



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE DIREITO

RAQUEL COELHO OLIVEIRA

NUSOL: O uso da mediação na resolução dos conflitos familiares

FORTALEZA
2019

RAQUEL COELHO OLIVEIRA

NUSOL: O uso da mediação na resolução dos conflitos familiares

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Gustavo Raposo Pereira Feitosa

FORTALEZA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- O1 OLIVEIRA, RAQUEL COELHO.
NUSOL: O uso da mediação na resolução dos conflitos familiares / RAQUEL COELHO OLIVEIRA. –
2019.
84 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Direito,
Curso de Direito, Fortaleza, 2019.
Orientação: Prof. Dr. Gustavo Raposo Pereira Feitosa.
1. Mediação. 2. NUSOL. 3. Conflito Familiar. I. Título.

CDD 340

RAQUEL COELHO OLIVEIRA

NUSOL: O uso da mediação na resolução dos conflitos familiares

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Gustavo Raposo Pereira Feitosa (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dra. Janaína Soares Noleto Castelo Branco
Universidade Federal do Ceará (UFC)

MSc. Vanessa de Lima Marques Santiago Sousa
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A todas as pessoas que buscam na mediação
uma luz, uma inspiração, para resolver seus
conflitos.

AGRADECIMENTOS

Ao Prof. Dr. Gustavo Raposo, pela excelente orientação.

Aos professores participantes da banca examinadora pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

À Deus, por ter me dado a oportunidade de estudar em uma das melhores universidades do País.

Aos meus pais, Teresinha e Wilson, que sempre estiveram comigo nas horas boas e ruins, me aconselhando e me guiando para o caminho do bem. Ao meu irmão Rafael e à minha cunhada Virginia, que tiveram as duas coisas mais fofas do mundo, minhas duas sobrinhas: Ana Clara e Ana Beatriz.

A todos os meus familiares, em especial, a minha avó materna, Rita, que hoje vive no céu, muito obrigado pelas alegrias da infância e pelas boas conversas.

Aos meus amigos do Shalom e do Ari de Sá, em especial, à minha madrinha de Crisma, Herlany, por ser luz no mundo e por ter me dado a oportunidade de conhecer a Deus.

À Defensoria Pública e ao Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos (NUSOL), pela oportunidade de quase dois anos de estágio durante os quais eu aprendi a ter mais empatia e a sentir a dor do outro durante as sessões de mediação, olhando para o ser humano, não como um objeto de uma relação jurídica, mas como alguém que necessita de ajuda para trilhar um novo caminho.

A todas as defensoras do Nusol, em especial, a Dra. Rozane, que sempre se mostrou solícita para ajudar na pesquisa e me acolheu muito bem desde o meu primeiro dia de estágio no Núcleo. Aos meus colegas estagiários, Fernando e Raquel, pela amizade e pelo apoio.

À minha amiga de infância, Jayne, por sempre estar comigo em todos os momentos, por nunca ter se ausentado nas horas de dificuldade. Não nos vemos com frequência, mas o meu carinho por você continua o mesmo. Estarei aqui sempre que precisar.

Por fim, mas não menos importantes, aos meus amigos da faculdade, às pessoas que fizeram parte da minha vida durante esses cinco anos de caminhada, de muitas conversas, convivência diária e muita história para contar.

Ao Alex, meu grande amigo de todas as horas, muito obrigada por tudo. Não imaginava que uma amizade que começou meio tímida na Casa de Cultura Britânica fosse durar pro resto da vida. Somos irmãos, não de sangue, mas de coração.

À Mayara, minha grande amiga desde o primeiro semestre, que grande alegria ter te conhecido, você é muito meiga, uma pessoa incrivelmente adorável. Quero te agradecer muito por tudo, pela sua companhia e por sempre se preocupar comigo. Quero muito ter sua amizade para sempre, você é demais.

Iaeeee Tailândia, quantas histórias hein durante esses cinco anos, quantas risadas, quantas aventuras. Minha parceira de saídas, de conselhos, de caronas. Sou muito feliz por ter você na minha vida, desde o início você se mostrou ser uma pessoa humilde, gentil e muito boa. Guardo você no coração!

Ao Dudu, por sempre me fazer rir com as suas histórias muito engraçadas, que começou com a do anjo, foram tantas, que eu só lembro que sempre chorava de rir. Você é uma pessoa muito prestativa e verdadeira, qualidades admiráveis no ser humano. Muito obrigada pela companhia e de nada pelo chocolate de Gramado, objeto de treta.

Ao Ivens, por sua gentileza, pelas caronas, pela ajuda, pela paciência e pela companhia. Você é dez!

À Sabrina, por todas as conversas, pelas comidas, pela preocupação, pelo apoio. Você é uma excelente pessoa!

À Lívia, obrigada pela companhia, por buscar levar o amor de Deus aqueles que mais precisam. Torço muito por você, pelo seu casamento e por seu sucesso.

Ao Gabriel, europeu e viajante, muito obrigada por ser um bom amigo, por se mostrar solícito quando eu precisei e por ser quem você é, sempre animado e feliz.

À Karol, à Rochelle, à Débora, à Dandara obrigada pela simpatia, pelo bom coração e pela companhia.

Agradeço, enfim, a todos os que contribuíram para a realização deste sonho!

“Não é começo do fim, e sim o fim do
começo”. (Anne Frank)

RESUMO

Nesta pesquisa, objetiva-se analisar como o NUSOL, núcleo da Defensoria Pública do Estado do Ceará faz uso da mediação para a resolução dos conflitos familiares. Parte-se das inovações trazidas pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, do Código de Processo Civil e da Lei de Mediação, que regulamentaram a mediação como meio consensual de resolução de conflitos. Toma-se como pressuposto teórico o processo de aprimoramento na utilização desse método com o desenvolvimento de técnicas e de etapas para capacitar o mediador a realizar um bom acordo, além do estudo acerca das disposições da legislação brasileira acerca do tema. Para tanto, procede-se a um estudo qualitativo realizado através dos dados estatísticos da Defensoria Pública do Estado do Ceará sobre o número de audiências realizadas no Núcleo, o assunto discutido nelas e a porcentagem das sessões de mediação que tiveram êxito; da aplicação de um questionário aos mediandos; do relatório do CNJ, Justiça em Números, a partir de uma análise comparativa entre os métodos, consensual e litigioso, com o intento de demonstrar qual é o mais eficaz na resolução dos conflitos familiares. Logo, a metodologia do presente trabalho se baseará nos conceitos e nas disposições legais sobre o tema, na aplicação de questionários, no uso de dados quantitativos e qualitativos e na observância da realidade prática do Núcleo. Os resultados alcançados na pesquisa demonstram que o NUSOL realiza um trabalho satisfatório ao aplicar a mediação para apaziguar os conflitos familiares, apesar dos problemas observados no decorrer das sessões. Desse modo, conclui-se que a mediação é um meio eficaz na resolução dos conflitos familiares, tendo em vista a celeridade e a satisfação dos mediandos com relação aos acordos efetivados, promovendo assim a pacificação social e a redução da judicialização dos conflitos.

Palavras-chave: Mediação. NUSOL. Conflito familiar.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze how NUSOL, the center of the Public Defender of the State of Ceará, makes use of mediation for the resolution of family conflicts. In the context of the innovations brought by Resolution 125/2010 of the National Council of Justice, the Code of Civil Procedure and the Mediation Law, which regulated mediation as a consensual means of resolving conflicts. It is assumed as a theoretical assumption the process of improvement in the use of this method with the development of techniques and steps to enable the mediator to make a good agreement and a study about the provisions of the Brazilian legislation on the subject. To do so, a qualitative study was carried out, based on statistical data from the Public Defender's Office of the State of Ceará, on the number of hearings held at the Center, the subject matter discussed in them, and the percentage of successful mediation sessions; the application of a questionnaire to parts; CNJ's report, Justice in Numbers, based on a comparative analysis of the methods, consensual and litigious, with the aim of demonstrating which is the most effective in resolving family conflicts. Therefore, the methodology of this paper will be based on concepts and legal provisions on the subject, application of questionnaires, the use of quantitative and qualitative data and observance of the practical reality of the Center. The results obtained in the research demonstrate that NUSOL does a satisfactory job in applying mediation to appease family conflicts, despite the problems observed during the sessions. Thus, it is concluded that mediation is an effective means of resolving family conflicts, in view of the speed and satisfaction of parts with regard to the agreements made, thus promoting social pacification and reduction of the judicialization of conflicts.

Keywords: Mediation. NUSOL. Family conflict.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AGU	Advocacia Geral da União
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
CEJUSC-CE	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Estado do Ceará
CEJUSCON	Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania
CF/88	Constituição Federal de 1988
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
DPE-CE	Defensoria Pública do Estado do Ceará
ENFAM	Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados
LINDB	Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro
MEC	Ministério da Educação
NUDEM	Núcleo de Enfrentamento à Violência Doméstica
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
NUSOL	Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos
TJ-CE	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Porcentagem de acordos e de litígios realizados no ano de 2017.....	60
Gráfico 2- Percentual da matéria discutida nos litígios de 2017.....	60
Gráfico 3- Percentual da matéria discutida nos acordos de 2017.....	61
Gráfico 4- Percentual da matéria discutida nos acordos de 2018.....	62
Gráfico 5- Atuação do NUSOL no ano de 2018.....	62

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 MEDIAÇÃO: CONCEITO E PECULIARIDADES.....	16
2.1 Método consensual X Método adversarial.....	16
2.2 O que é necessário para uma boa mediação?.....	19
2.3 As habilidades necessárias ao mediador.....	24
2.4 O ambiente da mediação.....	30
2.5 A formação do mediador.....	30
3 A MEDIAÇÃO NO SISTEMA JUDICIÁRIO BRASILEIRO.....	33
3.1 A mediação judicial como meio de acesso à justiça.....	35
3.2 A resolução nº 125/2010 do CNJ: o primeiro passo da inserção dos meios consensuais de conflitos na legislação brasileira.....	37
3.2.1 <i>Desafios na implantação da nova política judiciária do CNJ.....</i>	<i>38</i>
3.3 O Código de Processo Civil: A mediação como meio prioritário de solução de conflitos.....	40
3.3.1 <i>A criação dos CEJUSC's e dos NUPEMEC's.....</i>	<i>42</i>
3.3.2 <i>Mediação e conciliação são considerados métodos idênticos?.....</i>	<i>44</i>
3.3.3 <i>Como deve ser escolhido o mediador segundo o CPC?.....</i>	<i>45</i>
3.3.4 <i>A opção do autor/ réu pela sessão de mediação ou de conciliação.....</i>	<i>45</i>
3.4 Principais aspectos da Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15).....	46
3.4.1 <i>A Lei de Mediação e a escolha do mediador judicial.....</i>	<i>48</i>
3.4.2 <i>A utilização de métodos consensuais de resolução de conflitos da Administração Pública.....</i>	<i>50</i>
3.4.3 <i>O uso da Internet para a realização das sessões de mediação.....</i>	<i>51</i>
3.4.4 <i>Lei de Mediação X CPC.....</i>	<i>52</i>
4 MEDIAÇÃO FAMILIAR: A PRÁTICA NO NÚCLEO DE SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS.....	53
4.1 O uso dos métodos consensuais de resolução de conflitos pela Defensoria Pública.....	53
4.2 A experiência no Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos (NUSOL).....	55
4.2.1 <i>Metodologia utilizada na coleta de dados.....</i>	<i>61</i>
4.2.2 <i>Teoria X prática da mediação.....</i>	<i>61</i>

4.3 NUSOL: prática em (des)conformidade coma Lei de Mediação e com o CPC.....	70
4.4 Problemas?.....	72
4.5 Projetos do NUSOL: novos caminhos para a pacificação social.....	73
5 CONCLUSÃO.....	77
REFERÊNCIAS.....	79
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	84

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa visa fazer um estudo sobre a eficácia do método consensual na resolução dos conflitos familiares, explicitando como a Defensoria Pública do Estado do Ceará (DPE-CE) exerce a função de reatar os laços familiares que se perderam com o fim do vínculo conjugal por meio da mediação familiar.

A mediação familiar é um tema de extrema importância para os juristas, visto como um método inovador que promete “desafogar” o Poder Judiciário, diminuindo a sua demanda e, conseqüentemente dando celeridade aos processos que se encontram em tramitação. Esse método ganhou ainda mais relevância com o advento do Código de Processo Civil, em 2015, pois grandes inovações ocorreram como, por exemplo, a criação dos Centros Judiciários de solução consensual de conflitos (CEJUSC's). Estes são unidades do Poder Judiciário, previstas no art. 165 do Código de Processo Civil, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão de acordo com o art. 8º da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça.

A grande problematização acerca do tema é saber se o Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos (NUSOL), durante as sessões de mediação, segue as disposições legais acerca do tema, se há utilização das técnicas e o cumprimento de todas as etapas do processo.

No cumprimento dessa tarefa, serão utilizados os métodos bibliográficos, a partir de leituras de livros, publicações especializadas, artigos, dados oficiais publicados na internet e legislação pertinentes aos métodos consensuais de conflito, dentro da perspectiva do que dispõe a Constituição Federal de 1988, a Resolução nº 125/2010 do CNJ, Código de Processo Civil e a Lei de Mediação; exploratório, por meio da busca de maiores informações e novos aspectos do fenômeno; técnicas de campo, através da aplicação de questionários e visitas aos locais onde são desenvolvidas práticas da mediação familiar e políticas de prevenção de conflitos.

Assim, o cerne do presente estudo será analisar a realização do trabalho que está sendo desenvolvido pela DPE-CE no NUSOL e de que forma a mediação familiar tem transformado a vida dos assistidos que buscam no Núcleo não apenas solucionar determinada controvérsia, mas também, procuram um lugar acolhedor que dê suporte emocional para lidarem com os conflitos diários que se apresentam no contexto do Direito de Família.

O trabalho está organizado em três partes. No primeiro capítulo, serão abordados os aspectos doutrinários para uma mediação eficaz como: as habilidades a serem

desenvolvidas pelo mediador, o ambiente da mediação e a formação do profissional da mediação. Além disso, há uma breve comparação entre o modelo adversarial e o consensual com o fim de evidenciar qual método é o mais eficaz na resolução de controvérsias.

No segundo capítulo, há uma abordagem acerca das inovações no ordenamento jurídico vigente a partir de uma análise da Resolução nº 125/2010 do CNJ, Código de Processo Civil e a Lei de Mediação. Com a introdução dessas leis, os meios consensuais de resolução de conflitos passaram a ser regulamentados e introduzidos no cenário jurídico nacional, o que resultou em uma maior aplicação desses métodos pelo Poder Judiciário.

Por fim, no terceiro capítulo, há uma análise sobre o trabalho desenvolvido pelo Nusol, núcleo da Defensoria Pública do Estado do Ceará, responsável por realizar sessões de mediação com o fim de apaziguar os conflitos familiares. A partir da análise dos dados fornecidos pela Defensoria Pública do Estado do Ceará, será verificada a efetividade da atuação do Núcleo. Além disso, com base na observação das sessões de mediação e na (des) conformidade com o ordenamento jurídico vigente, serão relatados os problemas do NUSOL. Outrossim, também será avaliado o impacto dos eventos produzidos pelo Núcleo na pacificação social da sociedade contemporânea.

Desse modo, possibilitar-se-á a compreensão de como a DPE-CE está desenvolvendo um trabalho dentro do NUSOL, que vai além do ajuizamento de demandas no Poder Judiciário, é olhar o ser humano, cheio de emoções e de sentimentos, como alguém que é capaz de resolver seus conflitos a partir de uma nova perspectiva.

2 MEDIAÇÃO: CONCEITO E PECULIARIDADES

Nesse primeiro momento, passaremos a discorrer acerca do conceito de mediação e de suas principais características, explicitando como esse mecanismo é utilizado, etapa por etapa, com o fim de resolver os inúmeros conflitos familiares presentes na sociedade contemporânea. Nossa finalidade é expor as técnicas utilizadas, o ambiente das sessões, as habilidades a serem desenvolvidas pelo mediador, entre outras especificidades necessárias para a efetividade do método, comparando, ainda, o método consensual com o adversarial, explicitando as vantagens daquele com relação a este.

2.1 Método consensual X Método adversarial

A mediação pode ser conceituada como um meio alternativo de resolução de conflitos que tem como princípio básico a autonomia da vontade das partes, ou seja, os protagonistas do caso concreto decidem como vão resolver determinado conflito. Entretanto, para ajudá-los a pensar em uma solução satisfatória para ambos, tem-se a figura do mediador imparcial, que se utiliza de técnicas, como a escuta ativa, para que as partes cheguem a um consenso. A linguagem própria da mediação visa “promover a escuta mútua dos protagonistas, o que pode resultar no reconhecimento de seus respectivos sofrimentos, criando espaço para uma nova dinâmica” (BARBOSA, 2014, p. 29).

Dessa forma, o mediador afasta a discussão sobre a culpa, e passa a buscar os interesses em comum que motivaram as partes a buscar a mediação para resolver os seus conflitos.

Águida Arruda Barbosa (2014) diferencia as linguagens entre os métodos: no consensual, a linguagem é terciária, já no adversarial é binária. Na verdade, isso quer dizer que no litígio propriamente dito só há uma verdade, para que um oponente esteja certo, o outro tem que estar errado, não há espaços para reflexões, é sim ou não. Já o método consensual traz alternativas aos participantes que farão uso da criatividade para criar uma solução ideal para o conflito. Há diálogo e reflexões, ensejando a humanização das partes. Nesse método, há um afastamento do conceito da verdade absoluta para que as partes possam se sentar ao lado uma da outra para conversar de forma pacífica com empatia, sem estabelecer vencedor e vencido.

Nesse contexto, o Manual de Mediação Judicial (CNJ, 2016, p.20) assim define a mediação:

A mediação pode ser definida como uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro. Alguns autores preferem definições mais completas sugerindo que a mediação é um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte neutra ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para se chegar a uma composição. Trata-se de um método de

resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades.

O modelo brasileiro de mediação sofreu influência do francês. Nos dois países, o procedimento é facultativo e depende totalmente da concordância livre e expressa das partes. Nesse contexto, o Código de Processo Civil Francês, em seus artigos 131-1 a 135-1, define a mediação como um meio facultativo que depende da vontade das partes para dirimir o conflito imposto com a ajuda de um terceiro, no caso, do mediador que deve ser imparcial, tratando igualmente os conflitantes. Tal método não tem como objetivo único o consenso, pois busca também restabelecer o diálogo entre as partes para que aprendam a lidar com os conflitos diários. “A mediação objetiva a facilitação do diálogo, solucionando e prevenindo conflitos, facilitando e incluindo”. (SALES, 2007, p.34)

Por exemplo, os conflitantes poderiam simplesmente afirmar que aceitam o acordo sem discutir sobre nenhum ponto do conflito, mas, nesse caso, a mediação perderia a sua essência, já que é necessário o debate de idéias para que as partes percebam qual é o conflito real e o que pode ser feito para solucionar o caso de forma satisfatória para ambas.

Nesse contexto, o conflito não deve ser visto como algo ruim, desgastante, e sim como uma forma de repensar as atitudes e traçar um novo caminho. É algo natural, inerente a todos os seres humanos, que ocorre de forma temporária, pois todos necessitam do contraditório como uma forma de buscar o crescimento.

É nesse aspecto que a mediação mostra o seu diferencial, retirando a oposição entre as partes e a idéia de que um deve perder e o outro ganhar, algo típico dos processos litigiosos presentes nos Tribunais.

De fato, diversos são os benefícios da mediação quando comparada com o sistema adversarial presente nos Tribunais. Segundo Lília Sales (2007, p.106-107), são eles: celeridade, participação ativa das partes, satisfação mútua, eficácia da decisão, sigilo, diminuição do sofrimento, igualdade de oportunidades, melhor relação posterior e a construção da comunicação. Logo, a mediação faz com que os verdadeiros protagonistas possam escrever o final de sua história, não tendo que se submeter à vontade de uma terceira pessoa que não se encontra presente no dia-a-dia e não conhece os problemas que motivaram o surgimento de determinado conflito.

Além disso, a quantidade de processos especialmente no Direito de Família dificulta uma análise mais profunda do caso concreto pelos magistrados, não sendo abordadas as questões afetivas, o que pode resultar na insatisfação das partes com a sentença proferida.

“Desse modo, nota-se que a estrutura do Poder Judiciário brasileiro não consegue atender a contento as demandas sociais, acarretando morosidade da prestação jurisdicional, insatisfação dos envolvidos e descrença no Sistema”. (BERALDO, 2015, p.135)

De fato, a estrutura do Poder Judiciário tem uma quantidade enorme de processos por conta da cultura de litígio na qual os brasileiros estão imersos por, muitas vezes, desconhecerem os métodos alternativos, como a mediação, como um meio de acesso à justiça.

Nos dias atuais é ainda elevado o índice de desconhecimento da população sobre essa ferramenta de tratamento apropriado de controvérsias. Há também uma equivocada noção de que mediação e conciliação são sinônimos. Mesmo no ambiente jurídico, por vezes, nota-se que profissionais do Direito como advogados e juízes utilizam as expressões como equivalentes. Esse panorama acaba prejudicando ainda mais o conhecimento adequado dessa forma de solução dos conflitos mais humanista e afinada com as necessidades sociais. (BERALDO, 2015, p. 129)

Com o advento do Código de Processo Civil (2015), a mediação e a conciliação passaram a ser os meios prioritários na resolução dos conflitos familiares nos Tribunais, ou seja, apenas nos casos em que não há possibilidade de acordo é que o magistrado dará prosseguimento ao feito com a marcação da audiência de instrução. No art. 334¹ do referido Código (BRASIL, 2015), o legislador expressou seu intento de privilegiar os meios autocompositivos na resolução dos conflitos, estabelecendo as audiências de mediação ou conciliação como regra, e não como exceção, regulamentando-as nos parágrafos do artigo citado. Isso mostra o quanto esses métodos de resolução de controvérsias estão sendo valorizados no cenário nacional. Entretanto, ainda não há uma mudança expressiva com relação à sociedade brasileira, assim como ocorreu em países como Inglaterra, França, Canadá, Argentina e Estados Unidos nos quais a mediação ganhou grande notoriedade. Nota-se que está incutido no pensamento de alguns litigantes que o juiz vai decidir e tudo estará resolvido, por mais que a sentença proferida pelo magistrado não seja cumprida. De fato, a tradição do modelo adversarial ainda se encontra perpetuada na sociedade contemporânea brasileira, que vê a outra parte como um oponente que precisa ser derrotado para que seja feita justiça.

Apesar disso, houve uma mudança efetiva na percepção dos juristas sobre a resolução dos conflitos, antes o litígio era incentivado, os requerentes eram orientados a recorrer até o Superior Tribunal de Justiça ou o Supremo Tribunal Federal para ter o seu direito garantido mesmo que o processo fosse caro, desgastante e moroso.

¹Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.w

Atualmente, o conflito é visto sob outra perspectiva, tendo em vista, a grande quantidade de processos nos gabinetes dos juízes aguardando sentença. Perspectiva esta que será apresentada tendo enfoque na mediação, que é apenas uma das formas consensuais de resolução de controvérsias com enfoque no Direito de Família.

No contexto do Direito de Família, os sentimentos e as emoções se encontram ainda mais aflorados, o que torna o processo judicial ainda mais doloroso para as partes, que passam por várias mudanças ao mesmo tempo sem saber como lidar com a ausência do cônjuge e dos filhos, com o fim do relacionamento matrimonial e com a partilha de bens. Muitas vezes, os filhos se tornam objetos e são usados como meio de vingança ou punição ao ex-cônjuge, por exemplo, com a alienação parental, que futuramente trará muitos danos psicológicos aos infantes. É um momento de desorganização e desorientação, os filhos não entendem a ausência do pai e, normalmente, os cônjuges sofrem devido ao término do matrimônio. Tendo em vista toda a carga emocional relacionada com as relações familiares, nota-se que os processos judiciais tornam as circunstâncias ainda piores, porque o magistrado vai julgar com base na suas convicções, é o princípio do livre convencimento motivado, o que pode desagradar a ambas as partes e fomentar ainda mais a discussão entre elas. Por exemplo, se o juiz arbitra uma pensão de R\$ 300,00 a ser paga a um dos filhos do casal, mas o pai, após um mês da sentença proferida, fica desempregado e não tem mais como arcar com esse valor. Imediatamente, a mãe dos filhos o executa e depois é decretada sua prisão civil. Como ficam os conflitantes diante dessa situação? Os filhos choram pela prisão do pai, a mãe se culpa e o pai está preso. Realidade esta que ocorre com frequência na vida de muitas famílias brasileiras.

