



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

JULIANA MOTA HOLANDA

**AVALIAÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO
PRÁTICA DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL NO NÚCLEO COMUNITÁRIO DA
PARANGABA EM FORTALEZA – CE**

FORTALEZA

2025

JULIANA MOTA HOLANDA

AVALIAÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO
PRÁTICA DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL NO NÚCLEO COMUNITÁRIO DA
PARANGABA EM FORTALEZA – CE

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Avaliação de Políticas Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Américo Leite
Moreira

FORTALEZA

2025

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas

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

- H669a Holanda, Juliana Mota.
Avaliação da Política Pública de Mediação de Conflitos como prática de Transformação Social no Núcleo Comunitário da Parangaba em Fortaleza – CE / Juliana Mota Holanda. – 2025.
134 f. : il.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza, 2025.
Orientação: Prof. Dr. Carlos Américo Leite Moreira.
1. Políticas Públicas. 2. Mediação de Conflitos. 3. Mediação Comunitária no Ceará. 4. Transformação Social. 5. Cultura de Paz. I. Título.

CDD 378

JULIANA MOTA HOLANDA

AVALIAÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO
PRÁTICA DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL NO NÚCLEO COMUNITÁRIO DA
PARANGABA EM FORTALEZA – CE

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Avaliação de Políticas Públicas.

Aprovada em: _____/_____/_____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Carlos Américo Leite Moreira
Universidade Federal do Ceará – UFC/MAPP

Profa. Dra. Milena Marcintha Alves Braz
Universidade Federal do Ceará – UFC/MAPP

Profa. Dra. Amélia Soares da Rocha
Universidade de Fortaleza - UNIFOR

AGRADECIMENTOS

Esta dissertação é o resultado de um caminho que não percorri sozinha e, por isso, gostaria de expressar minha profunda gratidão a todos que, de diversas formas, contribuíram para sua concretização.

Primeiramente, agradeço à Deus por ser meu guia, meu porto seguro em todos os momentos de minha vida, ao meu filho Victor Holanda que me acompanhou incansavelmente em todas as noites nas minhas aulas com muito amor e compreensão nessa jornada. Ao meu orientador Prof. Dr. Carlos Américo Leite Moreira e toda minha banca, por suas orientações, suas sugestões e incentivos foram fundamentais para que eu superasse os desafios e amadurecesse intelectualmente.

Aos professores e colegas do Programa de Pós-Graduação em mestrado profissional em avaliação de políticas públicas (MAPP), pela troca de conhecimentos e experiências, e por todo o apoio acadêmico e emocional durante esta trajetória.

À minha família, e em especial aos meus padrinhos Tia Ana e Tio Beto Studart, por ser um exemplo de persistência e dedicação, e por sempre me incentivarem a seguir meus sonhos.

Aos amigos e colegas de pesquisa, que compartilharam comigo tanto os desafios quanto as conquistas deste processo, tornando esta jornada menos árdua e mais significativa.

Agradeço também a todas as pessoas e comunidades que participaram ou colaboraram com esta pesquisa, permitindo que eu adentrasse em suas realidades e me ensinassem sobre os aspectos mais profundos e ricos da mediação comunitária.

Por fim, agradeço a todos aqueles que, de forma direta ou indireta, contribuíram para que este trabalho fosse possível. A cada um de vocês, meu sincero agradecimento.