De fato, o que se depreende desse caso concreto supracitado é demonstrar a efetividade da mediação para o Direito de Família e todas as suas vantagens se comparada com o processo litigioso. Entretanto, para que o método seja eficaz na resolução dos conflitos o mediador deve fazer uso dos princípios e das técnicas como auxílio para identificar o conflito real e buscar resolvê-lo. “De todo modo, a mediação é um método mais adequado do que o Judiciário para que os pais tomem consciência da importância de considerar as angústias e sentimentos dos filhos.” (BERALDO, 2015, p.135)

2.2 O que é necessário para uma boa mediação?

A base da mediação é a comunicação, ao contrário da sentença judicial, as partes dialogam e juntas encontram uma solução para o conflito, ambas estando incluídas no processo de decisão. Esse método tem como princípios: a autonomia da vontade das partes, ou

seja, a solução precisa partir delas, a imparcialidade do mediador que não pode ser favorável a uma parte em prol da outra, fazendo o papel de advogado, o princípio da confidencialidade, logo, nada que foi discutido nas sessões pode ser divulgado sem o consentimento das partes e o princípio da informalidade, já que a mediação não segue nenhum rito ou procedimento obrigatório a ser seguido nas sessões.

Antes de iniciar o procedimento, é importante o mediador observar se pode ser aplicada a mediação ao caso concreto porque, em algumas ocasiões, uma das partes está sendo forçada a assinar um acordo com o qual não concorda, ferindo os objetivos da mediação. Segundo Vezzula (1998, p.67), esses são os pontos que devem ser observados para que a mediação seja escolhida como o método apropriado.

- 1) Posição e direitos, de ambas as partes, equilibrados.
- 2) Necessidade de sigilo e celeridade na solução do conflito.
- 3) Desejo de manter, aprimorar ou, ao menos, não deteriorar o relacionamento.
- 4) Compromisso afetivo muito importante com o problema a ser resolvido num clima que contenha e canalize essas emoções.
- 5) Que não envolve ou trate delito.

Após essa análise, se a mediação for o método a ser aplicado, passa-se às etapas. A doutrina costuma dividir de cinco a oito etapas todo o procedimento para que o mesmo tenha maiores chances de êxito. Vezzula (1998), por exemplo, dispõe que a mediação é composta pela pré-mediação e por mais seis etapas. A pré-mediação é o momento antes da mediação propriamente dita em que o mediador informa as partes, de forma clara e objetiva, como se dará todo o processo, explicitando os princípios e as especificidades da mediação. Segundo Lília Sales e Livia Damasceno (2014, p.149),

A pré-mediação é o primeiro momento de contato dos mediados com o mediador. É a fase em que ele apresenta este mecanismo, expõe o conflito como algo natural e inerente aos seres humanos, tenta eliminar o seu caráter adversarial, ensina que a mediação é um método colaborativo, descreve as funções do mediador e resume os princípios e as características da mediação.

Esse momento é de extrema importância para a continuidade do procedimento, porque é nesse momento que as partes tiram suas dúvidas sobre a mediação, explicitam os motivos da escolha pelo método e, com isso, passam a confiar no mediador.

Na primeira etapa, o mediador deve esclarecer sobre a imparcialidade, sobre a confidencialidade e sobre a autonomia da vontade das partes. Assim, adverte Vezzula (1998, p.70), “como conseguiremos que os clientes confiem em nós e se abram com franqueza, se estão tão acostumados à solução adversarial, com desconfiança e temor de ciladas dominando o espírito dos adversários?”.

Na segunda etapa, é o momento em que as partes começam a falar sobre o conflito, devendo escolher quem deve começar a falar, devendo o mediador escutar ativamente as partes, facilitando o diálogo e sem dar soluções para o conflito.

Na terceira etapa, é o momento do mediador resumir os fatos, repetir o que foi dito pelas partes, abordando as semelhanças e as diferenças, mencionando que o conflito é inerente a todos e que o importante é buscar solucioná-lo da melhor forma.

Na quarta etapa, após o resumo dos fatos pelo mediador, é o momento de um diálogo mais intenso, com o surgimento de conflitos aparentes, choro, angústia. Por isso, se necessário o profissional deve sugerir às partes o cáucus (sessão individualizada).

Slaikeu (2004) menciona como deve ser o procedimento do cáucus o qual chama de reunião particular. Inicialmente, o mediador deve reiterar o seu dever de sigilo, fomentando a confidencialidade, afirmando que nada será dito a outra parte sem a devida autorização. Além disso, deve ser explanado o objetivo dessa técnica que é entender melhor os interesses e emoções de cada um de forma individual, adentrando as minúcias do conflito para que possa ser encontrada a melhor solução para a controvérsia.

Posteriormente, quando a parte começar a falar sobre o caso concreto, cabe ao mediador escutar ativamente, demonstrando interesse pelo o que está sendo dito, mesmo que não concorde, resumindo, sempre que possível, o discurso do mediando para se certificar se compreendeu corretamente o que foi falado na sessão. É nesse momento que o mediador poderá fazer uso das técnicas, como anotar os principais pontos debatidos e incentivar a empatia.

Confrontar a parte, avaliar os pontos fortes e fracos de propostas, concentrar-se nos interesses antagônicos para abrandar posições intransigentes e encorajar movimento. Nesse caso, o confronto é uma técnica de comunicação avançada cujo objetivo principal é fazer cessar certo comportamento, ou canalizar a discussão em uma direção mais construtiva. A melhor forma de confrontar não é atacando a parte, mas utilizar-se de dados para fazê-la perceber qual a impressão que está causando no adversário. Isso servirá para tornar as partes mais flexíveis. (SPLENGER, 2014, p. 61)

E por fim, terminar a reunião particular novamente abordando a confidencialidade e o compromisso de fidelidade com relação ao que foi discutido na sessão e, assim, chamar a outra parte para que a mesma também possa ser ouvida.

Nessa etapa do procedimento, também pode ser usada outra técnica chamada *brainstorming*, tempestade de idéias, em português, na qual é despertada a criatividade das partes para que juntas possam resolver o conflito da melhor forma. As soluções dadas devem estar baseadas em critérios objetivos e serão analisadas posteriormente com base, principalmente, na sua viabilidade prática. Entretanto, essa técnica, apesar de ser muito

preciosa para a mediação, é difícil de ser aplicada, tendo em vista o receio dos mediandos com relação à confusão de idéias que pode acarretar as inúmeras soluções que repentinamente surgem. Inicialmente, as partes, ao pensar que apenas uma solução ocasionará o fim da controvérsia, podem limitar sua criatividade e temer que essa explosão repentina atrapalhe todo o procedimento. Além disso, os conflitantes podem achar que as sugestões ditas serão objetos de julgamentos por todos ali presentes, que não concordam com a idéia. Por isso, o *brainstorming* deve ser utilizado com cuidado pelo profissional da mediação, que deve ser sincero com as partes, informando-as, sempre que possível, sobre os objetivos da utilização de determinada técnica, fazendo com que a relação de confiança entre mediador e mediandos cresça a partir da construção de uma idéia inicial que dará ensejo a um acordo.

Na quinta etapa, o mediador irá resumir as soluções dadas por cada uma das partes, ajudando-as a raciocinar se é viável aquela tomada de decisão. Nesse momento, o mediador pode ofertar uma explicação jurídica sobre o caso quando perceber que as soluções estabelecidas vão de encontro ao ordenamento jurídico vigente.

Por fim, na sexta etapa, ocorre a elaboração de um termo em linguagem clara e objetiva, que irá dispor acerca do acordo estabelecido entre as partes, ou seja, o que cada uma se comprometeu a fazer para resolver o conflito. Essa etapa final é importante porque é o momento em que os mediandos vão assinar o termo e efetivamente se obrigar a agir segundo o acordado. Por isso, a linguagem deve estar acessível para que os conflitantes possam ler o documento, compreendê-lo e estarem dispostos a cumprir com o pactuado.

Entretanto, é importante ressaltar que outros mediadores podem acrescentar ou reduzir ou, até mesmo, estabelecer outras etapas, já que a mediação não se trata de um procedimento rígido, mas apenas sugestivo para que auxiliar o profissional a ter êxito na sessão. “As variações ocorrem dependendo da complexidade do conflito a ser mediado, do grau de relacionamento entre as partes, da capacidade do mediador e de fatores externos que podem influir no desenvolvimento da mediação”. (SALES; DAMASCENO, 2014, p.152)

De forma diversa, Fabiana Spengler (2014), divide a mediação em cinco estágios. No primeiro estágio, o mediador vai ouvir as partes e fazer perguntas para iniciar a sessão, além de organizar o ambiente para acomodar os participantes.

No segundo estágio, o mediador deve conquistar a confiança dos conflitantes, buscando esclarecer acerca do princípio da confidencialidade, ou seja, nenhuma informação dita durante as sessões será divulgada sem a devida autorização. Nesse momento, também conhecido como pré-mediação, o mediador vai explicar como se dará todo o procedimento,

falando sobre os princípios e sobre as características da mediação e ouvir as dúvidas que podem suceder à explanação.

No terceiro estágio, as partes já concordaram com a realização da sessão de mediação e estão cientes que a solução partirá deles. Então, caso seja necessário realizar o cáucus, também chamado de reunião particular, este será o momento.

Nas reuniões particulares o mediador objetiva conhecer melhor cada uma das partes e saber mais sobre: a) os interesses de cada um; b) sua visão sobre quais os fatos importantes; c) o que pretende fazer se o acordo não acontecer; d) as possíveis soluções integrativas (SLAIKEU, 2004 apud SPENGLER, 2014, p.60)

No quarto estágio, será o momento de avançar com o debate acerca das propostas de acordos surgidas durante a sessão, seja individual ou conjunta.

Por fim, no quinto estágio, é o momento do encerramento, após a decisão sobre como se dará o acordo a partir das soluções discutidas, será feito o termo redigido em uma linguagem clara e acessível às partes para que as mesmas estejam conscientes do que terão que cumprir.

Ao decorrer dessas etapas, o mediador fará o uso de diversas técnicas, entre elas, a escuta ativa, cáucus, anotações, gravações e filmagens entre outras, não sendo obrigatório o uso de todas no caso concreto. Além disso, tudo que for feito pelas partes no decorrer da sessão de mediação deve ser observado pelo mediador, porque a linguagem corporal expressa, muitas vezes, mais sentimentos do que a verbal.

Nesse contexto, a reflexão também é uma das técnicas que pode ser usada pelo mediador, já que as falas das partes vão ser repetidas para que as mesmas reflitam sobre o que disseram se colocando no lugar do outro, abordando as questões com empatia. Caso o mediador queira intervir, é interessante o uso das perguntas abertas como, Quando isso aconteceu? Como você se sentiu com relação a isso?, fazendo com que os envolvidos reflitam de uma forma mais profunda acerca do conflito.

William Ury, Fisher e Patton (2014, p.59), na obra traduzida “Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões”, expõe como o mediador deve ativar sua criatividade como meio de alcançar o consenso entre as partes. “Assim, para inventar opções criativas, você precisará: 1) separar o ato de inventar opções do ato de julgá-las; 2) aumentar o número de opções disponíveis, em vez de buscar uma resposta única; 3) buscar ganhos mútuos; e 4) inventar maneiras de tornar as decisões deles fáceis”.

Freqüentemente, as partes discutem nas sessões sobre conflitos aparentes, assuntos que não são o motivo verdadeiro do conflito, com isso as discussões ficam cada vez

mais fortes e, muitas vezes, se resumem a atacar um ao outro. Segundo Lília Sales e Livia Damasceno (2014, p.152),

Os conflitos, muitas vezes, apresentam situações, fatos e sentimentos mais amplos do que normalmente são relatados. Distingue-se o que as partes manifestam aberta e explicitamente daquilo que efetivamente é interesse das partes, que inicialmente não são pronunciados. Muitos interesses escondidos, não falados são apresentados durante as reuniões de mediação.

Por exemplo, o casal decide se separar, o cônjuge virago diz que o marido se nega a conversar com ela para tratar sobre os assuntos pertinentes à filha menor. Porém, a mesma está com ciúme da nova namorada do cônjuge varão, pois não quer que ele se relacione com outra mulher mesmo estando separado. Trata-se de uma situação comum durante as sessões, cabe ao mediador percebê-la e fazer uso da escuta ativa para descobrir o que está por trás das falas das partes, qual é o conflito real.

De fato, os conflitos aparentes dificultam a resolução do problema e podem gerar mais discussões, caso o mediador não faça uso das técnicas para descobrir o conflito real. Logo, a mediação é um método capaz de identificar ambos os conflitos, tanto os aparentes quanto o real, para que as partes possam construir juntas uma solução efetiva e justa para a controvérsia.

Portanto, as partes não devem gastar muito tempo discutindo sobre um assunto de difícil consenso entre ambas, devem priorizar os pontos convergentes, discutindo posteriormente os divergentes para que o acordo se firme com relação aqueles. Cabe ao mediador essa tarefa de facilitar o diálogo entre os conflitantes, pois se a sessão começar pelos pontos divergentes, o acordo poderá se tornar mais difícil devido à explosão de emoções e sentimentos iniciais.

Deve-se salientar, todavia, que não é interessante as partes gastarem muito tempo discutindo uma questão cuja compreensão não evolui. Nesse momento, o mediador deve agir com razoabilidade e perceber quando a discussão deixou de trazer benefícios à solução do conflito (AZEVEDO, 2009, p.160)

Se não está havendo progresso durante a sessão, o problema deve ser identificado e uma técnica utilizada, como, por exemplo, o cáucus, que pode ser utilizado nos momentos de discussões intensas ou intimidação de uma parte com relação à outra.

2.3 As habilidades necessárias ao mediador

A mediação, por ser um método em que as partes decidem auxiliadas pelo mediador, necessita que o profissional seja capaz de entender o conflito, demonstrando paciência e inteligência para facilitar o diálogo entre os conflitantes, e seja principalmente imparcial.

Um mediador pode ser capaz de mover as negociações além de xingamentos através

do encorajamento dos confrontantes a desafogar suas emoções e conhecimentos na perspectiva do outro. Um mediador pode ajudar as partes a ultrapassarem um impasse sobre as condições fazendo-os identificar seus interesses subjacentes e desenvolver soluções criativas que satisfazem esses interesses² (URY; BRETT; GOLDBERG, 1988, p. 49, tradução nossa)

O mediador não deve ocupar o lugar de destaque da mediação porque o conflito não gira em torno dele, não cabe a esse profissional decidir o desfecho da sessão, e sim as partes. Logo, o papel do mediador é secundário, o foco do debate se encontra nas partes, em seus sentimentos e emoções, o mediador não deve forçar nenhum tipo de acordo, o que feriria o princípio da autonomia da vontade das partes.

Além disso, para que os protagonistas consigam encontrar uma solução adequada para determinado conflito, o diálogo deve ser incentivado pelo mediador que deve fazer uso das técnicas e habilidades adequadas, fazendo uso da criatividade para melhores resultados.

Especificamente, a mediação e os mediadores ajudam as partes em disputa a (a) abrir ou melhorar a comunicação entre elas, (b) estabelecer ou construir relações de trabalho mais respeitadas e produtivas, (c) identificar melhor, entender e considerar as necessidades de cada um, seus interesses, a administrar e resolver disputas e preocupações de conflitos, (d) propor e implementar soluções de problemas mais efetivas ou procedimentos de negociação, e (e) reconhecer ou construir acordos mutuamente aceitáveis³. (MOORE, 2014, p.8-9, tradução nossa)

A mediação não prepara o mediador apenas para atuar na sessão, já que as habilidades adquiridas manifestam-se nos diversos setores da vida pessoal do profissional, que poderá lidar com mais empatia nos conflitos diários nos quais se encontra imerso.

Segundo Lília Sales (2016), as técnicas podem ser divididas em 13: escuta ativa, perguntas abertas, estimular a empatia, anotações, resumo, paráfrase, reformulação, separar as pessoas dos problemas, concentrar nos interesses e nos valores, e não nas posições, estimular a identificação de ganhos múltiplos, insistir em usar critérios objetivos quando necessário – objetivar o subjetivo, fazer teste de realidade e, por fim, gerenciar positivamente as emoções.

Com a primeira técnica, o mediador deve ser capaz de ouvir, buscando os olhos do emissor, e compreender bem o que foi dito, deixando que as partes conversem livremente, expressando seus medos e angústias. A escuta ativa é melhor do que dar conselhos porque o mediando busca ser compreendido, e não que alguém se coloque em uma posição superior,

²“A mediator may be able to move the negotiations beyond name calling by encouraging the disputants to vent their emotions and acknowledge the other’s perspective. A mediator can help parties move past a deadlock over positions by getting them to identify their underlying interests and develop creative solutions that satisfy those interests”.

³“Specifically, mediation and mediators help disputing parties to (a) open or improve communications between or among them, (b) establish or build more respectful and productive working relationships, (c) better identify, understand, and consider each other’s needs, interests, and managing and resolving disputes and conflicts concerns, (d) propose and implement more effective problem-solving or negotiation procedures, and (e) recognize or build mutually acceptable agreements”.

aconselhando-o. O próprio participante deve decidir o que deve fazer com base em seus pensamentos, e não por meio dos mandamentos do mediador, que deve estar atento a todos os comportamentos das partes, seja verbal ou não-verbal.

Para a solução de conflitos familiares faz-se necessária a possibilidade de diálogo e de escuta tempo para escutar e tempo para falar. É imprescindível o respeito mútuo, o que muitas vezes, teoricamente, seria impraticável, tendo em vista, em alguns casos, a existência de mágoas profundas e amores mal resolvidos, traições etc. (SALES, 2003, p. 56)

Essa técnica não deve ser utilizada de uma forma mecânica, e sim, porque o profissional da mediação se importa com os mediandos e quer absorver o máximo de informação sobre a vida dessas pessoas para que o diálogo seja facilitado da melhor forma. Além disso, o conflitante acredita que está sendo aceito, sem julgamentos, e assim pode falar sobre tudo, libertando-se do temor inicial que sentiu ao entrar na sala de mediação. Em contrapartida, o mediador também deve ser compreendido pelos mediandos, por isso é importante que não sejam usados termos jurídicos que dificultem a comunicação durante a sessão de mediação.

Para conseguir um melhor *feedback* por meio da escuta ativa, Lília Sales (2007, p.114) assevera que

é interessante que o mediador deixe claro que possui a intenção de ajudar- não deve colocar-se em posição de superioridade: descreva a situação de modo claro, evitando opiniões ou julgamentos antecipados; concentre-se no problema real, evitando questionamentos que apenas distorcem a comunicação; resuma o que foi discutido e que essas informações sejam objeto de reflexão para que fique claro que as partes compreenderam o que foi discutido, ou seja, tenham efetivamente se comunicado.

No uso das perguntas abertas, o mediador vai colher um maior número de informações, sendo estas a matéria-prima que será utilizada para a facilitação do diálogo. Questionamentos como: Quando isso aconteceu? Como você se sentiu com relação a esse fato? Quem te apoiou a tomar essa decisão? O que fez você agir dessa forma? são exemplos do que pode ser usado para facilitar o diálogo entre partes, principalmente quando estas ainda não se sentem seguras para expressar seus verdadeiros sentimentos e emoções na frente do mediador. Por meio das perguntas, o profissional vai esclarecer de forma discreta os pontos obscuros no diálogo, sem ofender nenhum dos conflitantes, auxiliando-os no discurso. Com a utilização dessa técnica, os mediandos poderão desenvolver ideias e raciocínios que, até então, pareciam esquecidos, o que pode resultar na formação de opções para os acordos.

Alguns autores, como a Fabiana Spengler (2017), defendem o uso das perguntas fechadas, porém as abertas devem ser prioridade. Pois, as perguntas fechadas limitam o raciocínio das partes, minimizando suas respostas a um simples sim ou não.

Essas perguntas podem ser utilizadas para comprometer as pessoas e saber quais são

as suas posições. Além disso, são tradicionalmente utilizadas para verificar se os mediandos entenderam as informações recebidas. Quando a resposta é “Sim”, então você sabe que está no caminho correto e pode continuar. Quando é “Não”, procure saber por que, volte para as perguntas abertas e investigue até que sua sensibilidade diga que pode tentar novamente um “Sim” ou “Não”. (SPENGLER, 2017, p. 53)

Estimular a empatia é trazer a reflexão sobre se colocar no lugar do outro, é refletir sobre suas próprias ações, palavras e pensamentos. Dentro dessa técnica, há o *rapport* conceituado como a relação de confiança entre o mediador e os mediandos. O seu objetivo é garantir a empatia e a harmonia da comunicação entre as partes e o profissional da mediação durante todo o procedimento. É a partir dessa relação, que a mediação começará a dar frutos, com grandes resultados.

As anotações ajudam o mediador a lembrar o que de importante foi dito durante a sessão de mediação, mas o mesmo deve sempre se mostrar atento às partes, sem desviar muito o olhar, porque o foco da discussão poderá ser as anotações do mediador, já que as partes podem se distrair por estarem preocupadas com o que está sendo anotado. Por isso, o profissional da mediação deve utilizar essa técnica com cuidado porque a mesma pode interferir bastante no desenrolar da sessão. É recomendável que antes de anotar, o mediador informe as partes o motivo das anotações, explicando que nada do que estará escrito será utilizado como prova contra qualquer uma delas.

Na paráfrase, o mediador vai falar o que foi dito pelas partes de outra forma, retirando as palavras de desafetos, dando uma nova conotação às frases ditas. William Ury (2007, p. 169) salienta que raramente acreditamos que fomos entendidos e respeitados em uma situação de confronto. Dessa forma, o mediador, ao fazer uso da paráfrase, vai demonstrar que estava atento as frases ditas pelas partes, repetindo-as, demonstrando atenção e respeito pelo conflito vivenciado e confirmando a versão dos fatos narrados pelos conflitantes.

No resumo, o profissional se certificará se ouviu corretamente todas as informações, traçando um panorama geral para as partes, que poderão refletir sobre a melhor solução para o problema. É aconselhável ao mediador fazer o resumo apenas quando ambas as partes se manifestarem, porque se realizar logo após o discurso do primeiro mediando, o outro participante pode pensar que há afronta ao princípio da imparcialidade, acreditando que o mediador optou por defender uma das partes. Além disso, ao fazer uso da técnica do resumo, o mediador deve focar nos principais pontos, retirando os insultos proferidos ou frases relacionadas aos conflitos aparentes, que não acrescentarão para a formação do acordo, confirmando, ainda, com as partes se a síntese dos fatos foi dita de forma correta.

As técnicas, separar as pessoas dos problemas, concentrar nos interesses e nos valores, e não nas posições, estimular a identificação de ganhos múltiplos, insistir em usar critérios objetivos quando necessário – objetivar o subjetivo (FISHER, URY, PATTON, 2014). Cada uma delas é de grande valor e auxilia os conflitantes a chegar a um consenso da forma mais satisfatória.

Separar as pessoas dos problemas é atacar o problema sem culpar as pessoas. Cabe ao mediador focar no problema, e não nas pessoas, evitando discussões acerca do passado. As partes devem perceber suas responsabilidades, e não atribuir culpa ao outro pela ocorrência dos conflitos.