RESUMO

A Mediação Comunitária é considerada um meio democrático para a resolução de conflitos, visto que é um procedimento que exige a participação ativa dos mediados, dando a eles autonomia e restaurando a comunicação entre as partes. Por ser resolvida no seio da comunidade traz aos indivíduos o sentimento de pertencimento ao possibilitar o acesso à justiça, incentivando o exercício da cidadania e contribuindo para a efetivação da dignidade humana e dos direitos fundamentais, resultando em um cenário de cultura de paz e transformação social. Esta dissertação procurou analisar a mediação de conflitos como uma proposta de intervenção constituída em estratégia de mediação aos conflitos comunitários. Pretende-se com essa pesquisa analisar a política pública da mediação de conflitos tendo como lócus do estudo o núcleo comunitário do bairro Parangaba, em Fortaleza-Ceará, que se destina a aplicação da resolução de conflitos por profissionais e técnicos do método da Mediação Comunitária. Nesse sentido, definiu-se como objetivo geral avaliar a política pública de mediação de conflitos como prática de transformação social no núcleo comunitário da Parangaba; e como objetivos específicos: analisar as habilidades dos mediadores no uso dos instrumentos de mediação; examinar qual percentual e os tipos de conflitos atendidos no período de 2021 a 2024; averiguar se as partes envolvidas no conflito voltaram a dialogar durante a mediação aplicada no núcleo da pesquisa. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista semiestruturada aplicada à Coordenadora do núcleo, três mediadores e três mediados. Como método de pesquisa optou-se pela Avaliação em Profundidade proposta por Rodrigues (2008), de abordagem qualitativa busca analisar as políticas levando em consideração a complexidade dos fenômenos envolvidos em sua realização: seu caráter processual, contextual, dinâmico e flexível. Observou-se por meio da pesquisa que o Núcleo de Mediação Comunitária da Parangaba oferece um acesso democrático a justiça à comunidade que atende, além de favorecer o sentimento de autonomia dos indivíduos e contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de paz e transformação social.

Palavras-chave: políticas públicas; mediação de conflitos, mediação comunitária no Ceará, transformação social, cultura de paz.

ABSTRACT

Community Mediation is considered a democratic means of conflict resolution, as it requires the active participation of those being mediated, empowering them and restoring communication between the parties. Because it is resolved within the community, it gives individuals a sense of belonging by enabling access to justice, encouraging the exercise of citizenship, and contributing to the realization of human dignity and fundamental rights, resulting in a culture of peace and social transformation. This dissertation analyzed conflict mediation as a proposed intervention strategy for community conflict mediation. The aim of this research is to analyze public policy on conflict mediation, focusing on the community center of the Parangaba neighborhood in Fortaleza, Ceará. This center is designed for the application of conflict resolution by professionals and technicians using the Community Mediation method. The general objective was to evaluate public policy on conflict mediation as a practice of social transformation in the Parangaba community center. The specific objectives were: to analyze mediators' skills in using mediation tools; to examine the percentage and types of conflicts handled from 2021 to 2024; and to determine whether the parties involved in the conflict resumed dialogue during the mediation process implemented in the research center. Data collection was conducted through semi-structured interviews with the center's coordinator, three mediators, and three mediatees. The research method used was the In-Depth Assessment proposed by Rodrigues (2008), a qualitative approach that seeks to analyze policies taking into account the complexity of the phenomena involved in their implementation: their procedural, contextual, dynamic, and flexible nature. The research demonstrated that the Parangaba Community Mediation Center offers democratic access to justice to the community it serves, in addition to fostering individuals' sense of autonomy and contributing to the development of a culture of peace and social transformation.

Keywords: public policies; conflict mediation, community mediation in Ceará, social transformation, culture of peace.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 –	Abertura de procedimentos de mediação – 2021.....	61
Gráfico 2 –	Principais tipos de conflito – 2021.....	62
Gráfico 3 –	Abertura de procedimentos de mediação – 2022.....	63
Gráfico 4 –	Principais tipos de conflito – 2022.....	64
Gráfico 5 –	Abertura de procedimentos de mediação – 2023.....	65
Gráfico 6 –	Principais tipos de conflito – 2023.....	67
Gráfico 7 –	Abertura de procedimentos de mediação – 2024.....	68
Gráfico 8 –	Principais tipos de conflito – 2024.....	69
Gráfico 9 –	Principais tipos de conflitos atendidos pelo NUMEC Parangaba – 2021.....	77
Gráfico 10 –	Principais tipos de conflitos atendidos pelo NUMEC Parangaba – 2022.....	78
Gráfico 11 –	Principais tipos de conflitos atendidos pelo NUMEC Parangaba – 2023.....	79
Gráfico 12 –	Principais tipos de conflitos atendidos pelo NUMEC Parangaba – 2024.....	80