Em uma negociação, uma das principais consequências do “problema com pessoas” é que o relacionamento entre as partes tende a se embaralhar com as discussões sobre substância. Tanto de um lado quanto de outro, a tendência é que tratemos pessoas e problemas como uma única coisa. (FISHER, URY, PATTON, 2014, p.32)

Se concentrar nos interesses e nos valores, e não nas posições é encontrar o conflito real, é efetivamente entender o que as partes querem resolver naquele momento. A sociedade contemporânea parece estar programada para esconder os seus verdadeiros sentimentos e interesses, fazendo uso de simulações com o fim de conseguir certa vantagem sobre a outra parte. Por isso, o mediador deve estar sempre atento às contradições que os mediandos possam vir a manifestar para descobrir qual é o verdadeiro interesse, ou seja, qual é o conflito real. Para identificá-lo, Fisher, Ury, Patton (2014, p. 48-49) advertem que o mediador pode se colocar na posição das partes e questionar inicialmente porque as mesmas possuem determinada proposta de acordo, expondo que não busca por justificativas, pois o seu objetivo é entender os sentimentos, as mágoas e as emoções dos mediandos que estão envolvidos naquele conflito. Além disso, o mediador pode também questionar porque um mediando não quer fazer o que o outro deseja para então descobrir quais são os interesses de cada um e como unificá-los, deixando ambas as partes satisfeitas.

Nesse contexto, posição antagônica nem sempre significa interesses opostos. Por exemplo, quando um casal discute acerca do valor a ser pensionado ao filho menor, o pai sugere a proposta de R\$ 200,00 (duzentos reais) mensais, mas a mãe por entender que as necessidades diárias do filho são superiores, requer R\$ 500,00. Nesse caso, os genitores se encontram em posições antagônicas, porém se o mediador observar com outro olhar, perceberá que algo os une: o bem-estar da criança. Por isso, pode abordar na sessão o interesse comum entre ambos com fim de facilitar o acordo.

Estimular a identificação de ganhos mútuos é fazer com que as partes acreditem que o conflito pode ser resolvido da forma ganha-ganha, já que, em regra, nos conflitos há um

ponto em comum entre as duas pessoas, que será utilizado como premissa para efetuar o acordo. “A mediação estimula através do diálogo, o resgate dos objetivos comuns que possam existir entre os indivíduos que estão vivendo o problema” (SALES, 2007, p. 23). Trata-se de um momento de empatia, de se ver sob a perspectiva do outro; como eu me sentiria se estivesse no lugar dele? Reflexões tais fazem com que os litigantes possam compreender melhor a realidade em que estão imersos.

Insistir em usar critérios objetivos é tornar todas as informações práticas, separando os pontos divergentes que gerarão discussão dos que não merecem atenção, é separar o real do aparente. O mediador não deve buscar resolver a controvérsia com base nas vontades de cada conflitante, porque nitidamente as mesmas são contrapostas. De fato, é importante a eleição de critérios objetivos para que o conflito seja resolvido de forma mais célere. Realizar uma mediação tendo como fim agradar uma parte e desagradar à outra ou impor a sua vontade para que os mediandos cumpram não é a forma correta de se utilizar o método porque a controvérsia vai ser sanada desrespeitando os princípios da mediação. Portanto, a mediação deve ser resolvida com base nos critérios objetivos, e não por pressão do mediador ou de uma das partes sob pena do acordo se tornar inexecutável. “As pessoas se entenderão melhor se os dois lados estiverem discutindo padrões objetivos com vistas à resolução de um problema, em vez de tentar forçar um ao outro a recuar de sua posição.” (FISHER; URY; PATTON, 2014, p. 75)

O teste de realidade trata-se de fazer com as partes reflitam se o acordo é executável, ou seja, se o mesmo pode ser cumprido e posto em prática. Se um acordo, por exemplo, prever que o genitor deve arcar com R\$ 500,00 de pensão alimentícia para o filho, porém o mesmo só recebe mensalmente remuneração de R\$ 1.000,00, as partes devem refletir se o pai vai conseguir fornecer esse valor sem comprometer a sua subsistência. A solução deve ser dada pelas partes, mas cabe ao mediador se utilizar dessa técnica para que possa ser evitado o descumprimento do acordo por ter sido realizado de forma desarrazoável e desproporcional.

Por fim, o gerenciamento positivo das emoções é escutar com atenção, valorizar o que está sendo dito pelas partes, estimular o papel de cada um no consenso, e, principalmente, conscientizar as partes de que o conflito é inato ao ser humano, ou seja, não deve ser visto como algo negativo, e sim positivo. E caso seja bem administrado, poderá ensejar o crescimento pessoal de ambas as partes, melhorando o relacionamento entre os conflitantes.

2.4 O ambiente da mediação

Além das habilidades a serem desenvolvidas pelo mediador, é necessário para o êxito da mediação um ambiente propício para o debate de idéias no qual as partes se sintam acolhidas, propiciando o bem-estar das mesmas.

Primeiramente, a sala deve ser disposta, de preferência, com uma mesa redonda, tirando o aspecto adversarial de colocar as partes frente a frente em uma mesa retangular ou quadrada. Além disso, os conflitantes não devem se assustar ou se intimidar ao entrar na sala de mediação, por isso o ambiente deve parecer com uma residência, sendo bastante informal, e não com uma sala de audiência do Fórum. Deve ser oferecido aos conflitantes água, suco, café, chá, balas ou biscoitos, tudo o que for possível para tornar o ambiente ainda mais confortável.

Nesse contexto, as partes devem estar seguras para expor seus problemas, medos e emoções, se sentindo bem no ambiente em que estão. O mediador deve acolhê-las, quebrando as possíveis barreiras impostas pelas partes devido à falta de confidencialidade e intimidade com o profissional. Lília Sales vai além, ao expor acerca da decoração da sala e da tinta a ser utilizada na parede.

As paredes da sala devem estar pintadas com cores claras, preferencialmente, marfim (palha), azul, verde ou lilás, que trazem paz ao ambiente. A sala deve estar decorada de forma a propiciar bem-estar. Não pode estar repletas de móveis ou quadros, pois essa decoração “sufoca”. (SALES, 2007, p.110)

De fato, uma simples decoração é capaz de tirar a formalidade do ambiente. O mediador, por exemplo, pode colocar um vaso de flores em cima da mesa, puff's no chão ou doces em cima da mesa. Tudo isso é capaz de facilitar o diálogo entre as partes, trazendo leveza ao local. Além disso, o ambiente deve ser confortável para que as partes não se sintam incomodadas com as cadeiras, com o frio ou com o calor.

Portanto, nota-se que o local das sessões deve estar preparado para receber as partes, facilitando assim o cumprimento dos objetivos da mediação, entre eles, o acordo.

Se o mediador for chamado para realizar a sessão em um ambiente que não é propício, deve o profissional buscar criar o ambiente adequado para que as partes possam se sentir confortáveis e prontas para falar sobre os seus sentimentos, suas emoções e angústias.

2.5 A formação do mediador

Por ter um importante papel na mediação, o mediador deve estar bem capacitado para lidar com os conflitos que estarão presentes nas sessões, já que o acúmulo de sentimentos que são expostos nas sessões de mediação não afeta psicologicamente apenas os protagonistas, mas o mediador também. Por isso, ele deve estar preparado para aplicar os

princípios e as técnicas, facilitando o diálogo com o fim de buscar a melhor solução.

No Brasil, a capacitação do mediador foi prevista inicialmente na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que trata acerca da política nacional para a solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário. O art. 12⁴ (CNJ, 2010) prevê que apenas os conciliadores e mediadores capacitados poderão atuar nos Tribunais, recebendo a remuneração adequada como forma de incentivá-los a desempenhar suas funções com cada vez mais empenho. Com a emenda nº 02/2016, houve uma preocupação com os resultados, e, por isso, os mediadores devem ser avaliados como uma forma de aperfeiçoar suas atuações.

Nesse contexto, o Anexo I da presente Resolução dispõe sobre as diretrizes curriculares dos cursos de capacitação dos mediadores e conciliadores. O curso se divide em duas etapas: a teórica e a prática. A primeira etapa contará com no mínimo 40 horas-aula e os alunos devem ter 100% de frequência. Já na segunda etapa, o chamado estágio supervisionado, deve ser composto de no mínimo 60 e no máximo 100 horas-aula e o aluno deve entregar um relatório para cada sessão assistida.

Além disso, para que os conciliadores e mediadores possam se inscrever no curso de instrutores, eles devem atender a certos requisitos: ter no mínimo 21 anos, comprovação de conclusão de curso superior e no mínimo dois anos de experiência. A Lei de mediação (Lei nº 13.140/2015) estabelece, ainda, em seus arts. 9^{o5} e 11⁶ (BRASIL, 2015a), os requisitos para os mediadores extrajudiciais e judiciais, respectivamente.

No anexo III se encontra o Código de Ética que deve nortear o trabalho dos mediadores com os princípios da mediação, entre eles: a confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

Assim o Código de Ética objetiva apontar a importância da conscientização de todos os envolvidos no tratamento dos conflitos, especialmente os conciliadores e mediadores (terceiros facilitadores), sobre a necessidade de apresentarem uma conduta reta e neutra. (SPENGLER, 2017, p.99)

⁴Art. 12. Nos Centros, bem como 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. .

⁵Art. 9º Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se.

⁶Art. 11. Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça.

A confidencialidade deve ficar estabelecida para que as partes tenham liberdade para expressar seus sentimentos com a certeza de que não farão provas contra si mesmas.

A decisão informada é a necessidade das partes serem comunicadas acerca de cada etapa a ser realizada, dos princípios que regem o procedimento, ou seja, de tudo que for útil para a tomada de decisões.

A competência do mediador é comprovada a partir da sua capacitação e de das constantes avaliações as quais o profissional deve ser submetido para avaliar os seus resultados.

Por isso, é importante fazer uma boa seleção dos candidatos, avaliando seu perfil e observando se o mesmo contém características e habilidades intrínsecas e que são importantes para a realização do trabalho. Feita a seleção, as habilidades e características dos candidatos são complementadas/desenvolvidas pela capacitação que ocorre na forma de aulas práticas e teóricas. (SPENGLER, 2017, p.101)

A imparcialidade, premissa básica da mediação, deve se impor para que não haja privilégios a nenhuma das partes, nem mesmo quando uma delas pareça ser a mais frágil. Na verdade, caso o mediador perceba que um dos mediados é vulnerável, demonstrando submissão, deve ser verificado pelo profissional se a mediação deve ser aplicada ao caso. Exemplo disso seria uma sessão de mediação que é relatado pela mulher abusos sexuais e psíquicos por parte de seu cônjuge, caso em que deve ser encerrada a sessão e a parte que relatou as agressões deve ser encaminhada à Delegacia da Mulher para que seja realizado todo o procedimento necessário a sua proteção.

A independência e autonomia indicam que o mediador não deve se submeter aos conflitantes e nem vice-versa, pois os atos do profissional e das partes devem se guiar pelo ordenamento jurídico, e não por uma hierarquia vigente entre os participantes.

O respeito à ordem pública e às leis vigentes quer dizer que os acordos não podem ser ilegais, apesar do princípio da autonomia da vontade das partes.

O empoderamento é ser dono de si, quebrar as barreiras de dependência que possam existir, diminuindo o desgaste emocional individual. No aspecto social, as partes excluídas da sociedade passam a ter domínio de si mesmas com os seus próprios padrões.

Por fim, a validação é um princípio que determina ser dever do mediador fazer com que as partes se reconheçam como seres humanos que necessitam de atenção e de respeito. A partir do desenvolvimento da empatia, os conflitantes vão perceber que todas as pessoas acertam e falham, e que, por isso, a responsabilização deve prevalecer sobre a imposição de culpa. Cada um deve olhar para si ao fazer uma análise introspectiva sobre o que errou, e não culpar o outro pelo desenvolvimento do conflito.

Portanto, a formação do mediador deve ser completa, seguindo os parâmetros expostos na Resolução nº 125/2010 do CNJ, para que as partes possam confiar na sua atuação de facilitador do diálogo, que terá como fim o consenso a partir da contribuição dos protagonistas do conflito.

Entretanto, os mediadores não devem se restringir no decorrer do curso a decorar métodos e técnicas para aplicá-los nas sessões, forçando um acordo mesmo nos casos em que não é possível a mediação. Corroborando com esse entendimento, Lília Sales aborda sobre o que realmente importa para o mediador durante o seu processo de aprendizado.

O que não se pode deixar de ressaltar, no entanto, é que o mais importante na formação do mediador é que ele efetivamente compreenda o sentido da mediação e os objetivos desse processo. Não é um aprendizado de fórmulas matemáticas, não há receita predeterminada. A mediação lida com seres humanos, com relações humanas que se modificam a partir dos sentimentos e dos momentos vividos. Cabe ao mediador compreender esses sentimentos e esses momentos. (SALES, 2007, p.86)

Muitas vezes tais profissionais podem ficar adstritos a números, realizando mais acordos, maior será o reconhecimento, porém as questões tratadas nas sessões são muito mais complexas e mais profundas, o que requer do mediador um treinamento capacitado não só em Direito como também em outras áreas, como a Psicologia. Muito embora, o mediador não deva atuar como psicólogo, muitas das técnicas utilizadas são psicológicas, o que muda é a forma de aplicação.

De fato, nem todos os indivíduos têm perfil para serem mediadores, pois o mesmo deve ser paciente, empático, criativo, leal, entre outras qualidades. Com o curso de formação, o profissional será capaz de dirigir sozinho a sessão ao fazer uso das técnicas e dos métodos necessários, aperfeiçoando suas qualidades e tornando o ambiente das sessões, um espaço de bem-estar, e não de tortura psicológica.

Lília Sales (2007, p.84-85) divide a formação do mediador em três partes: a matéria-prima (o ser humano), a teoria e a prática. Com relação à primeira parte, a autora quis expressar que o homem está em constante avanço e que, por isso, o mediador deve se aperfeiçoar, participando de novos cursos e sempre buscando novas experiências. A teoria é objetivada pelo estudo dos princípios, objetivos e técnicas, já a prática se dá pelo estudo dos casos concretos e pelo acompanhamento das sessões, que possibilitam ao mediador o aprendizado necessário para compreender o início, meio e fim da mediação.

Portanto, a mediação com todas essas peculiaridades abordadas é um método que tem como um dos fins reduzir a judicialização dos conflitos. Para alcançar esse objetivo a legislação brasileira se modernizou e trouxe diversas inovações, que serão aprofundadas no capítulo seguinte, como a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15) e o Novo Código de Processo

Civil, que regulamentam a mediação como meio de solução de controvérsias.

3 A MEDIAÇÃO NO SISTEMA JUDICIÁRIO BRASILEIRO

Com o advento do Código de Processo Civil, a mediação passou a ser procedimento prioritário na resolução de conflitos nos Tribunais brasileiros, devendo ser estimulada pelos profissionais do Direito assim como dispõe o art. 3º⁷, § 3º do CPC (BRASIL, 2015b). Considerando a crise pela qual perpassa o Judiciário brasileiro com o acúmulo de processos aguardando julgamento, segundo o Relatório do CNJ Justiça em Números (2018), cerca de 80,1 milhões de processos, a mediação é vista como um meio alternativo de resolução de conflitos, que humaniza o ser humano, pois as partes dialogam e as mesmas solucionam a controvérsia de forma pacífica com o auxílio do mediador.

Em vários manuais difunde-se a ideia de que a sociedade é bastante conflituosa e violenta e que as pessoas são, elas mesmas, incompetentes para tratar seus conflitos, precisando de um terceiro que as ajude a fazê-lo. O que está em consonância com a ideia da valorização da comunidade, onde se poderia resgatar laços de solidariedade que teriam sido perdidos em sociedades individualistas atuais (OLIVEIRA, 2010, p.149).

Dessa forma, os métodos autocompositivos ganharam notoriedade no meio jurídico brasileiro, sendo um importante meio de acesso à justiça. Tendo em vista esses avanços, será apresentado, neste capítulo, um estudo acerca das inovações do Direito brasileiro, que traçaram políticas públicas para redução da judicialização dos conflitos com o advento da Resolução nº 125/2010 do CNJ, da Lei de mediação (Lei nº 13.140/2015) e do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15).

A regulamentação da mediação foi um passo importante para a concretização da Justiça de Paz e para a mudança do paradigma. Todavia, importante ressaltar que a implementação da mediação não desobriga o Estado-Juiz de assegurar uma tutela justa, efetiva, eficaz e segura aos jurisdicionados, representando, tão somente, a concretização do uso da força e da imposição como ultima ratio (SPENGLER NETO; ZUCHETTO; FERREIRA, 2016, p. 26).

Portanto, caso a controvérsia não seja solucionada por meio dos métodos consensuais de resolução dos conflitos, as partes são livres para prosseguir com a demanda pela via litigiosa com o fim de assegurar seus direitos.

⁷ Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

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

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

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

3.1 A mediação judicial como meio de acesso à justiça

A partir de uma visão axiológica, será adotado neste trabalho o conceito de acesso à justiça como sinônimo de garantia aos princípios, valores e direitos previstos no ordenamento jurídico vigente, não se limitando apenas ao acesso ao Poder Judiciário.

Segundo Mauro Cappelletti e Bryant Garth, o acesso à justiça perpassou por diversas ondas, a primeira delas veio com a Constituição Federal de 1988 com o acesso dos hipossuficientes ao Poder Judiciário, com a criação da Defensoria Pública no art.134⁸ da CF/88 (BRASIL, 1988), e conseqüentemente a assistência jurídica de forma gratuita. Na segunda onda, ocorreu a valorização dos interesses transindividuais (difusos e coletivos) e individuais homogêneos com as seguintes ações: mandado de segurança coletivo, ação civil pública e ação popular também previstas na Carta Magna. Por fim, a terceira onda criou os meios alternativos de solução de conflitos, entre eles, a mediação, a negociação e arbitragem.

De fato, nesse estágio, não se trata apenas do acesso ao Poder Judiciário, mas de um método mais célere e mais eficiente de resolver as controvérsias. “Admitir a falha da prestação jurisdicional e aceitar o auxílio de outros meios, tais quais os meios alternativos, é um avanço e certamente um ganho tanto para o Estado como para toda sociedade” (SIQUEIRA; PAIVA, 2016, p.192). A terceira onda é vista como reformista, pois surgiu para acabar com o padrão vigente e pôr em prática uma nova forma de solucionar os conflitos, mais democrática. Walsir Edson Rodrigues Júnior (2006, p. 39-40),

Trata-se do chamado sistema “multiportas”. Um sistema judicial ampliado mediante a introdução de múltiplos programas para resolver as disputas servindo-se de métodos alternativos que podem ser utilizados antes e durante a ação judicial. Um menu de várias opções de resolução de conflitos que permite a utilização do mecanismo mais adequado para cada conflito em particular.

Com a democratização do acesso à justiça, é necessário utilizar-se de mecanismos pacificadores da sociedade para que as partes possam resolver os seus conflitos de forma mais célere e satisfatória. “Isso porque, no Brasil, a regra é o litígio e a maior parte dos conflitos é levada ao poder judiciário, antes mesmo das partes tentarem algum tipo de negociação ou diálogo” (ALBUQUERQUE, 2016, p.22).

Nesse contexto, às partes foi oportunizado o direito de escolher de que forma querem resolver suas demandas, podendo optar por uma solução criada por elas mesmas sem

⁸Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal.

a intervenção de um magistrado. De fato, o objetivo da mediação não é excluir o Poder Judiciário, e sim auxiliar o modelo tradicional a resolver os inúmeros conflitos diários que surgem na sociedade contemporânea, efetivando-se como meio de acesso à justiça.

De outra parte, o Poder Judiciário tem penetração profunda na sociedade como um todo e continua sendo o meio preferencial para a resolução dos conflitos, de modo que a utilização dos meios consensuais em sua estrutura tem função educativa e divulgadora. Atribui-se ao Judiciário importância na criação de uma cultura nacional mais pacificadora e menos adjudicadora. (ZAROS, 2015, p.70)

Com influência do sistema “multiportas”, advindo do Direito americano, a mediação judicial ganhou destaque com a vigência do Código de Processo Civil e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15) a partir de uma nova sistemática processual que visa uma sociedade mais pacífica e mais justa a partir de decisões satisfatórias e céleres. O diálogo, a comunicação e o acordo são práticas recorrentes do ser humano, mas que precisam ser fomentados por meio de leis, que incentivem a mediação e assegurem efetividade ao processo, dispondo, por exemplo, acerca da formação do mediador e da criação dos órgãos responsáveis pela implantação da nova política judiciária.

Apesar da mediação ser um instrumento originalmente alternativo e extrajudicial, visto que a negociação é uma atividade inerente à condição humana, a Resolução 125/2010, do CNJ, e as Leis 13.105/15 e 13.140/15, criaram um novo paradigma jurisdicional estatal, inserindo a mediação no bojo de mecanismos que estão à disposição do Estado e dos cidadãos (ALMEIDA; PANTOJA; ANDRADE, 2016, p. 36).

Entretanto, a mediação não tem o poder de afastar o Poder Judiciário, tendo em vista a sua inafastabilidade prevista no inciso XXXV, art. 5^o da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988). Logo, em último caso, poderá ser necessário acioná-lo para solucionar certas controvérsias as quais a mediação se mostrou ineficiente ou não pode ser aplicada.

Embora o processo jurisdicional represente uma insuperável conquista social, o desenvolvimento de vias alternativas ao processo tradicional tornou-se imprescindível na contemporaneidade. A crise no setor da Justiça, marcada pela morosidade, custo, burocratização na gestão dos processos, complexidade procedimental a falta de informação e de orientação para os detentores dos interesses em conflito; as deficiências do patrocínio gratuito têm levado ao distanciamento entre jurisdicionado e o poder judiciário (ALBUQUERQUE, 2016, p. 25-26).

Com o intuito de modificar a política judiciária de resolução dos conflitos a partir do incentivo aos métodos consensuais, foi publicada a Resolução nº 125/2010, que será abordada no tópico a seguir.

⁹Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

3.2 A resolução nº 125/2010 do CNJ: o primeiro passo da inserção dos meios consensuais de conflitos na legislação brasileira.

Após diversos debates e projetos de lei sobre os métodos consensuais de conflitos, em 2010, pelo Conselho Nacional de Justiça, foi implantada uma política pública com o fim de fomentar tais métodos. Essa mudança de paradigma não serviria apenas como um meio de acesso à justiça para todos os cidadãos brasileiros, mas também seria uma forma de auxiliar o Poder Judiciário a resolver as controvérsias de maneira mais célere.

Tal objetivo parece relacionar-se, por um lado, com a percepção da necessidade de concretização da efetividade do acesso à justiça por meio da promoção da adequação dos meios de tratamento de conflitos para cada situação, ideia que se desenvolve no contexto da “terceira onda” do movimento de acesso à justiça, conforme propõem Cappelletti e Garth. Por outro, percebe-se que o desenho institucional da nova política aponta para a urgência do gerenciamento da crise da jurisdição, especialmente diante da morosidade dos mecanismos processuais tradicionais e do excesso de litigiosidade (LOPES, 2018, p.87).

A resolução nº 125/2010 do CNJ surgiu a partir de uma iniciativa do Ministro Cezar Peluzo, na época, Presidente da Corte, que visava amenizar a crise pela qual perpassava o Poder Judiciário, tornando o processo mais democrático com a inclusão dos meios consensuais de resolução de conflitos no âmbito judicial. Kazuo Watanabe (2011, p. 4), um dos integrantes da comissão de elaboração da resolução, afirma que a “solução mais adequada dos conflitos de interesse, pela participação decisiva de ambas as partes na busca do resultado que satisfaça seus interesses, o que preservará o relacionamento delas, propiciando a justiça coexistencial”.

Com a vigência da Resolução nº 125/2010, a mediação e a conciliação ganharam o status de métodos consensuais de resolução de conflitos, pois, anteriormente, eram apenas meios alternativos, ou seja, o que era utilizado como exceção passou a ser regra na conjuntura do Poder Judiciário.

Nesse contexto, o próprio Poder Judiciário reconhece a crise funcional em que se encontra devido à estrutura em que está submerso, não conseguindo solucionar todas as demandas em tempo hábil, prejudicando, dessa forma, toda a sociedade. Atuando como protagonista, esse Poder tenta criar uma nova política pública, para resolver conflitos, estabelecida na Resolução nº 125/2010, que tem como objetivo apaziguar essa crise. Dessa forma, seus três objetivos predominantes são a eficiência operacional, o acesso ao sistema de justiça e a responsabilidade social com a introdução da nova política judiciária.

A referida Resolução veio ao encontro dos anseios daqueles que trabalham no sistema de justiça nas esferas Estadual, Federal e do Trabalho, bem como dos cidadãos, pois chama à responsabilidade o judiciário para que implemente esta política pública. Além disso, considera a conciliação e a mediação como

instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios. (Antonio, 2013, p. 45)

Em seu art. 5º (CNJ, 2010), fica estabelecido que, além do próprio Poder Judiciário, as instituições públicas e privadas parceiras farão parte da implementação do programa. Com isso, há uma descentralização das atividades e uma maior participação da sociedade na gestão dos conflitos.

Ainda farão parte de tal rede, nos termos do art. 5º da Resolução, entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino. Vê-se que a rede considera a importância da participação do Judiciário na adoção dos meios consensuais, mas admite a inclusão de outras entidades colaborativas. (ZAROS, 2015, p. 72)

No art. 6º (BRASIL, 2010), a Resolução estabelece o que o CNJ deve fazer para desenvolver essa integração entre o Judiciário e as demais instituições, como, por exemplo, o desenvolvimento de parâmetro curricular e de ações voltadas à capacitação de servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores; providenciar que as atividades relacionadas aos métodos autocompositivos sejam consideradas nas promoções e remoções de magistrados pelo critério do merecimento; regulamentar, em código de ética, a atuação dos conciliadores e mediadores; 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" e 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 (CEJUSCs).

3.2.1 Desafios na implantação da nova política judiciária do CNJ

Com a Emenda nº 2, de 08 de março de 2016, da Resolução nº 125/2010 do CNJ, buscou-se uma adaptação após a publicação do novo CPC, estabelecendo a competência do CNJ para criar e manter Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores e o Sistema de Mediação e Conciliação Digital. Além disso, assume o CNJ a competência de criar parâmetros de remuneração de mediadores prevista no artigo 169 do CPC (BRASIL, 2015b), e monitorar o funcionamento e a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) (LOPES, 2018).

Além dos CEJUSCs, a Resolução nº 125/2010 também criou os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) como dispõe o art. 7º (BRASIL, 2010), prevendo que, no prazo de 30 dias, os Tribunais devem criar tais Núcleos, que serão coordenados por magistrados, com funções, como, instalar os 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; incentivar ou

promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos; propor ao Tribunal a realização de convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins desta Resolução, entre outras atribuições.

Quando implantada a Resolução, apesar da criação dos NUPEMEC's e dos CEJUSC's, existiam diversos desafios para a implantação da nova política judiciária, em especial, a falta de estrutura da região Norte/Nordeste para formar os mediadores, já que os profissionais do Direito sequer tinham experiências com o assunto.

Outro aspecto de dificuldade dizia respeito aos Estados do Nordeste e do Norte que, não tinham experiências neste campo, não sabendo exatamente como utilizar cada um dos métodos de autocomposição, nem sequer existindo profissionais com formação adequada para realizar tais capacitações (HERINGER, 2012, p. 28).

Dessa forma, apesar dos métodos autocompositivos já terem demonstrado sua efetividade, ainda há muitos desafios com relação ao modelo implementado.

Inúmeros programas, inclusive aqueles realizados em países pioneiros na utilização dos métodos autocompositivos de forma anexa à jurisdição ("*court-annexedmediation*"), tais como Estados Unidos, Canadá e Reino Unido, apresentam resultados positivos em relação à redução do ajuizamento de demandas, mas pouco conclusivos em relação às demandas já ajuizadas e ao acompanhamento da taxa de retorno e descumprimento dos acordos obtidos (LOPES, 2018, p.93).

Segundo o relatório Justiça em Números (CNJ, 2018),

No 1º grau, a conciliação foi de 13,8%. No 2º grau, a conciliação é praticamente inexistente, apresentando índices muito baixos em todos os segmentos de justiça. As sentenças homologatórias de acordo representaram, em 2017, apenas 0,7% do total de processos julgados. O único tribunal que alcançou alto índice de acordos no 2º grau foi o TJPA, com 18,1%.

Isso demonstra que os métodos autocompositivos ainda não representam um percentual significativo se comparado aos heterocompositivos, apesar das inovações legislativas dos últimos anos. Apesar do grande investimento na implantação dos CEJUSCs e na efetivação da política pública disposta na Resolução nº 125/2010, os objetivos estabelecidos ainda não foram plenamente alcançados.

Além disso, no art. 10 da Resolução supracitada (BRASIL, 2010), é mencionada a obrigatoriedade do setor pré-processual nestes Centros, evidenciando que não é necessário ajuizar a demanda para que os meios consensuais de resolução de conflitos possam ser utilizados.

No seu art. 10 a normativa dispõe que a competência de tais centros não se restringe à atuação na fase processual dos litígios, mas também em dar tratamento pré-processual aos conflitos. Assim, embora se trate de órgão da estrutura do Poder Judiciário, não necessariamente é preciso ingressar-se com demanda judicial para que se possa fazer uso de tal sistema consensual de resolução de litígios, o que se

coaduna com a moderna visão a respeito do Judiciário e do efetivo acesso à Justiça, como se desenvolveu anteriormente no presente trabalho (ZAROS, 2015, p. 72-73).

A implantação do novo modelo trazido pela Resolução nº 125/2010, trouxe inovações necessárias e positivas para a Justiça brasileira, incentivando a sociedade e os juristas a fazer uso dos métodos consensuais de resolução de conflitos com o objetivo de democratizar o acesso à justiça e fomentar a pacificação social.

Não obstante severas críticas que foram feitas à aludida Resolução, principalmente no que concernia aos exíguos prazos para o cumprimento de metas pelos diversos Tribunais, a regulamentação trouxe significativos ganhos como a substituição do paradigma da alternatividade da mediação e da conciliação, conferindo-lhe o status de métodos consensuais, bem como abriu caminho para eventos como a Criação da Escola de Mediação (ENAM), por força da Portaria nº 1920/CNJ, de 4 de setembro de 2012 e a elaboração do Projeto de Lei nº 7.169/2014 que culminou na aprovação da Lei Nacional de Mediação que será melhor apresentada nos tópicos vindouros (CARVALHO, 2015, p. 84).

Entretanto, a nova política judiciária estabelecida só foi efetivamente aplicada após a vigência do CPC e da Lei de Mediação, que regulamentaram de forma mais específica como se daria essa mudança no âmbito judicial com relação à inclusão dos métodos consensuais de resolução de conflitos, assunto que será aprofundado nos tópicos seguintes.

3.3 O Código de Processo Civil: A mediação como meio prioritário de solução de conflitos

O modelo tradicional de resolução de conflitos se mostra ultrapassado para resolver as demandas da sociedade, tendo em vista que novos mecanismos estão em uma crescente no Brasil, o legislador resolveu regulamentá-los, dando-lhes uma aplicação prática cada vez mais eficiente. Seguindo essa linha de pensamento, entrou em vigência o Código de Processo Civil que veio inovar o ordenamento jurídico, quebrando com a tradição e com aquele antigo processo regido pelo Código de 1973 em que a disputa entre as partes era incentivada no clássico modelo perde-ganha.

A crise pela qual perpassa o Poder Judiciário, não é apenas com relação à quantidade de processos em tramitação, podendo ser dividida, segundo Spengler (2014) em estrutural, objetiva ou pragmática, subjetiva ou tecnológica e paradigmática.

Na estrutural, percebe-se o custo elevado de cada processo, seja com estrutura física, servidores, computadores, honorários entre outros. E por quanto mais tempo se prolonga as lides, maiores são os custos, o que torna o orçamento destinado ao Poder Judiciário muito elevado. Segundo o Relatório do CNJ Justiça em Números (2018), os custos totais do Poder Judiciário no ano de 2017 somaram 90,8 bilhões de reais.

A objetiva refere-se à demora no julgamento dos processos, a quantidade enorme de demandas aguardando julgamento.

A subjetiva se relaciona com a incapacidade dos profissionais do Direito se renovarem e se adequarem aos anseios da sociedade, rompendo com a visão tradicionalista que se perpetuou há anos.

A paradigmática é julgar os processos da forma mais justa e adequada para as partes, atendendo, especificamente, aos desejos dos litigantes, o que, nem sempre acontece porque, especialmente, nos conflitos familiares, o magistrado desconhece qual é o interesse real dos conflitantes, o porquê da lide. Por isso, acaba julgando, segundo os seus princípios e suas convicções, que, às vezes, não se coadunam com o caso concreto.

Dessa forma, com o surgimento e o aperfeiçoamento dos métodos consensuais, o cidadão passou a participar do processo de decisão, solucionando os seus próprios conflitos sem a imposição de um juiz, o que enseja uma possibilidade maior de cumprimento do acordo e de satisfação pelas partes. “No Brasil, o que no passado recente era apenas uma prática informal no sistema jurídico, vem se transformando em uma forma de aplicação consolidada, sendo uma possibilidade eficaz nas decisões judiciais” (Melo, 2013, p. 37). Corroborando com esse entendimento, Didier Júnior (2015, p. 273) afirma

A solução negocial permite que as partes, na condição de protagonistas do procedimento, possam construir a solução jurídica mais viável e que melhor atende aos interesses envolvidos, transforma-se em um importante instrumento para o desenvolvimento da democracia, participação popular e cidadania.

Com a Resolução nº 125/2010 do CNJ, foi criado o sistema multiportas, ou seja, há diversas possibilidades para as partes assegurarem o direito de ter acesso à justiça, inclusive, aos meios consensuais de resolução de conflito. Há um enfoque na mediação e na conciliação, que são os principais métodos utilizados judicialmente e extrajudicialmente¹⁰ no Brasil, mas também há a previsão de outros, tais como a arbitragem¹¹.

De fato, os métodos autocompositivos são vistos como uma forma de democratizar o processo, tornando-o mais eficiente e célere, além de permitir um amplo acesso à Justiça. Às partes é dado o poder de escolha, de optar pelo meio mais adequado de resolver os seus conflitos.

¹⁰ A mediação se divide em extrajudicial e judicial. Na extrajudicial, as partes espontaneamente buscam resolver os seus conflitos por meio desse método a partir da escolha de um mediador que facilitará o diálogo entre os mediandos com o fim de realizar um acordo satisfatório às partes. Todavia, na judicial, o mediador é indicado pelo Tribunal, não sendo indicado pelas partes. Caso não haja consenso, o processo segue seu trâmite normal regido pelas normas do Código de Processo Civil.

¹¹ Na arbitragem, as partes elegem um árbitro de sua confiança para julgar o conflito, afastando o Poder Judiciário da resolução da demanda.

Nesse contexto, os profissionais do Direito desconhecem a realidade das partes, logo eles proferem suas decisões com base apenas nos fatos e nas provas que constam nos autos do processo. Entretanto, diante da complexidade do Direito de Família, essa solução que viria para resolver os problemas, conseqüentemente, gera outros, tornando o ambiente familiar mais hostil, com mais sofrimentos para os litigantes.

3.3.1 A criação dos CEJUSC's e dos NUPEMEC's

Visando essa mudança no cenário brasileiro, o Código de Processo Civil prevê no art.165¹², caput (BRASIL, 2015b), a criação pelos Tribunais dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSC's), que são os responsáveis pela execução da política judiciária prevista na Resolução nº 125/2010, pela realização das sessões de mediação e conciliação e pelo atendimento aos cidadãos.

(...) a atuação dos CEJUSCs pode ocorrer tanto de forma pré-processual quanto processual, sendo que em ambos os casos o CEJUSC apresenta-se como unidade administrativa dos procedimentos autocompositivos, orientando não apenas aos usuários, mas também a equipe de mediadores conciliadores. (LOPES, 2018, p.100)

O art. 24¹³ da Lei nº 13.140/15 (BRASIL, 2015a) também prevê ser de competência dos Tribunais a criação dos CEJUSC's, que auxiliaram no estímulo aos métodos autocompositivos. Já os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Conflitos (NUPEMEC's) gerem a política judiciária de resolução de conflitos no âmbito dos Tribunais estaduais e federais e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), órgão mais abrangente, é responsável pela gestão no âmbito nacional.

Ao Poder Judiciário, em sua totalidade, restou estabelecida a necessidade de imediata de criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, como centros judiciários responsáveis não somente pela capacitação

¹² Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

¹³ Art. 24. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.
Parágrafo único. A composição e a organização do centro serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

permanente de magistrados e servidores, mas também com atribuições várias desde planejamento à gestão do processo de implantação dos métodos consensuais no respectivo tribunal. (CARVALHO, 2015, p. 84)

Nesse contexto, os CEJUSC's são regulamentados de uma forma mais detalhada nos arts. 8º ao 11 da Resolução nº 125/2010 (CNJ, 2010) com o objetivo de incentivar os métodos consensuais de resolução de conflito. Em seu § 3º do art. 8º¹⁴ (CNJ, 2010), por exemplo, há a previsão de que aconteçam as audiências de conciliação e mediação com profissionais cadastrados no Tribunal mesmo quando os Centros Judiciários ainda não tenham sido instalados. Dessa forma, os litigantes continuam amparados pelos métodos consensuais de resolução de controvérsias, mesmo que a estrutura física do Centro ainda não esteja pronta.

Segundo o art. 9º¹⁵ da Resolução nº 125/2010 (CNJ, 2010), cada centro contará com um magistrado, que fará as homologações dos acordos, tendo como responsabilidade coordenar as atividades do respectivo CEJUSC. Além disso, o Tribunal irá dispor de pelo menos um servidor de dedicação exclusiva para auxiliar o magistrado no encaminhamento dos casos. Dessa forma, a implantação dos Centros garantirá aos cidadãos direitos fundamentais, como o acesso à justiça, fomentando os meios consensuais de resolução de conflitos.

Segundo o relatório Justiça em Números (CNJ, 2018), até o final de ano de 2017, 982 CEJUSC's, totalizando 12,1% de todas as sentenças e decisões terminativas proferidas até esse período, que correspondem às sentenças homologatórias de acordo. O estado com mais centros é São Paulo, com 214 já instalados e o menor, Piauí com apenas dois. A nível

¹⁴ Art. 8º Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.

§ 3º Os tribunais poderão, enquanto não instalados os Centros nas Comarcas, Regiões, Subseções Judiciárias e nos Juízos do interior dos estados, implantar o procedimento de Conciliação e Mediação itinerante, utilizando-se de Conciliadores e Mediadores cadastrados.

¹⁵ Art. 9º Os Centros contarão com 1 (um) juiz coordenador e, se necessário, com 1 (um) adjunto, aos quais caberão a sua administração e a homologação de acordos, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Salvo disposição diversa em regramento local, os magistrados da Justiça Estadual e da Justiça Federal serão designados pelo Presidente de cada tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 1º Caso o Centro atenda a grande número de Juízos, Juizados, Varas ou Região, o respectivo juiz coordenador poderá ficar designado exclusivamente para sua administração. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 2º Os Tribunais de Justiça e os Tribunais Regionais Federais deverão assegurar que nos Centros atue ao menos 1 (um) servidor com dedicação exclusiva, capacitado em métodos consensuais de solução de conflitos, para a triagem e encaminhamento adequado de casos. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 3º O treinamento dos servidores referidos no parágrafo anterior deverá observar as diretrizes estabelecidas pelo CNJ conforme Anexo I desta Resolução.

Federal, os CEJUSCON (Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflito e Cidadania) foram criados para fomentar a mediação/conciliação com previsão no art. 7º¹⁶ da Resolução nº 398/2016 do Conselho de Justiça Federal (CJF, 2016).

Apesar da expansão dos CEJUSCs em todo o Brasil com o fim de incentivar a prática dos meios consensuais de resolução de conflitos, foram identificados inúmeros problemas com relação à dotação orçamentária destinada a esses Centros como a falta de recursos e de pessoal, dificultando o trabalho de expansão dos métodos autocompositivos. Apesar disso, os usuários do serviço estão satisfeitos com essa nova forma de resolver os conflitos, o que incentiva o desenvolvimento dos trabalhos realizados por esses Centros.

3.3.2 Mediação e conciliação são considerados métodos idênticos?

O CPC não distingue de forma correta a diferença entre mediação e conciliação, tratando os dois termos como se fossem semelhantes. Entretanto ambos são nitidamente diferentes, possuindo aplicações divergentes, não sendo expressas pelo referido Código. Na mediação, o mediador facilitará o diálogo, em regra, as partes possuem algum tipo de relação afetiva, há emoções envolvidas no conflito, por isso, o profissional da mediação deve auxiliar os mediandos para que solucionem a controvérsia da forma mais adequada. Esse método é aplicado nas relações familiares. Já na conciliação, entre as partes não há vínculo emocional, por isso o conciliador poderá sugerir soluções para dirimir o conflito, o diálogo é bem mais breve do que na mediação. Esse método é, em regra, utilizado na esfera do Direito Civil ou do Consumidor. “Na conciliação, o conciliador interfere, sugere e aponta soluções para pôr fim ao conflito, enquanto o mediador estimula as às partes a encontrarem as próprias soluções, facilitando o diálogo com o uso de técnicas de mediação”. (BORDONI, 2015, p.58)

O art. 166 (BRASIL, 2015) traz a previsão dos princípios da conciliação e da mediação, são eles: independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada, este último não se encontra previsto na Lei de Mediação.

¹⁶ Art. 7º A Política Judiciária de solução consensual dos conflitos de interesses tem por objetivo atender ao cidadão e promover a conciliação e a mediação entre as partes, nas fases pré-processual e processual, independentemente da natureza, da instância ou da forma de apresentação do conflito organizar-se-á da seguinte forma:

I - Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs), vinculados diretamente aos TRFs;

II - Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos e Cidadania (CEJUSCONs), no âmbito das seções e subseções judiciárias.

3.3.3 Como deve ser escolhido o mediador segundo o CPC?

O art.167¹⁷ do CPC (BRASIL, 2015) traz a previsão de um cadastro nacional de mediadores e conciliadores, exigindo o curso de capacitação para o exercício das atividades.

O registro poderá ser precedido de concurso público. Com o credenciamento das câmaras e do cadastro, serão postos os dados relevantes para a atuação dos mediadores e conciliadores, como o número de causas de que participou o sucesso ou insucesso da atividade, a matéria sobre a qual versou a controvérsia e, bem assim, outros dados que o Tribunal entender relevantes. (BORDONI, 2015, p.117)

No art.168, §1º do CPC (BRASIL, 2015), em obediência ao princípio da autonomia da vontade das partes, o mediador pode ser escolhido pelos mediandos mesmo que não tenha se cadastrado no Tribunal. Em contrapartida, o art. 12, §1º da Lei de Mediação, impõe a situação no cadastro nacional como requisito para atuação dos mediadores de forma judicial. Tendo em vista que a Lei nº 13.140/15 é mais específica que o CPC, por isso o mesmo não é aplicado.

Ocorre que, na prática, as sessões de mediação e conciliação são designadas sem qualquer consulta às partes quanto à opção pelo mediador, sendo que o ato de designação dessas sessões nem mesmo informa o nome do mediador que atuará no caso, impedindo, assim, eventual impugnação ou opção por outro profissional. (LOPES, 2018, p. 113)

Nota-se, que, na escolha do mediador, a prática dissocia-se da teoria, não sendo dada a oportunidade aos mediandos de escolherem o mediador, ferindo o princípio da autonomia da vontade das partes.

3.3.4 A opção do autor/ réu pela sessão de mediação ou de conciliação.

O rol do art. 319 do Código de Processo Civil (BRASIL, 2015b) expressa que o autor deve indicar o desejo de realização ou não da audiência de mediação/conciliação, caso haja o silêncio da parte autora, a audiência mesmo assim deve ser marcada. “O silêncio da parte autora indicará vontade de participar da referida audiência” (DIDIER, 2015, p.555-556). Isso mostra que os métodos consensuais de resolução de controvérsias estão sendo incentivadas para tornar o processo mais democrático com a participação de todos os envolvidos na construção de uma solução mais justa. O CPC estabelece que cabe ao magistrado a marcação dessa audiência prévia, além de estimular a mediação/ conciliação em qualquer fase do processo conforme o inciso V do art. 135¹⁸.(BRASIL, 2015b) Dessa forma,

¹⁷ Art. 167. Os conciliadores, os mediadores e as câmaras privadas de conciliação e mediação serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional.

¹⁸ Art. 139. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe:
V - promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais;

o referido Código faz uso do poder discricionário do magistrado, conferindo-lhe a prerrogativa de analisar o caso concreto e ao perceber que não cabe uma decisão impositiva, pode fazer uso de outros métodos, tais como a mediação, para solucionar a lide.

Após a marcação da audiência de mediação judicial, as partes buscarão juntas uma solução para o conflito, respeitando o princípio da autonomia da vontade das partes e o da confidencialidade. É importante observar qual é o real interesse das partes, se as mesmas marcaram uma audiência prévia de conciliação/mediação para buscar um acordo, e não simplesmente para protelar o andamento processual, ferindo o princípio da celeridade.

Caso os conflitantes não cheguem a um consenso na primeira audiência, há a previsão no §2º do art. 334¹⁹ do CPC (BRASIL, 2015b) que pode haver mais de uma sessão, caso seja necessário, devendo ser aplicados, nas sessões de mediação, os princípios previstos no art. 166²⁰, caput (BRASIL, 2015b), como, por exemplo, a confidencialidade e a imparcialidade, também expressos no art. 2º da Lei de Mediação.

Por isso, no inciso I do § 4º do art. 334²¹ do Código de Processo Civil (BRASIL, 2015b), há a previsão de que, caso os litigantes optem pela não-realização da audiência de mediação/conciliação, a mesma não se realizará. Logo, isso demonstra que os meios consensuais de resolução de conflito não são obrigatórios, mas devem ser tratados como uma prioridade, em especial, pelos magistrados, que devem priorizar a composição consensual, ao invés, de incentivar a continuidade do processo até a última instância.

3.4 Principais aspectos da Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15)

No Brasil, a mediação começou a ser adotada em meados dos anos 90, década em que o poder Judiciário se encontrava com muitos processos à espera de julgamento, almejando resolver esse problema, passaram a ser utilizados os métodos consensuais de resolução de conflito.

¹⁹Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

§ 2º Poderá haver mais de uma sessão destinada à conciliação e à mediação, não podendo exceder a 2 (dois) meses da data de realização da primeira sessão, desde que necessárias à composição das partes.

²⁰ Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

²¹Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

(...)

§ 4º A audiência não será realizada:

I - se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual;

II - quando não se admitir a autocomposição.

Após diversas discussões legislativas, surgiu o projeto de mediação, que, posteriormente, ensejou a Lei de Mediação.

Com influência do direito norte-americano, o Brasil onde ainda prevalece o *civil Law*, sistema em que a fonte primária do Direito é a lei, passou a se aproximar cada vez mais do *commom Law*, permitindo que os métodos consensuais de resolução de conflitos fossem aplicados de forma reiterada com o objetivo de solucionar o problema da morosidade do Poder Judiciário.

Com o advento da Resolução nº 125/2010 do CNJ, que tem como objetivo mudar a política judiciária imposta de forma a incentivar os meios consensuais de conflitos, positivou-se a mediação por meio da Lei nº 13.140/2015. Mesmo antes dessa positivação a mediação já era aplicada, a legislação apenas veio regulamentá-la e aperfeiçoá-la, explicitando suas modalidades, que podem ser prévia ou incidental, judicial ou extrajudicial.