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Eixos Contemplados pela Pesquisa.....	45
Quadro 2 –	Atendimentos realizados pelos Núcleos de Mediação Comunitária – 2021.....	60
Quadro 3 –	Atendimentos realizados pelos Núcleos de Mediação Comunitária – 2022.....	63
Quadro 4 –	Atendimentos realizados pelos Núcleos de Mediação Comunitária – 2023.....	65
Quadro 5 –	Atendimentos realizados pelos Núcleos de Mediação Comunitária – 2024.....	68
Quadro 6 –	Informações referentes ao processo de mediação.....	74
Quadro 7 –	Atendimentos realizados pelo NUMEC Parangaba – 2021.....	76
Quadro 8 –	Atendimentos realizados pelo NUMEC Parangaba – 2022.....	77
Quadro 9 –	Atendimentos realizados pelo NUMEC Parangaba – 2023.....	78
Quadro 10 –	Atendimentos realizados pelo NUMEC Parangaba – 2024.....	79
Quadro 11 –	Perguntas fechadas feitas aos mediados.....	91

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CF	Constituição Federal
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNMP	Conselho Nacional do Ministério Público
CPC	Código de Processo Civil
ENAJUD	Ministério da Justiça a Estratégia Nacional de Não Judicialização
EUA	Estados Unidos da América
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MASCs	Métodos Adequados de Solução de Conflitos
MPCE	Ministério Público do Ceará
NUMEC	Núcleo de Mediação Comunitária
PRONASCI	Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania
PRONUMEC	Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária
SEJUS	Secretaria de Justiça do Estado do Ceará
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	ACESSO À JUSTIÇA COMO POLÍTICA PÚBLICA: DIÁLOGOS INICIAIS.....	17
2.1	Política Pública: desenvolvendo um conceito.....	17
2.2	Mediação Comunitária e Acesso à Justiça.....	21
2.3	Conflito e Comunidade.....	27
3	CONCEITOS E HISTORICIDADE DA GESTÃO DE CONFLITOS	33
3.1	Conceito de conflito.....	33
3.2	Resolução de Conflitos.....	34
3.2.1	<i>Tipos de resolução de conflitos.....</i>	36
3.2.1.1	<i>Mediação.....</i>	36
3.2.1.2	<i>Conciliação.....</i>	38
3.2.1.3	<i>Arbitragem.....</i>	39
3.3	Historicidade da resolução de conflitos.....	40
4	METODOLOGIA.....	44
4.1	Análise de conteúdo.....	46
4.1.1	<i>Mediação no Brasil.....</i>	46
4.1.2	<i>Mediação Comunitária.....</i>	48
4.2	Análise de contexto da formação da política.....	52
4.2.1	<i>Mediação comunitária no Ceará.....</i>	52
4.3	Trajatória institucional de um programa.....	54
4.3.1	<i>Trajatória da mediação comunitária no Ceará.....</i>	54
4.4	Espectro temporal e territorial.....	57
5	PROGRAMA DOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA NO CEARÁ.....	59
5.1	Estatística das atividades desenvolvidas nos núcleos de mediação (2021-2024).....	60
6	NÚCLEO DE MEDIAÇÃO DA PARANGABA.....	71
6.1	Perfil das Demandas Atendidas pelo Núcleo de Mediação Comunitária da Parangaba.....	74
6.2	Núcleo de Mediação da Parangaba em números.....	76