Delimita-se com a regulamentação das práticas de mediação de conflitos no Brasil um novo modelo, vinculado essencialmente à Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesse no âmbito do Poder Judiciário: o modelo da chamada “Mediação Judicial”. Este modelo com suas características e procedimentos próprios busca concretizar os objetivos propostos pelo Conselho Nacional de Justiça, ao mesmo tempo em que institucionaliza a atuação de novos atores e gera inúmeras dúvidas e controvérsias. (LOPES, 2018, p. 102)

De início, em seu art. 1º²², § único (BRASIL, 2015a), passou-se a ser conhecido o conceito de mediação trazido por esta Lei, um marco para a sociedade, que regulamenta tanto a mediação judicial quanto a extrajudicial, distinguindo tais práticas.

Nesse contexto, o dispositivo supracitado tem o papel de definir o que é a mediação, conceituando-a como atividade em que um terceiro imparcial facilita o diálogo entre as partes para que as mesmas consigam encontrar uma solução satisfatória para ambas. No seu art. 2º (BRASIL, 2015a) estão disciplinados os princípios da mediação, são eles: a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé. Todos são fundamentais para uma boa mediação, por isso os mesmos foram expressos na Lei nº 13.140/15. São eles que diferenciam a mediação dos métodos heterocompositivos de resolução de conflitos, procedimento formal em que o magistrado julga e impõe a sentença às partes. Entretanto, o princípio da confidencialidade pode não ser aplicado em alguns casos

²²Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

expressos nos arts. 30 e 31 da Lei de Mediação (BRASIL, 2015a), no caso de autorização das partes ou quando sua divulgação for exigida por lei ou for necessária ao cumprimento de acordo obtido pela mediação.

No parágrafo primeiro do art. 2º da Lei de Mediação (BRASIL, 2015a), em respeito ao *pacta sunt servanda* e ao princípio da boa-fé, caso as partes concordem resolver conflitos atinentes ao pactuado em um contrato, devem comparecer a primeira sessão de mediação. No parágrafo seguinte, dispõe-se que ninguém deve ser obrigado a permanecer utilizando o método da mediação, caso não queira. Nesse dispositivo, há obediência ao princípio da autonomia da vontade das partes, sendo a mediação um procedimento voluntário em que é respeitado a liberdade dos litigantes.

Outro ponto a ser ressaltado é o parágrafo único do art. 20 (BRASIL, 2015a), que dispõe ser título extrajudicial o termo da mediação, porém quando homologado pelo juiz, torna-se título executivo judicial, assegurando às partes a sua execução para que sejam cumpridas as obrigações dispostas no acordo.

A Lei também previu algumas regras, no caso de haver previsão no contrato a utilização da mediação extrajudicial para resolver os conflitos supervenientes, dispostas no art. 22²³, caput, (BRASIL, 2015a) para dar lisura a todo o processo.

3.4.1 A Lei de Mediação e a escolha do mediador judicial

A Lei nº 13.140/15 traz os requisitos para o exercício da mediação judicial, no seu art. 11 (BRASIL, 2015a), a necessidade da realização do curso de formação ministrado por instituição reconhecida pela ENFAM ou pelos Tribunais e estar graduado há pelo menos dois anos em universidade com diploma reconhecido pelo MEC. Isso garante que o profissional tenha o mínimo de preparação necessário ao desempenho da atividade, aprimorando na prática os conhecimentos adquiridos no ensino superior e no curso de capacitação.

Porém, no art. 9º (BRASIL, 2015a), que dispõe acerca dos mediadores extrajudiciais, não há previsão acerca da capacitação desses profissionais. “A “capacitação” a que se refere o dispositivo retromencionado, obviamente, é o mínimo a ser exigido do mediador extrajudicial. A lei não deixou claro, no entanto, quem promoveria tal capacitação, da forma como fizera em relação ao mediador judicial (art. 11, in fine)” (CARVALHO, 2015,

²³Art. 22. A previsão contratual de mediação deverá conter, no mínimo:

I - prazo mínimo e máximo para a realização da primeira reunião de mediação, contado a partir da data de recebimento do convite;

II - local da primeira reunião de mediação;

III - critérios de escolha do mediador ou equipe de mediação;

IV - penalidade em caso de não comparecimento da parte convidada à primeira reunião de mediação.

p. 92). No respectivo artigo, a legislação previu que os profissionais de outras áreas, além do Direito, pudessem atuar como mediadores dada a interdisciplinaridade do tema. “A mediação familiar é uma prática essencialmente interdisciplinar. Dados sua finalidade e seu objeto, o encontro entre diferentes conhecimentos pode facilitar sobremaneira a transformação da realidade conflituosa que se apresenta” (ANDRADE, 2010, p.76).

O mesmo projeto de Lei de Mediação disciplina a figura da co-mediação, e nas questões que discutem a matéria sobre estado da pessoa e outras questões de conflitos familiares, é necessária a atividade conjunta de psiquiatra, psicólogo, assistente social, o que vai depender do caso concreto, para se saber quais profissionais serão utilizados, sem contar com o mediador, que é terceiro imparcial, mas imprescindível para o bom andamento do processo de mediação (CABRAL, 2008, p.98).

Algumas das previsões da Lei de Mediação guardam similaridade com as do CPC, em especial, as que prevêm o procedimento de mediação e os princípios que devem ser seguidos.

Por exemplo, o art. 694²⁴ do CPC (BRASIL, 2015b), que aborda a interdisciplinaridade no uso da mediação e da conciliação nas ações de família. De fato, tanto no uso dos meios consensuais de conflitos quanto no julgamento de um processo, os profissionais do Direito necessitam conhecer outros campos, como o da Psicologia, além do conhecimento jurídico, pois para entender as relações humanas envolvidas no conflito é necessário o uso da interdisciplinaridade. “Neste sentido, torna-se possível que um profissional com dupla formação (por exemplo, uma advogada também formada em psicologia ou assistência social) seja considerado apto a suprir a interdisciplinaridade proposta no art. 694 do novo Código de Processo Civil” (DURI; TARTUCE, p.3, online). Um exemplo da união entre os saberes do Direito e da Psicologia é a paternidade socioafetiva, que relativa as relações biológicas, trazendo um novo conceito para as ações de família proveniente da Psicologia.

Um exemplo prático desse tipo de avanço pode ser identificado na trajetória percorrida até chegar ao entendimento jurídico das relações sócio-afetivas— que só foi possível com a compreensão de que o vínculo humano não se limita a ligações biológicas, contribuição fornecida pelas ciências psicológicas (DURI; TARTUCE, p.5, online).

²⁴Art. 694. Nas ações de família, todos os esforços serão empreendidos para a solução consensual da controvérsia, devendo o juiz dispor do auxílio de profissionais de outras áreas de conhecimento para a mediação e conciliação.

Parágrafo único. A requerimento das partes, o juiz pode determinar a suspensão do processo enquanto os litigantes se submetem a mediação extrajudicial ou a atendimento multidisciplinar.

Com relação à escolha dos mediadores, é importante frisar, que, segundo o art. 5º da Lei de Mediação (BRASIL, 2015a), os mesmos incorrem nas mesmas hipóteses previstas em lei de impedimento e suspeição dos magistrados. Além disso, conforme o parágrafo único do referido artigo, possuem o dever de informar às partes acerca de algum fato que possa interferir em sua imparcialidade.

3.4.2 A utilização de métodos consensuais de resolução de conflitos da Administração Pública

Nesse contexto, a primeiro momento, parecia impossível incentivar qualquer tipo de método consensual de conflito dentro da Justiça Federal, já que a Administração Pública busca vencer as ações tendo como base o interesse público que deve prevalecer sobre o particular, interesse este que é indisponível.

Na visão tradicional dos administrativistas, em tais conflitos onde um dos polos consiste em pessoa jurídica de direito público e questionam-se direitos do Poder Público ou casos que onerem a sociedade (o erário), o problema haveria de ser obrigatoriamente resolvido judicialmente, por meio de sentença. (CARVALHO, 2015, p.95)

Em seu capítulo II, há a disposição da autocomposição com as pessoas jurídicas de Direito Público, uma inovação trazida pela presente lei, considerada um grande avanço, que encontra algumas barreiras na indisponibilidade do interesse público, já que os procuradores e os advogados da União não deveriam agir, em nome do Estado, abdicando de interesses comuns do povo. A presente Lei buscou romper esse paradigma, pois o Estado é um dos maiores litigantes, objetivando que a indisponibilidade do interesse público não deveria ser um entrave à aplicação da mediação nos processos em que a Administração Pública atua como parte.

Porém, as dificuldades acima elencadas não podem ser utilizadas como argumentos para afastar a utilização da mediação no âmbito público ou em face do Estado, visto que o Ministério Público já utiliza tal procedimento, firmando, inclusive, acordos denominados Termos de Ajustamento de Condutas (TAC). (OLIVEIRA, 2017, p.82)

Uma inovação importante com relação à Administração Pública, a chamada transação por adesão em que é proposto um acordo de forma igualitária para todas as partes que litigam com determinada Pessoa Jurídica que pertença aos quadros da União. Dessa forma, não há negociação, as partes devem aceitar o acordo de forma unilateral como dispõe o art. 35²⁵ da Lei de Mediação (BRASIL, 2015a). Exemplo disso seria diversas demandas em

²⁵Art. 35. As controvérsias jurídicas que envolvam a administração pública federal direta, suas autarquias e fundações poderão ser objeto de transação por adesão, com fundamento em:

I - autorização do Advogado-Geral da União, com base na jurisprudência pacífica do Supremo Tribunal Federal ou de tribunais superiores; ou

que figuram como parte servidores aposentados que almejam paridade com relação aos servidores ativos, requerendo a mesma gratificação paga aos mesmos. A jurisprudência é favorável à demanda dos servidores aposentados. Por isso, a Advocacia Geral da União (AGU) faz proposta de acordo, concedendo a gratificação com um desconto de 10% (dez por cento) para que o processo se encerre nessa fase não haja a interposição de recursos.

Além disso, a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15) também prevê no art.32 (BRASIL, 2015a) a criação das câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos, que tem como uma de suas competências fomentarem a celebração do termo de ajustamento de conduta.

3.4.3 O uso da Internet para a realização das sessões de mediação

Outra novidade da Lei de Mediação está no art.46 (BRASIL, 2015), a possibilidade de ser realizada a audiência por meio da internet ou por outro meio, estando as partes em comum acordo. Dessa forma, nem mesmo a distância pode ser um entrave à realização das mediações, que devem ser vistas como regra, como assevera o CPC. Por isso, a Lei nº 13.140/15 disciplinou de forma expressa essa possibilidade para que os mediandos realizem a sessão sem a necessidade da formalidade cotidiana dos Tribunais, assegurando o acesso à justiça a todo e qualquer cidadão. “Trata-se de questão ainda controversa, mas que a julgar pelas recentes iniciativas em desenvolver plataformas para a mediação digital de conflitos, especialmente do CNJ, conta com o apoio da gestão do Poder Judiciário” (LOPES, 2018, p.115).

Apesar disso, o comparecimento nas sessões de mediação e conciliação é obrigatório, o CPC prevê no §8º do art. 334 (BRASIL, 2015) a aplicação de multa no caso de não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação, considerando tal ato como atentatório à dignidade da justiça.

II - parecer do Advogado-Geral da União, aprovado pelo Presidente da República.

§ 1º Os requisitos e as condições da transação por adesão serão definidos em resolução administrativa própria.

§ 2º Ao fazer o pedido de adesão, o interessado deverá juntar prova de atendimento aos requisitos e às condições estabelecidos na resolução administrativa.

§ 3º A resolução administrativa terá efeitos gerais e será aplicada aos casos idênticos, tempestivamente habilitados mediante pedido de adesão, ainda que solucione apenas parte da controvérsia.

§ 4º A adesão implicará renúncia do interessado ao direito sobre o qual se fundamenta a ação ou o recurso, eventualmente pendentes, de natureza administrativa ou judicial, no que tange aos pontos compreendidos pelo objeto da resolução administrativa.

§ 5º Se o interessado for parte em processo judicial inaugurado por ação coletiva, a renúncia ao direito sobre o qual se fundamenta a ação deverá ser expressa, mediante petição dirigida ao juiz da causa.

§ 6º A formalização de resolução administrativa destinada à transação por adesão não implica a renúncia tácita à prescrição nem sua interrupção ou suspensão.

3.4.4 Lei de Mediação X CPC

Nota-se a semelhança entre as disposições do CPC e as da Lei de Mediação, em especial, com relação às regras da mediação judicial e aos princípios, apesar de haver pontos divergentes e complementares. Entretanto, com relação à divergência, qual artigo deve ser aplicado, o da Lei de Mediação ou o disposto no Código de Processo Civil?

Destarte, analisando um cenário em que exista uma antinomia entre a Lei de Mediação e o CPC, primeiro, deve-se assentar a premissa de que ambas são leis ordinárias, possuindo, assim, a mesma hierarquia normativa, motivo pelo qual os possíveis conflitos devem ser resolvidos observando-se os critérios estabelecidos na Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro – Decreto-Lei nº 4.567/42 (LINDB). (OLIVEIRA, 2017, p. 82)

Os critérios dispostos na LINDB são o hierárquico, o cronológico e a especialidade. O hierárquico será afastado nesse caso porque tanto o CPC quanto a Lei de Mediação são leis ordinárias. Por isso, passa-se ao segundo critério, o da cronologia, observando qual lei foi publicada por último, no caso, a Lei nº 13.140/15. Apesar disso, ambas possuem normas compatíveis, e não há nenhum dispositivo na Lei de Mediação que revogue qualquer artigo do CPC.

Logo, passa-se ao último critério ao da especialidade, como o CPC regula todos os aspectos do Direito Processual Civil em caráter geral desde as normas fundamentais até os recursos cabíveis. Dessa forma, a Lei de Mediação se mostra mais específica, disciplinando de forma mais profunda o procedimento da mediação, podendo ser aplicada em detrimento do CPC.

Entretanto, apesar das divergências presentes nas legislações, o CPC e a Lei de Mediação se complementam, não há porque afastar um em detrimento do outro.

Comprando-se o tratamento dado à mediação pelas normas estudadas, vislumbra-se que não há incompatibilidades grosseiras, em verdade, constata-se uma relação de complementaridade. Por isso, o presente estudo defende um sistema jurídico coerente. Ambas as leis tramitaram quase que concomitantemente nas casas legislativas e não seria crível elaborar um código e, logo em seguida, uma lei para revoga-lo. (OLIVEIRA, 2017, p. 83-84)

Após serem abordados os principais aspectos da Lei de Mediação, do CPC e da Resolução nº 125/2010 do CNJ, que têm como objetivo incentivar os meios consensuais de conflito, entre eles, a mediação, muito utilizada no Direito de Família para apaziguar os conflitos familiares, nota-se que, desde 2010, ocorreram mudanças no cenário jurídico, por conta das inovações na legislação brasileira, mas, ainda há grandes desafios a serem ultrapassados, como, o aumento no número de CEJUSC's, órgão responsável pela realização das sessões de mediação e conciliação e pelo atendimento ao cidadão.

No próximo capítulo, será detalhado o trabalho realizado pela Defensoria Pública no Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos, abordando seus aspectos positivos e negativos, o desempenho dos mediadores, a porcentagem das mediações realizadas com êxito, a aplicação dos princípios entre outros aspectos.

4. MEDIAÇÃO FAMILIAR: A PRÁTICA NO NÚCLEO DE SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS

Neste capítulo, será abordada a prática da mediação extrajudicial no Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos (NUSOL), setor da Defensoria Pública do Estado do Ceará, que faz uso desse método para dirimir de forma mais célere os conflitos familiares.

Serão explanados, no presente capítulo, os seguintes pontos: a origem do Núcleo, o procedimento utilizado pelo órgão para efetivar os acordos, a estrutura física, os problemas enfrentados pelo Núcleo, entre outros aspectos.

De início, será explicitado o papel da Defensoria Pública no uso dos métodos consensuais de resolução de conflitos, em especial a mediação familiar, após a vigência de Constituição Federal de 1988 e do Código de Processo Civil de 2015.

Em seguida, será exposta a experiência prática do Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos (Nusol) a partir da observação de oito audiências e da aplicação de um questionário aos mediados para a análise dos pontos positivos e negativos do trabalho realizado pelo Núcleo na efetivação dos meios consensuais de resolução de conflitos.

Após essa abordagem, há uma análise do trabalho desenvolvido pelo Nusol no atendimento às pessoas que visam dirimir conflitos familiares a partir do ordenamento jurídico vigente, em especial da Lei de Mediação e do Código de Processo Civil.

No próximo tópico, serão abordados os problemas, o que necessita precisa ser feito para melhorar o atendimento aos mediados no Nusol desde o momento da triagem até o momento do término da sessão de mediação.

Por fim, é explicitado o trabalho do Nusol, que vai além das sessões de mediação e conciliação, com a apresentação dos seus projetos e eventos que visam ser um meio para pacificação social a partir da realidade vivenciada pelas inúmeras famílias atendidas pela Defensoria Pública do Estado do Ceará.

4.1 O uso dos métodos consensuais de resolução de conflitos pela Defensoria Pública

Nos artigos 5º, LXXVI e 134 da CF/88, a Defensoria Pública é elencada como a instituição responsável por prestar serviço de forma integral e gratuita aos hipossuficientes como uma forma de garantir o acesso à justiça àqueles que não possuem renda para arcar com os custos judiciais.

A atuação da Defensoria é integral porque atua nas duas esferas, tanto extrajudicial e judicial.

Sendo a sua atuação extrajudicial prioritária, com a utilização de técnicas alternativas de solução de conflitos, a educação em direitos, a participação em conselhos, comitês e outras entidades visando à formulação e à construção de políticas públicas, vê-se que o papel da Defensoria Pública destacado como agente mediador no Projeto do novo Código de Processo Civil apenas reforça o que a Lei Orgânica Nacional já trazia em seu bojo como prioridade (MALARD, 2013, p.11).

Nesse contexto, por ser uma das funções essenciais à Justiça, o art. 4º, II da LC 80/94, Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública, dispõe que a Defensoria Pública deve priorizar os meios consensuais de resolução de conflitos, fazendo uso da mediação, da conciliação e da arbitragem para solucionar as controvérsias. Corroborando com esse entendimento, o CPC em seu art. 3º, §3º (BRASIL, 2015b), preleciona que os meios consensuais devem estimulados pela Defensoria Pública em qualquer fase do processo.

Dessa forma, a mediação é dever prestacional do Estado, já que é um meio das partes terem garantido o acesso à justiça, que é diferente de acesso ao Poder Judiciário. Por isso, cabe ao Poder Público, introduzir os meios consensuais de resolução de controvérsias às comunidades onde habitam as pessoas mais necessitadas para que as mesmas possam gerir os seus conflitos, atuando como protagonistas. A partir da introdução desses mecanismos, os hipossuficientes serão instruídos a buscar uma solução mais apropriada para dirimir seus conflitos, construindo-a a partir do diálogo, reduzindo, assim, o número de processos litigiosos que tramitam no Poder Judiciário.

O objetivo principal do incentivo aos métodos consensuais de resolução de conflitos não é apenas a redução dos litígios, e sim a formação de uma cultura de paz, de pacificação social, efetivando, dessa forma, os direitos humanos e o acesso à justiça. Com isso, cabe ao Defensor Público, exercer o papel de mediador, orientando a todos os cidadãos a importância de resolver o conflito por meio do diálogo e de forma pacífica. Seja de forma extrajudicial ou judicial, a solução proveniente da mediação a partir da atuação da Defensoria Pública, agente de transformação social, possibilita às partes hipossuficientes uma maior autonomia na gestão de suas controvérsias.

Permite a desjudicialização dos conflitos e a sua solução extrajudicial pelas próprias partes, ou mesmo judicial, com a participação de agentes mediadores legitimados pelo ordenamento jurídico e com aptidão específica para lidar com a hipossuficiência financeira e jurídica dos envolvidos no procedimento (MALARD, 2013, p.12).

O papel dos Defensores Públicos é primordial para os hipossuficientes porque, por meio do acesso à justiça, os mesmos podem mudar a sua realidade social a partir do

empoderamento, do direito a voz na busca por seus direitos.

Apesar da criação da Defensoria Pública ter se dado na Carta Magna, o órgão só foi criado no Estado do Ceará no ano de 1997 e em São Paulo, o Estado mais populoso do Brasil, apenas em 2006, muitos anos após a promulgação da CF/88. Isso evidencia que, por muito tempo, uma boa parte da população desses Estados não estava devidamente assistida judicialmente, sendo prejudicada por não poder ter uma defesa justa e eficaz.

No interior do Ceará, por exemplo, a demanda é alta, tendo em vista o número de habitantes das cidades e a judicialização de conflitos, não há defensores públicos para atender uma demanda tão vasta, o que obriga muitos dos assistidos a contratarem um advogado particular por não poderem esperar meses por um atendimento ou aguardar por um advogado dativo.

Apesar das dificuldades institucionais do órgão, a Defensoria Pública tem feito o seu papel no incentivo ao uso dos métodos consensuais de resolução de conflitos já previstos na Emenda Constitucional de nº 80/2014 e nas leis orgânicas federal e estadual da Defensoria Pública, cumprindo sua missão de prestar aos mais necessitados assistência gratuita e integral.

De fato, as normativas estaduais e federais afirmam o dever prioritário que os Defensores Públicos têm de atuar extrajudicialmente, reduzindo, assim, a quantidade de processos tramitando no Poder Judiciário. E caso, a mediação e a conciliação não seja capaz de solucionar o conflito, o Poder Judiciário deve ser acionado, pois é inafastável, estando incumbida a Defensoria Pública para atuar judicialmente em favor dos mais necessitados.

No entanto, muitas vezes, tais métodos não são, de imediato, aceitos pelos assistidos da Defensoria por acreditarem que só o processo judicial é capaz de resolver o seu problema e de fazer justiça. Por isso, cabe ao órgão, a função de mudar esse paradigma tão enraizado na mente de muitos cidadãos brasileiros para que eles percebam a importância de um novo olhar sobre a melhor forma de solucionar as controvérsias e efetivar os seus direitos.

Neste momento, a menção constitucional possui o relevantíssimo papel de educar para o novo, proceder à tão esperada mudança de mentalidade, firmando posição acerca da importância da utilização dos meios consensuais, ao lado da jurisdição estatal, como forma de acesso adequado à justiça efetiva (ZAROS, 2015, p.127).

Visto isso, é inquestionável a importância da Defensoria Pública no incentivo ao uso dos métodos consensuais de resolução de conflito, promovendo, assim, o acesso à justiça e a efetivação do princípio da dignidade da pessoa humana.

4.2 A experiência no Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos (NUSOL)

A Defensoria Pública do Estado do Ceará presta assistência jurídica integral e gratuita aos hipossuficientes em diversos núcleos, um deles é o Núcleo de Solução

Extrajudicial de Conflitos, mais conhecido como NUSOL.

Esse núcleo foi inaugurado em 2017 com novas instalações que funcionam dentro do espaço da sede da Defensoria Pública do Estado do Ceará. Anteriormente, o atendimento extrajudicial ocorria, porém não havia um núcleo próprio, pois funcionava junto com o Núcleo Central de Atendimento, responsável pelas petições iniciais. Dessa forma, o NUSOL passa a ter mais autonomia, podendo atender uma demanda ainda maior com a oferta de um espaço físico que conforte a todos os assistidos.

A partir de sua inauguração, o Núcleo passou a ter uma estrutura física com quatro salas: Afetividade, Igualdade, Solidariedade e Dignidade, uma recepção para que seja realizada uma triagem inicial e um espaço de brinquedos para as crianças. A Defensora Pública, coordenadora do Núcleo, Rozane Magalhães (2017, online) afirma

Os nomes das nossas salas foram escolhidos para que os princípios constitucionais do Direito de Família possam estar visíveis, transparentes, porque é com eles que trabalhamos. Encontrar na minha profissão algo que eu possa fazer e trabalhar com todas essas questões, olhando esse o ser humano de perto, como uma pessoa que a gente precisa acolher e trabalhar com todos esses princípios para nós é muito satisfatório e muito feliz.

As profissionais que realizam as sessões de mediação e conciliação são cinco defensoras públicas devidamente capacitadas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará para atuar como mediadoras e conciliadoras extrajudiciais. Nas salas, há uma mesa redonda com três cadeiras para que a mediadora possa dialogar com as partes e mais distante uma mesa com um computador. Em cima das mesas, há um jarro com flores, retirando um pouco da formalidade do ambiente e uma música instrumental de fundo em um volume baixo para que os assistidos se sintam mais tranquilos durante a sessão.

O Núcleo possui cinco defensores públicos e, durante o ano de 2017, realizou 5.924 atendimentos, sendo que 80% deles resultaram em consenso entre as partes. Neste universo, 75% dos casos atendidos tratavam-se de divórcio e os outros 25% tratam de questões relacionadas a provimento de alimentos, guarda, reconhecimento ou dissolução de união estável (Defensoria Pública do Estado do Ceará, 2017, online).

Atualmente, o Núcleo não pode mais realizar acordos extrajudiciais sobre reconhecimento e dissolução de união estável, porque é necessária a fase instrutória, que não pode ser realizada de forma extrajudicial. Ou seja, atualmente, o Núcleo faz acordos sobre os seguintes assuntos: divórcio, guarda e alimentos.

Nesse contexto, a partir de 2016, com um convênio entre o Tribunal de Justiça e a Defensoria Pública do Estado do Ceará, esta passou a ser o único órgão habilitado a realizar os atendimentos extrajudiciais com a formulação de um acordo que serão homologados pelo CEJUSC-CE. Dessa forma, foi criado o NUSOL para efetivar esse objetivo, fazer uso dos

meios consensuais de resolução de conflito, reduzindo as demandas judiciais a partir da responsabilização das partes pela gestão de seus conflitos, cabendo ao Poder Judiciário apenas a homologação do acordo.

O atendimento do Núcleo ocorre de segunda à sexta pela manhã de 08 às 12 horas e pela tarde de 13 às 17 horas. Primeiramente, é importante ressaltar como se dá o procedimento desde a chegada das partes ao Núcleo.

Inicialmente, uma das partes vai ao Núcleo pela primeira vez, pega uma senha para receber as orientações da responsável pela triagem, informações estas que serão fundamentais para o prosseguimento do processo. Nesse momento, a funcionária faz algumas perguntas para saber se o Núcleo é competente para tratar do assunto, se pode ser realizado acordo para o caso em questão, além de informar acerca dos documentos necessários para a homologação do acordo e explicar aos assistidos o conceito de mediação e de que forma atua o Núcleo. Caso a resposta seja positiva, a sessão de mediação ou conciliação é marcada, sendo emitida uma carta convite entregue, em mãos, pelo demandante para que a demandada compareça ao NUSOL no dia e hora marcado da sessão.

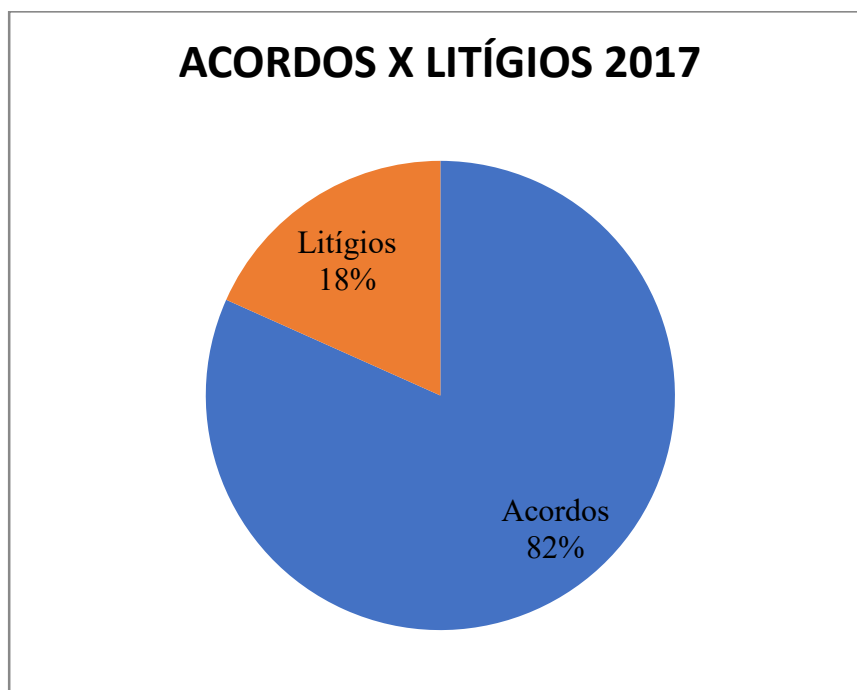
Após as partes passarem pela triagem, retornam em outro momento para que seja realizada a sessão de mediação ou de conciliação. No retorno das partes, a funcionária da Defensoria checa se as partes trouxeram todos os documentos requisitados. Se sim, as mesmas aguardam sua vez para o início da sessão.

Após os mediandos chegarem a um acordo, é encaminhado pelo sistema SAJ o termo que será homologado pela juíza responsável, Ana Kayrena da Silva Freitas, no prazo máximo de 90 dias. No fim da audiência, os assistidos são informados pela mediadora como procurar o processo no sistema a partir do número e da senha para então imprimir a sentença homologatória, que dá ao termo de audiência eficácia de título executivo judicial.

Caso não haja a formalização de um acordo durante a sessão de mediação, o assistido da Defensora Pública pode ajuizar uma ação judicial, que tramitará no Juízo de Família, para ter assegurado os seus direitos, versando sobre a matéria que não foi passível de acordo. No caso também de não comparecimento do demandado, a demandante também pode optar pela via litigiosa ou tentar remarcar outro momento com a entrega de uma nova carta convite.

No ano de 2017, o Núcleo realizou 3.606 atendimentos, sendo 10.057 pessoas beneficiadas. Foram realizadas 1.381 sessões, 388 de conciliação e 993 de mediação. Do total de sessões realizadas, 81,68% resultou em acordo, ou seja, 843 sessões e 18,32%, ou seja, 189 sessões resultaram em litígio.

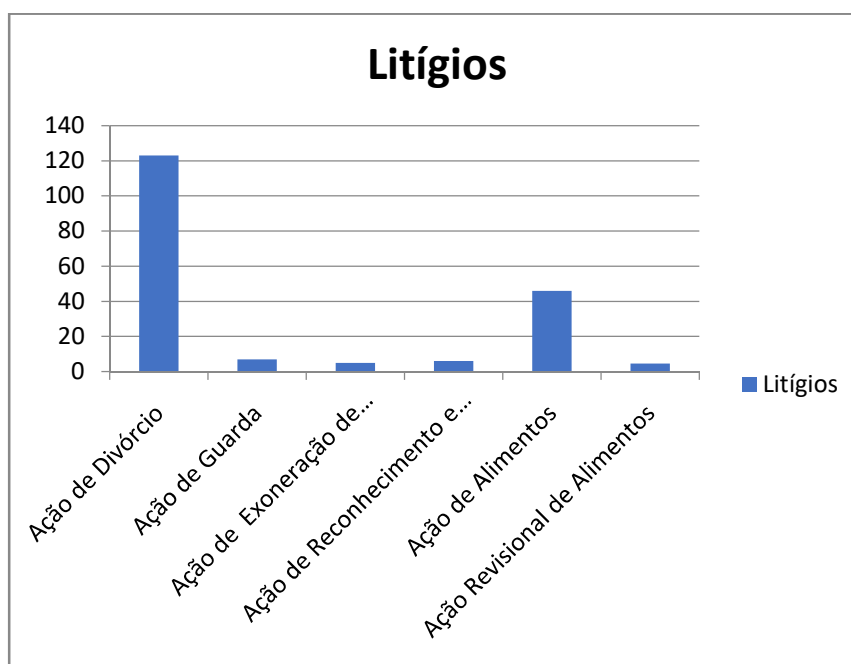
Gráfico 1- Porcentagem de acordos e de litígios realizados no ano de 2017



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Ceará (online)

Dentro dos litígios, a maior demanda foi pela ação de divórcio, no caso, 123 ações, além de 07 ações de guarda, 05 ações de exoneração de pensão, 06 ações de reconhecimento e dissolução de união estável, 46 ações de alimentos e 02 revisionais de alimentos.

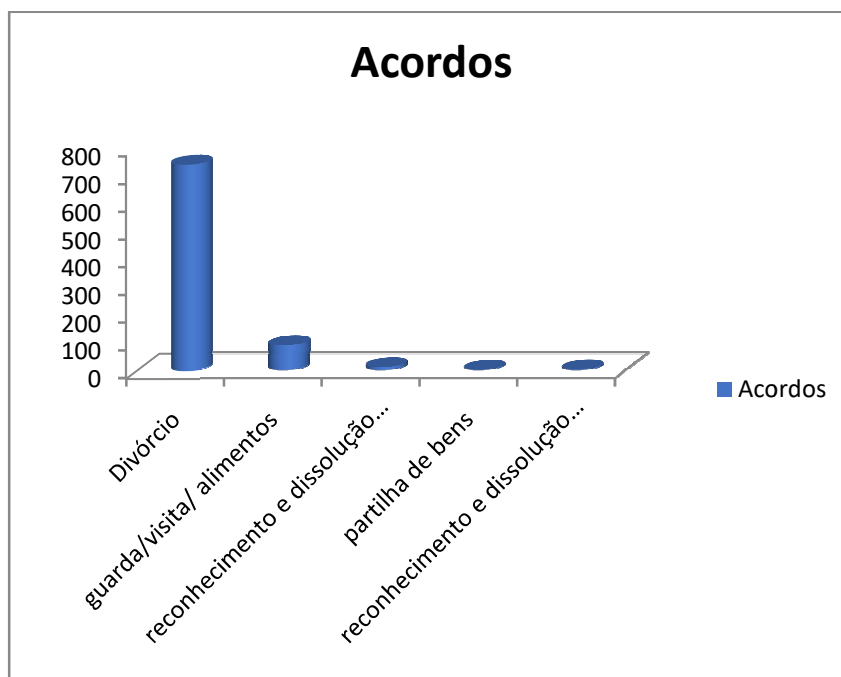
Gráfico 2- Percentual da matéria discutida nos litígios de 2017



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Ceará (online)

Dentro dos acordos, o divórcio continuou sendo o assunto mais procurado das partes, com 741 acordos, 87,9%, 89 deles versaram sobre guarda/visita/ alimentos, aproximadamente 10,56%, 10 sobre reconhecimento e dissolução de união estável, aproximadamente 1,2%, 01 sobre partilha de bens, aproximadamente 0,12%, e 02 sobre reconhecimento de união estável, aproximadamente 0,24% do total de acordos realizados no Núcleo.

Gráfico 3- Percentual da matéria discutida nos acordos de 2017



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Ceará (online)

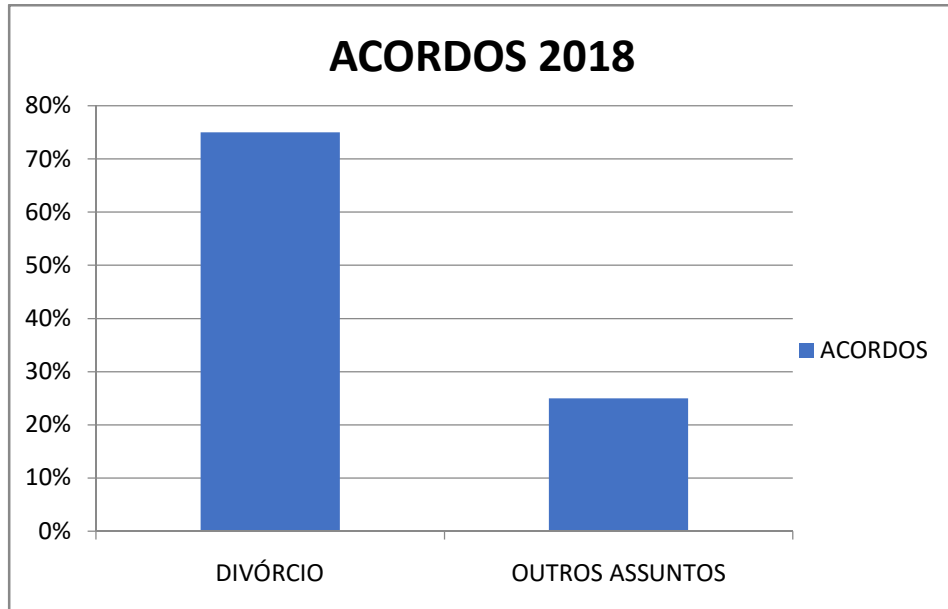
Com relação aos números do ano de 2016, houve uma crescente procura com relação aos acordos que versam sobre o divórcio, 74% no ano de 2016 e 87,9% no ano de 2017.

O Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos da Defensoria Pública do Estado do Ceará realiza atendimento através dos defensores públicos, mediadores e equipe multidisciplinar (psicólogas e assistentes sociais), no período da manhã e tarde, previamente agendado, de sessões de conciliação e mediação, onde os assistidos são auxiliados e estimulados a buscar o consenso com autonomia e boa fê, por meio do mediador, que atuará de forma imparcial e com sigilo. Dos atendimentos realizados pelo Núcleo, 81% resultam em consenso, dos quais 74% são casos de divórcio e os outros 22% tratam de alimentos, guarda, reconhecimento ou dissolução de união estável (Defensoria Pública do Estado do Ceará, 2017, online).

O relatório fornecido pela Defensoria Pública do Estado do Ceará demonstra todas as atividades realizadas pelo Núcleo, que totalizaram 5.266 no ano de 2018, divididas em 3.415 atendimentos, 1.736 audiências extrajudiciais (das quais 930 mediações e 254

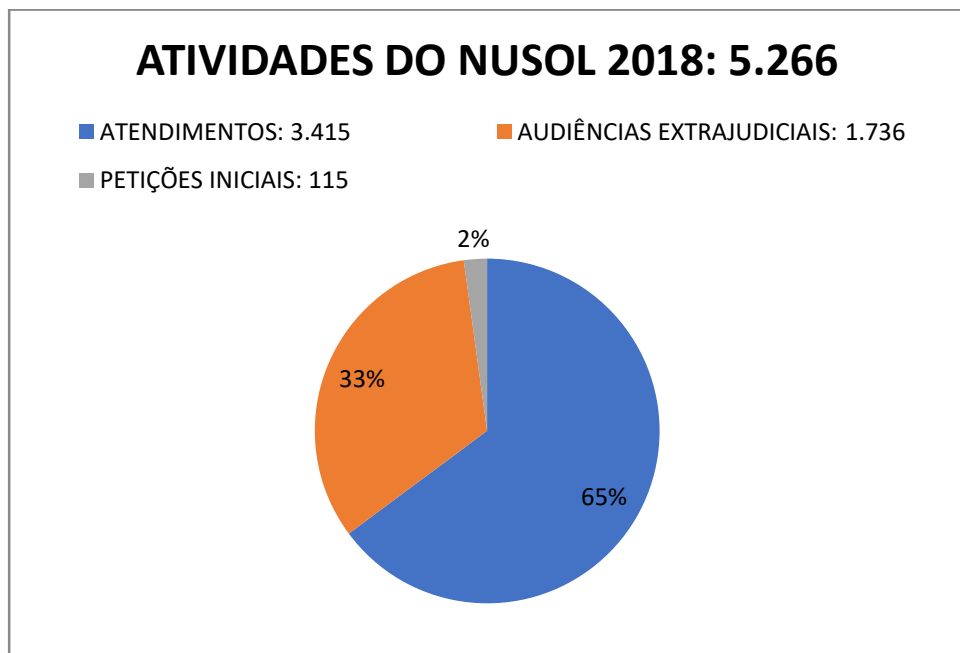
conciliações foram realizadas com êxito) e 115 petições iniciais. Do total dos atendimentos realizados no Nusol, 75% dos casos atendidos tratavam de divórcio e os outros 25% tratam de questões relacionadas a provimento de alimentos, guarda, reconhecimento ou dissolução de união estável.

Gráfico 4- Percentual da matéria discutida nos acordos de 2018



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Ceará (online)

Gráfico 5- Atuação do NUSOL no ano de 2018



Fonte: Defensoria Pública do Estado do Ceará (online)

O trabalho da Defensoria Pública do Estado do Ceará, vai além do desenvolvido no NUSOL, somando todos os atendimentos no Estado, em 2017, superam cinco mil. Isso demonstra que o interesse da população pelos meios consensuais de conflitos está crescendo e o trabalho da DPE-CE está sendo realizado de maneira satisfatória.

Além do Nusol, a Defensoria conta com outros núcleos especializados e descentralizados que tratam da mediação, como a Casa de Mediação do Crato, que somente em 2017 reuniu mais de um mil (1.000) atendimentos; o Núcleo do Mucuripe, que no mesmo ano realizou mais de 4.500 atendimentos; o Núcleo do João XXIII, que conta além dos defensores, da atuação de mediadores formados pela Escola Superior da Defensoria Pública e que, juntos, realizaram cerca de 1.150 sessões de mediação e conciliação, além disso, o Projeto Laços de Família, em Sobral, realizou 157 sessões que resolveram demandas extrajudicialmente (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, 2018, online).

Isso demonstra que com relação ao critério quantitativo, a Defensoria Pública do Estado do Ceará (DPE-CE) está expandindo a aplicação da mediação para a resolução dos conflitos familiares tanto na Capital quanto no interior.

4.2.1 Metodologia utilizada na coleta de dados

Para a realização do presente trabalho, foi aplicado aos mediados um questionário com as seguintes indagações: Você sabe o que é mediação? Se sim, o que entende por mediação? Por que procurou esse Núcleo? Resolveu seu problema? Se sim, você ficou satisfeito (a) com o acordo?

Como amostragem, oito audiências de mediação em diferentes salas do Núcleo foram utilizadas para que fosse identificada a aplicação das técnicas, as etapas da mediação, os problemas do Núcleo, entre outros pontos importantes.

4.2.2 Teoria X prática da mediação

Na primeira audiência, antes do início, pedi para que as partes respondessem o questionário, explicitando que não era necessária a identificação e que tinha como objetivo a realização de uma pesquisa acadêmica. A demandada não pegou no papel, demonstrando não ter vontade de responder ao questionário, então perguntou se era obrigatório, respondi que não. O demandante, por sua vez, respondeu a pergunta inicial: “Na sua opinião, o que é mediação? Qual problema você busca resolver no Nusol (Defensoria Pública)?”, explicitando que procurou o Núcleo para se divorciar. Eles não souberam, antes da audiência, conceituar mediação.

Nota-se no início da audiência, a falta de conhecimento das partes com relação ao método que será utilizado durante a sessão, no caso da mediação. Mesmo havendo uma explicação acerca do procedimento no momento da triagem, quando as partes retornam ao Núcleo não se recordam das informações ditas na primeira visita ao Núcleo.

Depois desse momento, as partes ficaram no celular, sem conversar um com o outro. A requerida demonstrou estar muito desconfortável e tensa. Então, a mediadora mudou o demandante de lugar, colocou-o em uma posição mais próxima da outra parte, retirando o posicionamento adversarial entre eles. É importante ressaltar que não houve o momento da pré-mediação no qual o mediador explica como é o procedimento da mediação, falando sobre a importância da autonomia da vontade das partes e explicitando os princípios da mediação, em especial o da confidencialidade. Essa etapa é fundamental porque é nesse momento que as partes passam a ter confiança no mediador para então expor seus sentimentos, suas emoções e os seus medos.

No início da sessão de mediação, as partes relataram que o problema a ser resolvido na Defensoria era o divórcio, que o casal tem uma filha de dois anos e um bem imóvel que desejam partilhar em virtude da separação. O cônjuge virago se encontra choroso, não demonstrando vontade de se divorciar, afirma que tudo o que for decidido pela outra parte, ela aceita. Nesse momento, nota-se que as partes não estão dialogando para encontrar uma solução pacífica, a requerida parece querer se livrar do problema da forma mais rápida possível, sendo incapaz de expressar o que realmente deseja. Frequentemente, coloca a mão no rosto, na boca, aparentemente não está confortável nessa situação, está nervosa.

Dada a palavra ao demandante, ele afirma ser impossível conviver um perto do outro, já que a mãe de sua filha vive na casa do casal que é ao lado da casa dos pais dele. Por sua vez, ela replica, dizendo que não tem para onde ir, não pode morar de aluguel, pois só ganha um salário mínimo. Dada a palavra ao senhor, ele afirma que se trata de um exagero, que ela pode pagar um aluguel e ele está decidido a se divorciar, pois não aguenta mais intrigas e confusões. Incessantemente, a senhora pede a opinião da mediadora, vendo a mesma como juíza, como se ela tivesse o poder de decidir, e não as partes que ali se encontravam.

Os dois querem falar ao mesmo tempo, a mediadora sempre pede para que um espere a vez do outro falar. Novamente a requerida chora, está tremendo, explicitando que só quer ficar com a filha e o pai não a deixa ir à escola, que ele já tem até outra pessoa com quem se relaciona.

Nesse momento, a mediadora intervém para explicar a necessidade do casal de crescer, de buscar a maturidade dentro do relacionamento, que não é mais conjugal, mas de pai e mãe, pois ambos têm uma filha em comum. Esse é um importante momento porque a mediadora enfoca nos pontos convergentes, e não nos divergentes, fazendo com que as partes

dialoguem de forma mais pacífica, compreendendo o ponto de vista diferente do outro mediando.

Foco nos conflitos aparentes

A discussão, nesse momento, se volta para conflitos aparentes, afirma a requerida que a única coisa que ela quer é poder ficar na casa com a filha. Eles continuam trocando farpas e xingamentos, falando sobre discussões passadas do casal. Está nítida a disputa pela casa, ela quer ficar morando na casa por não ter dinheiro para arcar com o aluguel e ele, por sua vez, quer vender porque não quer morar mais próximo dela.

Após o relato dos fatos, a mediadora faz um resumo do que foi dito na sessão para que as partes compreendam corretamente o que foi falado na sessão. Novamente a discussão se direciona para os conflitos aparentes, entre eles: separar a luz do imóvel do casal, já que a barbearia faz parte da casa onde a demandada habita, discutiu-se sobre o quanto cada um ganha. Isso demonstra que as partes não entendem ainda como funciona a mediação, pois ainda pensam que o conflito se resolveria da forma “ganha-perde”, e não “ganha-ganha”.

De fato, percebe-se a requerida continuamente pede para a mediadora confirmar a sua versão dos fatos, demonstrando confiança no profissional, mas, ao mesmo tempo, não compreendendo a autonomia da vontade das partes, insistindo que a defensora deve resolver o conflito. Apesar da insistência, a imparcialidade é mantida. Os conflitos aparentes permanecem, o ponto central da discussão é a partilha do imóvel do casal. Posteriormente, o assistido chora, diz que buscou a Defensoria para resolver seus conflitos familiares, cruza os braços, diz que quer ficar próximo da filha, mas não da esposa. Afirma ainda que quer colocar um ponto final nesse conflito. Então, a mediadora se manifesta, explicando que é necessário que a solução parta das partes, ela não pode decidir por eles. Frisa-se, então, os pontos comuns da discussão, que ambos não são mais um casal, mas permanecem como pai e mãe. Dito isso, as partes começam a discutir sobre a filha, se ela deve ou não estudar em uma creche pública.

Momento do cáucus

Após isso, a mediadora sugeriu às partes o cáucus (sessão individual) ou a remarcação de uma nova sessão.

As partes concordaram, o cônjuge virago passou a ser ouvido. No início, a mediadora explicou o que era o cáucus, além de explicar acerca do seu dever de sigilo. Ao falar, a requerida começou a chorar novamente, falando que a outra parte mentiu. Sendo objetiva, a mediadora deu uma explicação jurídica sobre o caso, em especial, sobre o impasse que existe sobre o bem do casal. De forma resumida, a mediadora sintetizou a proposta

apresentada, que seria o cônjuge varão pagar o aluguel de uma casa para ela ou comprar a sua parte na casa.