7	POLÍTICA PÚBLICA DE MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL.....	82
7.1	Perspectiva dos Mediadores.....	82
7.1.1	<i>Formação e Estrutura do Processo de Mediação.....</i>	82
7.1.2	<i>Técnicas e Instrumentos Utilizados.....</i>	84
7.1.3	<i>Promoção do Diálogo e Construção de Acordos.....</i>	86
7.1.4	<i>Mudanças Interpessoais e Acompanhamento Pós-Mediação.....</i>	88
7.2	Perspectiva dos Mediados.....	90
7.2.1	<i>Sobre a experiência na mediação.....</i>	91
7.2.2	<i>Sobre o Processo e Ferramentas Utilizadas.....</i>	92
7.2.3	<i>Sobre Resultados e Efetividade.....</i>	92
7.2.4	<i>Sobre o Impacto no Relacionamento.....</i>	93
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	95
	REFERÊNCIAS.....	98
	APÊNDICE A – ROTEIRO ENTREVISTA COORDENADORA.....	107
	APÊNDICE B – ROTEIRO ENTREVISTA COM OS MEDIADORES.....	108
	APÊNDICE C – ROTEIRO ENTREVISTA COM OS MEDIADOS....	109
	APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO.....	110
	ANEXO A - RESOLUÇÃO nº 01/2007.....	112
	ANEXO B - RESOLUÇÃO Nº 048/2018 – OECPJ.....	116
	ANEXO C - CÓDIGO DE ÉTICA PARA MEDIADORES.....	118
	ANEXO D - REGULAMENTO DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO.....	121
	ANEXO E – FOLDER INFORMATIVO.....	126
	ANEXO F – CAPA E CONTRACAPA REFORMULADO.....	130
	ANEXO G – PRÉ-MEDIAÇÃO INTERESSADO 1.....	133
	ANEXO H – PRÉ-MEDIAÇÃO INTERESSADO 2.....	134

1 INTRODUÇÃO

O termo “conflito”, do latim *conflictus*, constitui, segundo Berg (2012), o choque entre duas ideias diferentes, e entre grupos ou pessoas, que brigam entre si para fazer valer aquilo que acreditam ser a verdade. O conflito é uma parte inevitável da vida humana e ocorre em diversas esferas da interação social (Berg, 2012). Pode surgir de diferenças de interesses, necessidades, valores, opiniões ou percepções entre indivíduos, grupos ou nações, dessa forma, é necessário entendê-lo e encontrar formas de solucioná-lo, pois, a partir disso, pode surgir uma nova oportunidade de restaurar a comunicação entre os envolvidos (Berg, 2012; Luchiari, 2012).

Compreender a natureza dos conflitos, suas causas e as formas de lidar com eles é fundamental para a construção de relações saudáveis e produtivas. Conforme Chiavenato (2004, p. 416) “[...] o conflito é muito mais do que um simples acordo ou divergência: constitui uma interferência ativa ou passiva, mas deliberada para impor um bloqueio sobre a tentativa de outra parte de alcançar os seus objetivos”. O conflito, por sua natureza, é uma expressão de divergências, enquanto a resolução de conflito envolve os métodos e processos para abordar essas divergências e encontrar soluções satisfatórias.

A resolução de conflitos está sendo usada não só para fortalecer a participação social do cidadão no acesso à justiça, mas também como política pública. Nesse sentido, têm sido utilizados métodos alternativos para a resolução de conflitos, sendo eles a mediação, a conciliação e a arbitragem. A mediação e a conciliação têm propostas semelhantes, pois, sua técnica de negociação envolve um terceiro que auxilia as partes envolvidas a encontrarem uma solução que atenda ambos, o que as diferencia, conforme estabelecido no artigo 165 do Código de Processo Civil, é que o conciliador age em processos onde não houver vínculo entre as partes, podendo sugerir soluções, já o mediador atua em processos em que as partes possuem vínculos, seu objetivo é resgatar a comunicação entre as partes para que elas proponham soluções para o caso (Brasil, 2015).