Já com o demandante, a mediadora perguntou se ele poderia pagar a metade do valor da casa para a demandada e qual seria a forma de pagamento. O assistido novamente em alusão ao poder Judiciário, disse: “A justiça que resolva, não quero perder a razão”. Na volta do cáucus, foi exposta pelas partes a proposta de cada uma, a discussão sobre conflitos aparentes surgiu novamente. Diante de sucessivas discussões, a mediadora sugeriu a remarcação de outro momento. Novamente ficou demonstrado que as partes não compreenderam bem o que é a mediação, já que o cônjuge varão disse que veio atrás da justiça, que tudo deve ser resolvido segundo a lei, podendo trazer até testemunhas para comprovar sua fala, caso seja necessário. Por sua vez, a mediadora explicou ao cônjuge virago que ela não seria obrigada a assinar ou a fazer nada que não queira nas sessões de mediação.

Final da sessão

Por fim, a assistida saiu chorando, se recusando a responder o questionário, já o assistido afirmou que a audiência foi boa, que a mediadora se mostrou imparcial, querendo resolver a situação, mas ainda não foi possível. Além disso, afirmou que acredita que a mediação é um meio eficaz na resolução dos conflitos familiares.

Quando uma das partes é submissa a outra

Na segunda audiência, as partes vieram discutir acerca do divórcio, pensão das duas filhas e a partilha de bens. O assistido é policial militar, tem um temperamento difícil, tendo discutido com a atendente da recepção, antes da audiência, afirmando que ela não deveria falar nada para sua esposa porque apenas ele sabia como resolver as coisas. Esse fato ocorreu quando as partes foram pela primeira vez ao Núcleo, tendo a funcionária da Defensoria orientado quais os documentos eram necessários para o processo e o que as partes necessitavam trazer no dia da sessão de mediação.

Em um segundo momento, o assistido esqueceu o RG e retornou para pegar. Porém, as partes esqueceram a matrícula atualizada do imóvel, e, por isso, não poderia ser feito o acordo naquela sessão.

Apesar disso, a mediadora realizou a sessão para começar a entender quais os conflitos que insurgiram na realidade do casal. Os cônjuges ainda convivem na mesma casa, dialogam bem, buscam partilhar um apartamento e um carro. A requerida demonstra tensão, está com a cabeça torta, pensativa de braços cruzados. Já o assistido também demonstra tensão, está com a mão no queixo, franzindo a testa, querendo entender como se dará o procedimento.

Antes de a sessão começar, pedi para as partes responderem a primeira pergunta do questionário, definindo mediação e relatando o problema a ser resolvido no Nusol. O assistido assim respondeu: “A mediação é um meio de resolver um conflito de maneira rápida e objetiva. É um excelente meio para se alcançar a justiça social. O poder Judiciário é muito lento, muitas vezes, o demandante morre, seus filhos morrem, todos os parentes morrem e você não tem a sentença. Dizem que é uma caixa preta. E na área criminal enseja na impunidade. A mediação evita todo esse processo judicial. É excelente”. A assistida assim se expressou: “A mediação é uma forma prática e objetiva de solucionar algum tipo de conflito em qualquer área do sujeito em questão. São pessoas capacitadas para promoverem o diálogo entre as partes envolvidas.”

Não houve a pré-mediação, começou-se, então, com a discussão acerca da guarda compartilhada das filhas e sobre um acordo sobre as visitas do pai. Posteriormente, foi discutido acerca da pensão, primeiramente, o assistido disse que queria pagar por meio de recibo, mas a mediadora explicitou que isso não era possível porque a juíza juntamente com o Ministério Público não iria aceitar, pois o pai é policial militar e trabalha no mercado formal.

Princípio da autonomia da vontade das partes versus princípio da proteção integral da criança e do adolescente

No entanto, nesse caso, há uma afronta ao princípio da autonomia da vontade das partes, já que não se trata de algo ilegal o pagamento por meio de recibo, mas mesmo assim não é aceito, sendo obrigatório o pagamento por meio de desconto em folha no caso do genitor das menores trabalhar no mercado formal. O cônjuge varão insiste no pagamento por meio de recibo, mas o cônjuge virago não quer, quer desconto em folha, tendo mais segurança no recebimento do pagamento. Além da pensão pras filhas, o assistido manifestou a vontade de pagar uma pensão alimentícia para a esposa, mas as partes não estabeleceram valores ainda.

As partes são bem objetivas, não falam sobre conflitos aparentes. Possuem uma relação amigável, conversam bem sobre os assuntos. Muito embora a esposa esteja aceitando passivamente tudo que é sugerido pelo marido, demonstrando submissão.

Fim da audiência

Os mediandos pedem uma orientação jurídica à mediadora acerca da pensão por morte, já que o cônjuge varão quer pagar uma pensão para o virago, pois caso ele venha a falecer, quer que ela receba os seus proventos mesmo após o divórcio. Encerrada a audiência.

Após o fim da audiência, as partes permaneceram sentadas para a aplicação do questionário, mas continuaram a debater sobre o acordo sem a presença da mediadora. A

demandada está triste, preocupada e demonstra descontentamento.

Em resposta ao questionário, as partes responderam da seguinte maneira, a assistida não respondeu a pergunta sobre o que ela achou da sessão de mediação e se o problema dela foi resolvido. Ainda assinalou que acredita ser a mediação um meio eficaz na resolução dos conflitos familiares. O assistido respondeu o que achou da sessão de mediação e se o seu problema foi resolvido: “Não foi resolvido porque é caso de família, teria que trazer outra documentação”. Além disso, o mesmo assinalou que a mediação ainda não é um meio eficaz na resolução de conflitos familiares, pois se trata de conflito de interesses.

Efetivo diálogo entre as partes

Na terceira audiência, as partes procuraram o Núcleo para resolver o divórcio e a partilha dos bens do casal. Os assistidos são idosos, tranquilos e conversam bem sobre todos os assuntos tratados na sessão de mediação. Iniciada a sessão, a mediadora perguntou se o casal tinha bens, foi respondido que sim, dois imóveis. Então, ocorreu a partilha dos bens segundo a vontade das partes da seguinte forma: um dos imóveis seria de propriedade do cônjuge varão e o outro, do virago. Não foi finalizado o atendimento com a remessa do processo para o CEJUSC (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania) porque faltou documentação que será entregue em outro momento, mas não há a necessidade de ser realizada uma nova sessão. Em resposta ao questionário, as partes gostaram muito da sessão, adoraram a recepção. E acreditam que o seu problema será resolvido posteriormente, já que, no dia, faltou a documentação necessária para que prosseguir o feito. Ambos ficaram satisfeitos com o acordo e acreditam na mediação como meio eficaz na resolução dos conflitos familiares.

Falta de informação e a importância da pré-mediação

Antes do início da quarta sessão de mediação, perguntei às partes se elas sabiam o que era a mediação, elas responderam que não. Posteriormente, perguntei o que as mesmas vieram resolver no Núcleo, a assistida respondeu “que quer ter uma certeza de que ele vai dar, não vai deixar de dar, no futuro, futuramente”. Perguntei se era alimentos, ela respondeu que sim. Então perguntei ao assistido: por que ele procurou o Núcleo, ele respondeu que não procurou.

Mediadora realizou a pré-mediação, explicando aos mediandos o que é a mediação, afirmando que eles que decidirão acerca do acordo. Abordou que a sessão de mediação se dá a partir do convite, do comparecimento espontâneo, diferentemente da intimação que ocorre no Poder Judiciário. Ainda deu uma breve explicação acerca do papel de

mediador, facilitador do diálogo entre as partes, explicitando que cada um tem o seu momento de falar.

Uso das técnicas da mediação

A assistida começa falando e diz que seu objetivo é assegurar a pensão para suas filhas e quer que o pai participe mais da vida delas. Ela se encontra gestante, esperando a segunda filha do casal. A mediadora faz perguntas abertas, fomentando o diálogo entre os mediandos. Após a fala da demandante, a mediadora reitera a finalidade da sessão, que é a regulamentação de visita e a fixação dos alimentos para as filhas, as partes confirmam que sim. Foi dada a palavra ao demandado, que falou que só veio saber que dia ele tem que pegar a menina. Novamente a mediadora reiterou que as partes que vão decidir acerca do que será acordado, então perguntou qual seria o melhor dia para que fossem realizadas as visitas. Foi feito, então, o acordo com relação às visitas.

Posteriormente, foi perguntado pela mediadora acerca do pagamento da pensão, o mediando já o realiza dando o valor de R\$ 300,00 reais mensais, mas a medianda quer um aumento porque se encontra grávida, esperando uma filha dele. Então a mediadora o questionou como ele poderia aumentar o valor e o mesmo respondeu que já veio ao Núcleo para saber quanto tem que pagar, que as condições deles são essas, recebendo apenas R\$ 1.000,00 e que não tem condições de majorar a pensão. A mediadora explica as partes acerca do binômio necessidade/ possibilidade, que tem que se atender as necessidades das filhas, mas dentro das necessidades do genitor. Após as sugestões dadas pela mediadora, o mediando falou que poderia acrescentar ao valor de R\$ 300,00, o abono que recebe do trabalho. A medianda então sugeriu que poderia ser o valor de cinquenta reais acrescido ao valor de R\$ 300,00 sem falar em abono. Então foi finalizado o acordo acerca da pensão alimentícia.

Por fim, a mediadora fez um resumo do acordo para que as partes pudessem confirmar o que iria ser posto no termo. O mediando fez perguntas acerca da obrigação dos alimentos, caso ele venha a ficar desempregado. Então, a mediadora explicou que depois, caso ele queira, pode ingressar com uma revisional para diminuir o valor. Então, realizei as perguntas finais do questionário: se as partes tinham resolvido o seu problema no Núcleo, responderam que sim e se elas haviam ficado satisfeitas com o acordo, também responderam que sim.

A mediadora realizou a explicação sobre o acompanhamento do processo e como os mediandos devem proceder para terem acesso ao acordo homologado.

Desconhecimento das partes acerca do procedimento da mediação

Na quinta audiência, as partes entraram, na sala, muito tensas, nitidamente muito machucadas diante da situação. Demonstram receio com relação ao que vai acontecer. Acreditam que o mediador decidirá por eles, como se fosse um juiz. Comumente as partes querem trazer provas para comprovar sua versão dos fatos, como se fosse participar de uma audiência de instrução, por não saber o verdadeiro sentido da sessão de mediação. A mediadora faz anotações dos fatos narrados. O cônjuge virago está choroso, demonstrando não querer responder as perguntas do questionário.

De início, perguntei as partes se sabiam conceituar mediação, elas disseram que sim. Ele respondeu: “É mediar uma situação de conflito ou algo aparente”, ela só respondeu “também”. Então perguntei por que eles procuraram o núcleo, o mediando primeiramente respondeu que foi atrás de informações nessa área e disseram para ele procurar a Defensoria. Complementaram que vieram resolver o divórcio.

O estagiário dá início a sessão, pergunta se eles têm filhos, respondem que tem 3. Os mediandos afirmam que tem um processo de guarda em que foi decidido o seguinte: a guarda compartilhada dos três filhos, morando a filha maior com o pai e os filhos menores com a mãe, e a visita é livre.

Pensão e visitas em pauta

A mediadora fez uso de perguntas abertas e fechadas. A medianda relata que não concorda com a educação dada pelo pai, que se mostra agressivo e rígido. Então, a mediadora interfere e faz perguntas abertas e indagações sobre o caso. Inicia-se a narração de fatos sobre conflitos aparentes, sobre situações pontuais que ocorrem, há controvérsias sobre a educação da filha. Eles respeitam as falas um do outro. O casal teve que aguardar uns minutos do lado de fora e se mantiveram distantes um do outro.

Quando retornam a sala de mediação, as partes discutem acerca das visitas. No caso de menores de doze anos, a visita não pode ser livre, pois o princípio da autonomia da vontade das partes é afastado pelo Ministério Público, que devolve os processos porque acredita não ser o adequado para o melhor interesse da criança. Mediadora faz uma intervenção, falando da importância das visitas e do bom relacionamento entre os filhos e o pai, sempre pensando no melhor interesse daqueles.

As partes começam a discutir acerca da pensão alimentícia dos filhos. O mediando diz que quer pagar o justo para os filhos, por conta disso, a mediadora faz uma explicação sobre a mediação novamente, falando que, no caso, os pais que têm que decidir acerca dos alimentos, que o seu papel é apenas facilitar o diálogo. O mediando faz a proposta

de R\$ 350,00, mas a medianda não concorda, quer R\$ 400,00. Mediadora sugere o pagamento de quatrocentos reais, quinzenalmente, eles concordam.

Começam a discussão sobre o bem, se a medianda tinha ou não direito à indenização. A mediadora, então, esclarece que ela não teria direito, pois no regime em que eles casaram não entraria os imóveis frutos de doação. Mediadora frisa novamente o interesse em comum entre as partes: a educação dos filhos e a importância do diálogo entre os pais. Realizei, então, as perguntas finais do questionário, responderam que o problema foi resolvido e que eles ficaram satisfeitos com o acordo.

A atuação da mediadora e o dever de informação

Na sexta audiência, se tratava de partes idosas que de comum acordo procuraram o Núcleo, dialogam bem. As partes foram bem recepcionadas pela mediadora, que relataram ter três filhos maiores. Decidiram que o imóvel vai ficar com o cônjuge virago. Mediadora faz anotações, além de fazer uma explicação sobre a mediação e sobre todo o procedimento, ressaltando o princípio da autonomia da vontade das partes. Faz uma breve explanação sobre o regime de bens e, posteriormente, leu o termo para as partes idosas, reiterando o acordo e realizando um breve resumo sobre o que ficou acordado.

Frisou bastante que ela não é juíza, é uma mediadora, não defende interesse de nenhum dos dois (princípio da imparcialidade) e nem julga, que vai facilitar o diálogo entre as partes para que elas mesmas consigam resolver a controvérsia da melhor forma. A mediadora fez um resumo do acordo para que as partes confirmassem, além de ler o termo de audiência para ambos. Depois chamou o filho do casal para explicar o acompanhamento processual.

A importância do teste de realidade

Na sétima audiência, os mediandos eram partes idosas. Iniciei fazendo as perguntas do questionário. Você sabe o que é mediação? O cônjuge virago disse que sim, então eu perguntei: então me diga o que entende por mediação. Ela então respondeu: “A Dra. vai conversar se há uma possibilidade de continuar ou não”. O cônjuge varão não soube dizer o que era mediação.

As partes buscam resolver o divórcio, possuem três filhos maiores, já moram em casas separadas há cinco anos, dialogam bem. Mediadora fez anotações, mas não fez a pré-mediação.

Sobre a partilha do bem, decidiram que o cônjuge varão pagará a parte que cabe a virago, no valor de R\$ 20.000,00. Porém, a mediadora faz uso do teste da realidade e percebe que o mediando não tem como cumprir esse acordo, sugere outro momento para que as partes repensem no acordo e vejam se ele é realmente viável. O cônjuge varão quer que a mediadora

resolva, mas ela diz que as partes que devem pensar em uma melhor solução. Por fim, a mediadora sugere o pagamento em 4 parcelas, perguntando em que datas o mediando poderia fazer o pagamento. Então, o conflito se resolveu.

Retornei para realizar as perguntas do questionário, os mediados responderam que seu problema foi resolvido e que eles ficaram satisfeitos com o acordo.

Conflito real: visitas?

No início da oitava audiência, iniciei perguntando se as partes sabiam o que era mediação, responderam que não. Em seguida perguntei o que eles vieram resolver no Núcleo, o mediando disse que “gostaria de estabelecer o valor que ele tem que dá para o filho”. Casal fala de conflitos aparentes e discutem sobre as visitas do filho. Estagiário ressalta o bem estar do filho, a importância da boa convivência e do diálogo. Os mediados querem estabelecer os dias definidos para as visitas para evitar contratemplos. É feito, então, o acordo com relação a regulamentação de visitas do filho menor.

Com relação à pensão alimentícia, as partes acordaram que será de R\$ 430,00 mensais, valor a ser pago pelo genitor. Então, a mediadora pergunta: “Qual o valor certo pelo salário dele?”, acreditando que haveria um *quantum* tabelado para o pagamento dos alimentos. Por isso, o estagiário explica que as partes que devem estabelecer a quantia mais apropriada baseada no binômio necessidade/possibilidade.

No fim da audiência, as partes responderam ao questionário, informando que conseguiram resolver o seu problema no Núcleo e que a mediação é um meio eficaz na resolução dos conflitos familiares.

4.3 NUSOL: prática em (des)conformidade com a Lei de Mediação e com o CPC.

Neste tópico, será analisado se o Núcleo segue os ditames legais acerca do procedimento de mediação.

Nesse contexto, o CEJUSC criado pelo TJ-CE auxilia a Defensoria Pública no processo de homologação dos acordos em conformidade com o art. 9º da Resolução nº 125/2010 (CNJ, 2010), tendo como magistrada responsável a Ana Kayrena da Silva Freitas. Todas as defensoras públicas que atuam como mediadoras no Núcleo são habilitadas pelo NUPEMEC-CE a exercerem a função, preenchendo o requisito de capacitação mínima, conforme dispõe o §1º do art. 167 do CPC (BRASIL, 2015b), demonstrando que estão preparadas para exercer o cargo.

Segundo o art.10 da Lei de Mediação (BRASIL, 2015a), as partes podem estar assistidas por advogados ou defensores públicos, isso também ocorre no NUSOL algumas vezes. Quando um dos mediados leva um advogado para acompanhá-lo, para que uma das

partes não esteja em vantagem, um dos mediadores do Núcleo, que também é Defensor Público, é chamado para fazer o papel de advogado da outra parte para que não haja um lado vulnerável. Dessa forma, em regra, a funcionária responsável pela triagem informa que se os mediandos têm a intenção de trazer um advogado ao Núcleo devem informar com sete dias de antecedência para que haja um Defensor Público disponível no dia e hora da audiência marcada para fazer a defesa de uma das partes, possibilitando um acordo mais justo e mais equitativo.

O art. 14 da Lei de Mediação (BRASIL, 2015a) dispõe acerca do princípio da confidencialidade, que deve ser abordado no início das sessões de mediação e sempre que for necessário para que as partes possam confiar no mediador, tendo a certeza de que nada dito será utilizado como prova para prejudicá-las. Entretanto, durante as sessões assistidas no NUSOL, não foi abordado, no início da sessão, esse princípio que é muito importante para a efetividade da mediação. De fato, as sessões podem ter maiores chances de êxito se os mediandos tiverem mais conhecimento acerca dos princípios e de todo o procedimento.

No art. 20 da Lei nº 13.140/15 (BRASIL, 2015a), há a referência a elaboração do termo final de mediação que deve ser escrito de forma clara e sucinta conforme a vontade das partes. A linguagem deve ser objetiva para que as partes possam ter plena compreensão do documento assinado. Esse procedimento é feito de forma correta no Núcleo, já que os termos são escritos em uma linguagem acessível às partes. Após ser redigido, os mediandos lêem o termo, tiram as dúvidas pertinentes e assinam. Logo após a assinatura, a mediadora explica como as partes podem acompanhar o processo online e imprimir a sentença que homologa o acordo. Enquanto isso, é dado seguimento ao processo por meio do sistema SAJ com o envio do processo para a juíza responsável pelo CEJUSC para que haja a homologação do acordo.

O art. 21 da Lei de Mediação (BRASIL, 2015a) trata da carta convite que será entregue à parte demandada pela demandante para que a mesma compareça na audiência no dia e horário marcado. Por isso, é muito importante o momento da triagem realizado pelo Núcleo que averigua se a mediação é cabível e se realmente a outra parte aceitará comparecer no NUSOL para resolver o conflito. No início da triagem, a funcionária pergunta se as partes mantêm diálogo e se a demandada compareceria caso fosse convidada. Se a resposta for afirmativa, a carta convite é emitida. Se for negativa, o assistido é encaminhado ao Núcleo Central de Atendimento para ajuizar a respectiva ação pela via litigiosa.

No art. 46 da Lei de Mediação (BRASIL, 2015a), há a previsão da audiência via Internet quando um dos mediandos não puder comparecer à sessão de mediação. Recurso que ainda não foi utilizado pelo Núcleo, podendo ser muito útil, principalmente nos casos em que

uma das partes pretende se mudar para outro Estado estando impossibilitada de estar presente no NUSOL no dia da audiência. É nítido que sua utilização não deve ser regra, mas, em alguns casos, pode ser aplicado, sendo um meio eficaz para o prosseguimento da demanda.

Segundo o §2º do art. 4º da referida Lei (BRASIL, 2015a), o procedimento da mediação deve ser realizado de forma totalmente gratuita. O NUSOL por fazer parte da Defensoria Pública criada com o objetivo de prestar assistência jurídica aos hipossuficientes, é forçoso lembrar que todo o processo, desde o atendimento até a homologação do acordo é realizado de forma gratuita a todos que não possuem condições financeiras de arcar com os custos de um advogado. Além disso, no caso de divórcio, a primeira via da certidão de casamento averbado o divórcio é emitida de forma gratuita no caso das partes terem sido atendidas pela Defensoria Pública.

No decorrer das sessões de mediação realizadas pelo Nusol, é perceptível o respeito a todos os princípios dispostos na Lei de Mediação e no CPC, porém nota-se a falta de conhecimento mínimo das partes com relação à mediação e aos seus princípios. Por exemplo, os mediados, muitas vezes, não compreendem sequer o papel do mediador, confundindo-o com o dos magistrados, isso dificulta uma melhor gestão na resolução das controvérsias.

4.4 Problemas?

Após o relato de oito sessões de mediação utilizadas como amostragem para o presente trabalho, é possível observar que o Núcleo possui alguns problemas com relação à aplicação de técnicas e ao seguimento das etapas da mediação.

Primeiramente, nota-se que, em algumas das sessões, não foi realizada a etapa da pré-mediação, que é fundamental para o seguimento de todo o processo, pois é nesse momento que serão explicados aos mediados os benefícios, os princípios e as especificidades do método. Em regra, as partes chegam ao Núcleo sem saber o que é mediação, sem entender o que vai acontecer, só buscam resolver seu problema no NUSOL. Além disso, como se pode observar, as partes têm uma idéia de que o mediador, no caso o Defensor Público, faz o papel de juiz, que dará um desfecho para seus conflitos, impondo sua decisão. Por isso, reiteradamente pedem a opinião da mediadora para que ela confirme sua versão dos fatos e dite o que deve ser feito.

Dessa forma, caso houvesse um momento de pré-mediação realizado de forma eficaz, tanto no momento da triagem quanto antes do início da sessão de mediação, as partes estariam informadas acerca do procedimento e mais aptas ao acordo.

Além disso, durante as sessões, percebe-se que as técnicas de mediação devem ser aplicadas com mais constância e de forma mais ampla. Observa-se que houve uma predominância de algumas técnicas, por exemplo: resumo, anotações, perguntas abertas e fechadas. Entretanto, como foi dito no primeiro capítulo, as técnicas podem ser divididas em treze e a depender do caso concreto, não será necessário aplicar todas. Porém, quando algumas delas são aplicadas, mas não funcionam, o mediador deve buscar aplicar outras, esforçando-se ao máximo para conseguir melhorar a relação interpessoal entre os mediandos e, conseqüentemente, realizar um bom acordo.

Apesar da redação do termo ser objetiva, o processo até o consenso é demorado, não há uma resposta clara para todos os questionamentos, em regra, porque os sentimentos das partes, no momento das sessões, são latentes. Por disso, é importante observar se as partes não estão concordando apenas para se livrar daquele momento de angústia e aflição, se estão verdadeiramente dispostas a realizar o acordo. Dessa forma, é ideal fazer o teste de realidade para que ambas percebam se o acordo é exequível ou não.

Outro ponto relevante observado é a limitação da autonomia da vontade das partes na redação do termo, já que, algumas vezes, o processo é devolvido por intervenção da juíza e do Ministério Público para que seja redigido outro termo com a correção de algum ponto relevante. Porém, muitas vezes, a redação está conforme os ditames legais, mas não é aceito. Por exemplo, a visita dos filhos menores de 12 anos não pode ser livre deve ser estabelecida fixamente, caso contrário, o termo não é aceito. Ou seja, apesar da mediação ser extrajudicial, no momento da homologação do acordo, há uma intervenção do Ministério Público e do Poder Judiciário, não sendo as partes completamente livres para decidir mesmo que o acordo esteja em conformidade com o ordenamento jurídico vigente.

Outrossim, para um melhor atendimento de todos os hipossuficientes, seria interessante a disponibilidade de mais defensores públicos para atuar no Núcleo como mediadores para que toda a demanda seja atendida de uma forma mais satisfatória e mais célere.

4.5 Projetos do NUSOL: novos caminhos para a pacificação social

Além da realização das sessões de mediação, o NUSOL realiza um importante trabalho com o objetivo de melhorar as relações familiares entre pais e filhos, entre ex-cônjuges, evitando assim, a iminência de novos conflitos.

Um dos projetos realizados pelo Núcleo é a oficina Pais e Filhos que, inicialmente, buscava descobrir a origem do conflito para que as partes, posteriormente, pudessem realizar um acordo na sessão de mediação antes mesmo da judicialização desse

conflito. Esse projeto foi iniciativa do CNJ, mas é realizado pelo CEJUSC em parceria com NUPEMEC no Estado do Ceará, sendo o NUSOL uma das extensões do CEJUSC para o desenvolvimento da oficina com o objetivo de resolver os conflitos familiares de uma forma mais célere e eficaz e, conseqüentemente, reduzir a litigiosidade. A ideia da oficina surgiu a partir de um projeto implantado nos Estados Unidos e no Canadá sobre parentalidade que foi trazido e implantado no Brasil pela juíza Vanessa Aufiero da Rocha e, após bons resultados, o CNJ resolveu expandir, traçando diretrizes para o cenário nacional.

A ex-coordenadora do CEJUSC-CE, Jovina d'Avila Bordoni (2017, online), fala sobre os benefícios da 1ª Oficina de Pais e Filhos, sobre como esse projeto pode ajudar as partes a serem protagonistas de suas histórias.

A realização da 1ª Oficina de Pais e Filhos na extensão da Defensoria, representa a concretização de um projeto que auxiliará as partes envolvidas a ressignificar as relações familiares, sob a ótica da parentalidade do melhor interesse dos filhos, restabelecendo o diálogo, por muitas vezes rompido, e empoderando as partes para a resolução de seus próprios litígios.

A metodologia usada na oficina se dá por meio de palestras, dinâmicas de grupo, vídeos e depoimentos relacionados aos conflitos familiares enfrentados no dia-a-dia das famílias. Todas essas ferramentas são utilizadas para criar um momento de reflexão entre os participantes e promover a melhoria da convivência diária entre pais e filhos.

O CNJ traça diretrizes para a promoção das oficinas, mas o Nusol as promove com o convite às famílias que são atendidas pelo Núcleo. Todas as histórias têm em comum o fim do relacionamento conjugal, por isso o objetivo da oficina é reatar os laços familiares e melhorar a relação afetiva entre pais e filhos que pode ter sido prejudicada com o afastamento de um dos cônjuges do lar. Em regra, os filhos se desgastam emocionalmente com o fim da união dos pais criando sentimentos de rancor, raiva e ódio que precisam desaparecer para que as relações familiares possam ser construídas na base do amor mesmo com os pais separados. Apesar do fim da relação marido-mulher, os filhos permanecerão e necessitam de um ambiente harmônico para viver.

Por isso, para resgatar esses laços, durante a oficina, o Nusol separa os pais dos filhos, colocando cada grupo em uma sala separada para que seja feito um trabalho direcionado a cada público-alvo de acordo com a faixa etária, separam-se também as crianças dos adolescentes. As crianças também fazem parte do público-alvo das oficinas, possuem uma atenção especial psicológica porque, em regra, elas não aceitam bem a separação dos pais, sentem muita falta de um dos genitores. Durante a oficina, são contadas histórias infantis que

envolvam amor, separação, tristeza e superação para que os filhos vejam a mudança como algo natural e até positivo.

A psicóloga, integrante da Defensoria Pública, Úrsula Góes afirma “Geralmente, o adolescente carrega uma culpa pelo fim do casamento dos pais. Nós incentivamos a reflexão de que eles podem entender o ponto de vista do pai e da mãe, que a melhor saída é saber que eles continuam uma vida após o término conjugal” (2018, online). A Defensora Pública Geral do Estado do Ceará, Mariana Lobo, ao discursar na abertura de uma das oficinas, diz que

Estamos trabalhando a mediação familiar e mostrando que podemos fazer além da atuação jurídica, trabalhando outras questões que envolvem os laços de família. Aproveitem esse momento para se sentirem acolhidos na Defensoria Pública fazendo com que as questões interpessoais no relacionamento familiar sejam melhor compreendidas e fortalecidas (2017, online).

Nota-se, então, a importância da interdisciplinaridade na execução das oficinas, sendo importante, além da presença dos defensores, a presença de psicólogos e assistentes sociais que integram a equipe multidisciplinar do órgão que tem como objetivo auxiliar o diálogo entre pais e filhos, estimulando o afeto, o amor e o carinho.

Após a realização das oficinas, as partes, caso queiram, são direcionadas para as sessões de mediação. Dessa forma, é muito importante serem bem desenvolvidas todas as atividades para que antes das sessões os mediandos já estejam mais tranquilos para poderem falar sobre os seus sentimentos e emoções.

Nesse contexto, as partes costumam dar um feedback positivo acerca da oficina, elas se sentem esperançosas com o fato de poderem ter um ambiente familiar harmônico e feliz. Uma das mães que participou do momento, deu o seguinte depoimento: “Esse momento é importante, porque nós vamos poder ver a melhor forma de lidar com a situação, principalmente meu filho” (2018, online).

Outro projeto desenvolvido pelo Núcleo é o Sensibilizar, em parceria com a Coordenadoria de Mediação, Justiça Restaurativa e Cultura de Paz da Vice-Governadoria do Estado do Ceará, que teve como primeira ação o Círculo de Construção de Paz, uma prática da Justiça Restaurativa, usado para ajudar os litigantes a encontrarem a melhor solução para a resolução de seus conflitos, que envolvem atos infracionais.

Entretanto, o Círculo de Construção de Paz desenvolvido no projeto Sensibilizar tem como público alvo as famílias atendidas pelo Nusol, e não infratores da lei. Por isso, apesar do método ter sido inicialmente criado para a justiça restaurativa, no NUSOL, o Círculo será utilizado para reatar os vínculos familiares que se romperam com o fim do vínculo matrimonial dos pais.

Em um dos círculos realizados pelo NUSOL, foram convidadas mulheres, vítimas de violência doméstica atendidas por outro Núcleo da Defensoria Pública do Estado do Ceará, o Nudem (Núcleo de Enfrentamento à Violência Doméstica). Foram realizadas atividades para que as mulheres pudessem falar um pouco sobre sua vivência familiar, seus traumas e seus medos com o fim de superar a situação de agressão pela qual todas passaram. Nesse momento, as vítimas perceberam que a DPE-CE não se tratava apenas de um espaço para solucionar demandas judiciais, mas também é um local de acolhimento, que preza pelos direitos humanos. Na Defensoria, as vítimas são bem acolhidas e podem receber atendimento psicossocial, reduzindo o desgaste emocional e saindo restabelecidas dos Círculos. Uma das vítimas frequentadoras do Círculo de Paz afirma

Ter participado deste momento foi realmente uma surpresa porque eu achava que na Defensoria era mais um lugar onde eu resolveria somente minha demanda judicial. E essa abordagem que encontrei aqui foi completamente diferente, voltada para esse lado mais humano, mais sentimental, o que foi fundamental porque conseguimos identificar o que nos causa dor e o que nos traz a felicidade de uma forma que possamos reconstruir nossa vida de uma maneira mais lúcida e amparada (2018, online).

É importante para o Núcleo esse feedback positivo porque empenha os profissionais a continuarem trabalhando para melhorar a realidade de vida dos assistidos, trabalhando não só o aspecto jurídico como também o psicológico.

Além de atender o público-alvo da Defensoria, o projeto também aperfeiçoa os profissionais, defensores públicos, psicólogos, assistentes sociais e demais colaboradores do órgão, ofertando um curso para aperfeiçoar novos facilitadores para que eles possam aplicar novos círculos para atender a demanda da Defensoria Pública. É uma forma de melhorar o trabalho que vem sendo desenvolvido com a capacitação de novos profissionais. A metodologia utilizada possui conteúdo teórico e prático a partir do estudo de casos concretos.

É imperioso recordar que todos esses projetos são realizados de forma gratuita para poder atender o maior número de pessoas que necessitam de apoio para lidar com as situações típicas do final de um relacionamento.

4 CONCLUSÃO

A mediação demonstrou ser um eficaz meio para resolver os conflitos familiares, sendo utilizada judicialmente e extrajudicialmente, fazendo com que as partes dialoguem e em comum acordo encontrem uma melhor solução para a controvérsia.

A partir de uma comparação entre o método consensual e o heterocompositivo, constatou-se que os meios consensuais se mostram mais eficazes do que os adversariais, já que o Poder Judiciário, por conta da alta demanda, não consegue atender às demandas sociais, gerando insatisfação por parte da sociedade. Com a mediação, todavia, as partes têm participação ativa, satisfação mútua e celeridade.

Discutiui-se também como poderia ser feita uma boa mediação, a partir do emprego das técnicas e habilidades pelo mediador com o fim de facilitar um acordosatisfatório proposto pelas partes. Esse é o grande desafio da mediação fazer com que as partes participem e tenham direito à voz e juntas construam um acordo que agrade a ambas. Dessa forma, o passo a passo da mediação foi exposto como um meio de facilitar o trabalho do mediador, que apesar de já ter uma capacitação, necessita de uma diretriz para realizar uma boa mediação.

Nesse contexto, os dados do Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos (NUSOL) são bastante exitosos, tendo em vista que mais de 70% das sessões realizadas resultaram em acordo. Além disso, o número de atendimentos surpreende, demonstrando uma excelente atuação da Defensoria Pública do Estado do Ceará, com mais de cinco mil mediações no ano de 2017 com atuações na Capital e no interior.

Apesar disso, foram detectados alguns problemas durante as sessões de mediação, como, por exemplo, a não realização de uma das etapas iniciais do procedimento, a chamada pré-mediação, o que dificulta a propositura do acordo e a relação de confiança entre as partes e o mediador. Logo, os mediandos necessitam estar cientes de que a solução deve partir deles, pois são eles os verdadeiros protagonistas daquele conflito, não é o mediador, que é apenas um facilitador do diálogo.

No presente trabalho, foram expostas novidades trazidas pela Lei de Mediação, como a possibilidade de transação com a Administração Pública e a realização da sessão de mediação via Internet. Além disso, foi analisada a atuação do NUSOL com base nos moldes ditados pela Resolução nº 125/2010 do CNJ, o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação. Constatou-se a adequada formação das mediadoras e o respeito aos princípios da mediação, em especial, o dever de sigilo e a autonomia da vontade das partes.

Além disso, notou-se que a função da Defensoria Pública, em especial, do NUSOL, vai além do simples peticionamento, o órgão atua também na prevenção dos conflitos e no acompanhamento psicológico das famílias que precisam se adaptar ao fim do vínculo conjugal com o entendimento de que os pais permanecem com o dever de educar os filhos, dando-lhes amor, carinho e atenção mesmo após o divórcio.

De fato, o acesso à justiça se difere do acesso ao Poder Judiciário, os indivíduos devem ser capazes para gerir os seus próprios conflitos porque eles são os verdadeiros protagonistas. Isso possibilita uma solução mais justa e mais exequível quando proferida pelas próprias partes mais eficaz do que uma sentença judicial na qual o juiz define com base nas suas convicções e no seu livre convencimento dando desfecho a um conflito familiar do qual não faz parte.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Julia Delfino. **O papel da mediação na resolução de conflitos familiares decorrentes do divórcio e dissolução de união estável**. 2016. 108f. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) - Universidade Federal de Viçosa, Viçosa. 2016.

ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende; PANTOJA, Fernanda Medina; ANDRADE, Juliana Loss de. Fundamentos. In: HALE, Durval; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de, CABRAL, Trícia, Navarro Xavier (Org.). **O Marco Legal da Mediação no Brasil: comentários à lei 13.140, de 26 de junho de 2015**. São Paulo: Atlas, 2016. p. 35-90.

ANDRADE, Gustavo Henrique Baptista; ALBUQUERQUE, Fabíola Santos. **Mediação familiar: princípio, meio e fim para a pacificação de conflitos**. 2010. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2010.

ANTONIO, Maria de Lourdes Bohrer. **Relações afetivas em litígio e a mediação familiar**. 2013. 277 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2013.

ARAÚJO, Juraci de Cássia; ROSA, Francisco Heitor. **Formando um Mediador - da Teoria à Prática: Análise de um Diário de Campo**. Disponível em: <<https://psicologado.com.br/atuacao/psicologia-clinica/formando-um-mediador-da-teoria-a-pratica-analise-de-um-diario-de-campo>>. Acesso em: 28 de novembro de 2018.

AZEVEDO, AG de. Org. **Manual de Mediação Judicial**. 6ª Edição. Brasília/DF: CNJ, 2016.

AZEVEDO, Andre Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília/DF: Ministerio da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2009.

BARBOSA, Águida Arruda. **Guarda compartilhada e mediação familiar- parceria necessária**. Revista Nacional de Direito de Família e Sucessões, n. 1 – jul-ago 2014, p.20-36.

BERALDO, Anna de Moraes Salles. **Child arrangements order and family mediation: the British experience contributing to a systemic change in Brazil**. 2015. 226 f. Tese (Doutorado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2015.

BORDONI, Jovina D'Ávila. **Formação de mediadores: um estudo no judiciário do Ceará**. 2015. 197 p. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional)- Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2015.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 20 mar. 2019.

_____. Lei 13.140, de 26 de junho de 2015a. **Dispõe sobre a mediação**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

_____. Lei 13.105 (2015b). **Código de Processo Civil**. Brasília: Congresso Nacional, 2015.

CABRAL, Ana Carolina Pereira. **Guarda de filhos e mediação familiar: garantia de maior aplicabilidade do princípio constitucional do melhor interesse da criança e do adolescente.** Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional)- Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2008.

CARVALHO, Raphael Franco Castelo Branco. **Mediação de conflitos, crise do judiciário e advocacia: aspectos teóricos e práticos em torno da "lei da mediação" (lei nº 13.140/2015).** 2015. 148 f. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional)- Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2015.

CJF- **Conselho de Justiça Federal.** Resolução nº 398/ 2016 de 4 de maio de 2016. Disponível em: <<https://www.cjf.jus.br/cjf/noticias/2016-1/setembro/resolucao-cjf-398.pdf/view>> Acesso: 20 mar. 2019.

CNJ- **Conselho Nacional de Justiça.** Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso: 20 mar. 2019.

Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2018: ano base 2017.** Brasília:CNJ, 2018.

Costa, Rogerio Monteles da. **CEJUSC e o tratamento adequado de conflitos.** 2018. 259 f. Dissertação (Mestrado profissional em direito e gestão de conflitos- Universidade de Fortaleza), Fortaleza, 2018.

DPE-CE. Defensoria Pública do Estado do Ceará. **Círculo de Construção de Paz reúne mulheres vítimas de violência doméstica.** Disponível em: <<http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/circulo-de-construcao-de-paz-reune-mulheres-vitimas-de-violencia-domestica/>> Acesso: 14 maio 2019.

DPE-CE. Defensoria Pública do Estado do Ceará. **Defensores públicos e profissionais participam de formação em Círculo de Construção de Paz.** Disponível em :<<http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/defensores-publicos-e-profissionais-participam-de-formacao-em-circulo-de-construcao-de-paz/>> Acesso em: 14 maio 2019.

DPE-CE. Defensoria Pública do Estado do Ceará. **Defensoria alcança a marca de mais de cinco mil mediações em 2017.** Disponível em:<<http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/defensoria-alcanca-a-marca-de-cinco-mil-mediacoes-em-2017/>> Acesso em: 14 maio 2019.

DPE-CE. Defensoria Pública do Estado do Ceará. **Defensoria Pública inaugura Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos.** Disponível em:<<http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/defensoria-publica-inaugura-nucleo-de-solucao-extrajudicial-de-conflitos/>>Acesso em: 08 maio 2019.

DPE-CE. Defensoria Pública do Estado do Ceará. **Defensoria Pública realiza segunda**

oficina Pais e filhos. Disponível em: <<http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/defensoria-publica-realiza-segunda-oficina-pais-e-filhos/>> Acesso em: 14 maio 2019.

DPE-CE. Defensoria Pública do Estado do Ceará. **Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos da Defensoria Pública ganha novos espaços para atendimento da população.** Disponível em: <<http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/nucleo-de-solucao-extrajudicial-de-conflitos-da-defensoria-publica-ganha-novos-espacos-para-atendimento-da-populacao/>> Acesso em: 08 maio 2019

DPE-CE. Defensoria Pública do Estado do Ceará. **Oficina de pais e filhos conscientiza sobre fortalecimento de vínculos familiares.** Disponível em: <<http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/oficina-de-pais-e-filhos-conscientiza-sobre-fortalecimento-de-vinculos-familiares/>> Acesso em: 14 maio 2019.

DPE-CE. Defensoria Pública do Estado do Ceará. **Oficina para Pais e Filhos é realizada na Defensoria Pública.** Disponível em: <<http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/defensoria-publica-do-ceara-realiza-oficina-de-pais-e-filhos-2/>> Acesso em: 14 maio 2019.

DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de Direito Processual Civil.** 17ª ed. V. 1. Salvador: Juspodivum, 2015.

DOS SANTOS, Alex Kniphoff. **MEDIAÇÃO: DA TEORIA À PRÁTICA.** In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. (Org.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas.** Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012. p. 118-132

DURI, Eliane L., TARTUCE Fernanda. **Mediação familiar: interdisciplinaridade e contribuição da Psicologia à luz do art. 694 do Novo Código de Processo Civil.** Disponível em: http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2017/01/Media%C3%A7%C3%A3o-familiar_interdisciplina_Conpedi.pdf, acesso em: 20/10/2018.

FISHER, R.; URY, W. ; PATTON B. **Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões.** Tradução Ricardo Vasques Vieira — 1ª ed. — Rio de Janeiro: Solomon, 2014.

FRANÇA. **Code de procédure civile (1975)** Disponível em: <http://codes.droit.org/CodV3/procedure_civile.pdf>. Acesso: 25 mar. 2019.

HERINGER, Mauro Brant. **Política judiciária nacional: resolução n. 125/2012 do CNJ e a sua efetividade como política pública para redução da judicialização dos conflitos.** Dissertação (Mestrado Profissional em Poder Judiciário) - Escola de Direito do Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas - FGV, Rio de Janeiro, 2012.

RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. **A Prática da Mediação e o Acesso à Justiça.** Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

LOPES, Juliano Alves. **Mediação judicial de conflitos: (re)pensando a crise funcional do**

Estado contemporâneo e a teoria da jurisconstrução. Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Vale do Rio dos Sinos- UNISINOS.

MALARD, C. N. P.. **A Defensoria Pública como agente legitimado a mediação no novo CPC e a democratização do sistema de justiça. Direito Processual - 25 anos de Processo Constitucional-** Organizador João Antônio Lima Castro, v. CDU:347.9, p. 629-637, 2013.

MELO, Kécia Alessandra de Lima. **Mediação de conflitos familiares: Relações entre os saberes da psicologia e do direito no campo jurídico.** / Dissertação – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013.

MOORE, Christopher W. **The mediation process: Practical strategies for resolving conflict.** John Wiley & Sons, 2014.

OLIVEIRA, Marcella Beraldo de. **Justiças do diálogo = uma análise da mediação extrajudicial.** 2010. 340 p. Tese (doutorado) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Campinas, SP. Disponível em: <<http://www.repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/280373>>. Acesso em: 30 set. 2018

OLIVEIRA, Thifani Ribeiro Vasconcelos de. **A mitigação do princípio da autonomia da vontade na mediação judicial à luz do código de processo civil.** 2017. 169 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

Defensoria Pública do Estado do Ceará. **Projeto Sensibilizar inicia atividades com Círculo de Construção de Paz.** Disponível em:<<http://www.defensoria.ce.def.br/noticia/projeto-sensibilizar-inicia-atividades-com-circulo-de-construcao-de-paz/>>Acesso em: 14 maio 2019.

SALES, Lília Maia de Moraes. **A mediação de conflitos e a pacificação social: Família, Escola e comunidade.** Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

_____. **A família e os conflitos familiares – a mediação como alternativa.** Revista Pensar, Fortaleza, v.8, n.8, p.55-59, fev. 2003.

_____; DAMASCENO, Mara Livia Moreira. **Mediação, suas técnicas e o encontro dos conflitos reais: estudo de casos.** Revista Direitos Fundamentais & Democracia, v. 16, n. 16, p. 145-165, 2014.

_____. **TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E TÉCNICA DA REFORMULAÇÃO–NOVO PARADIGMA E NOVA FORMAÇÃO PARA OS PROFISSIONAIS DO DIREITO.** Novos Estudos Jurídicos, v. 21, n. 3, p. 940-958, 2016.

SANTOS, Ricardo Goretti. **Políticas públicas de efetivação da mediação pelo poder judiciário e o direito fundamental de acesso à justiça no Brasil.** 2016. 410 f. Tese (Doutorado em Direitos e Garantias Fundamentais) - Programa de Pós-Graduação em Direitos e Garantias Fundamentais, Faculdade de Direito de Vitória, Vitória, 2016.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; PAIVA, Caroline Zanneti. **A utilização da mediação como forma de efetivação ao acesso à justiça e o princípio da dignidade da pessoa humana.** In:

Revista Eletrônica do Curso de Direito- UFSM, v. 11, n. 1 / 2016. Disponível em <<https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/20505>>, acesso em: 10/11/2018.

SLAIKEU, Karl. **No Final das Contas. Manual prático para mediação de conflitos.** Tradução de Grupo de pesquisa e trabalho em arbitragem, mediação e negociação na Faculdade de Direito da Universidade de Brasília. Brasília: Ed. Brasília Jurídica, 2004.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017.

_____; NETO Theobaldo Spengler. **A (DES)INSTITUCIONALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO PELO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO.** Revista Eletrônica de Processo Civil, v.19, n. 3 (2018), set-dez. 2018. Disponível em <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/issue/view/1990/showToc>>, acesso em 04 abr. 2019.

_____. **Retalhos de mediação.** Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

SPENGLER NETO, Theobaldo; ZUCHETTO, Tiago Maculan; FERREIRA, Vanessa Gomes. **Conciliação, Mediação e Arbitragem no Novo Código de Processo Civil (CPC).** In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). Mediação, Conciliação e Arbitragem: artigo por artigo de acordo com a Lei nº 13.140/2015, Lei 9.307/1996, Lei nº 13.105/2015 e com a Resolução nº 125/2010 do CNJ (Emendas I e II). Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016. p. 265-289.

URY, William L.; BRETT, Jeanne M.; GOLDBERG, Stephen B. **Getting disputes resolved: Designing systems to cut the costs of conflict.** Jossey-Bass, 1988.

_____. **O poder do não positivo: como dizer não e ainda chegar ao sim.** Tradução de Regina Lyra. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

_____; FISHER, Roger; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões;** tradução Ricardo Vasques Vieira —1ª ed. — Rio de Janeiro: Solomon, 2014.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e prática da mediação.** Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998.

WATANABE, Kazuo. **Política Pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses.** In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Org.). Mediação e conciliação: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

Zaros, Laís Rabello. **The use of alternative means of dispute resolutions in family matters and the role of the Public Defenders.** 2015. 212 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2015.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Você sabe o que é mediação? () SIM () NÃO

Se sim, o que entende por mediação?

Por que procurou esse Núcleo?

Resolveu seu problema? () SIM () NÃO

Se sim, você ficou satisfeito (a) com o acordo? () SIM () NÃO