A arbitragem é regida pela Lei 9.307/96, quando as partes optam por ela, afastam-se de via judicial e permitem que os árbitros decidam o conflito, eles atuam como juízes privados e suas decisões têm o peso de sentença judicial (Brasil, 1996).

Aprofundando-se na mediação, enquanto política pública tem ideais que vão além de um benefício no judiciário como o propósito de prevenir novos confrontos dando a estes um tratamento qualitativo, tem como base o diálogo, a observação e o incentivo às boas práticas de convivência. Diversas situações podem gerar conflitos e a mediação é uma forma

de lidar com esses problemas. Por meio dela, procura-se encontrar um ponto de equilíbrio entre as partes que estão em desarmonia, melhorar o ambiente de uma comunidade através dessas práticas e processos buscando desenvolver uma convivência mais harmoniosa e a interação social (Mota, 2020).

Já as mediações comunitárias vêm como uma esperança em meio ao crescimento do clima de insegurança jurídica que marca o Brasil. “Sua função não seria diminuir ou limitar a atuação do magistrado, mas, na verdade, mostrar a mediação como forma predecessora ao processo judicial” (Cerqueira, 2017, p. 5). A mediação comunitária busca a democratização do acesso à justiça, como relata Sadek (2009, p. 175) tem uma perspectiva mais ampla do que acesso ao judiciário, conforme relata a autora “acesso à justiça significa a possibilidade de lançar mão de canais encarregados de reconhecer direitos, de procurar instituições voltadas para a solução pacífica de ameaças ou de impedimentos a direitos”.

A mediação comunitária permite que o cidadão e a sua comunidade possam gerir seus próprios conflitos de maneira participativa, autônoma e emancipatória, para Vezzulla (2010), os conflitos apresentados nas comunidades são em sua maioria entre vizinhos, de dívidas por transações de compra e venda aluguéis, de demarcação de limites, uso da água, entre outros, sendo, portanto essencial que os próprios membros da comunidade auxiliem na resolução por conhecer as partes e as nuances de sua própria comunidade.

Nesse sentido, a mediação comunitária pode ser considerada democrática, pois: “[...] estimula a participação ativa das pessoas na solução de conflitos, permite o acesso à justiça (resolução de conflitos) por parte dos hipossuficientes e propicia a inclusão social quando deixa que por eles mesmos a solução de seus problemas” (Sales, 2003, p. 135).

Na cidade de Fortaleza-Ceará um dos projetos que aplicam a mediação nas comunidades do município, que visa contribuir para a humanização e efetivação do Princípio Constitucional da Dignidade da Pessoa Humana denominada de “Mediação Comunitária”. A mediação aplicada nas comunidades tem como objetivo tratar de maneira adequada às desavenças sociais pelos próprios membros da comunidade (Bustamante, 2017).

Desta forma, a presente pesquisa nasce de uma trajetória profissional que há mais de uma década se desenvolve na área da mediação de conflitos, especialmente em contextos comunitários e institucionais. Minha formação acadêmica em Direito e Pedagogia com habilitação em Administração Escolar, pela Universidade de Fortaleza, forneceu uma base multidisciplinar que ampliou minha compreensão da mediação para além de sua dimensão jurídica, permitindo-me enxergá-la também como um processo educativo, formador de cidadania e promotor de justiça social.

Em 2020, implantei e atuei como Coordenadora do Centro de Mediação e Gestão de Conflitos da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, e integro o Comitê de Responsabilidade Social e Procuradoria Especial da Mulher, da mesma instituição, na função de advogada e mediadora. Nessa posição, tive a oportunidade de acompanhar de perto a implementação e os desdobramentos de políticas públicas de mediação, com destaque para ações voltadas à população em situação de vulnerabilidade social, como ocorre no Núcleo Comunitário da Parangaba, em Fortaleza-CE, espaço que é objeto central desta dissertação.

Ao longo dessa caminhada, a experiência prática com mediação comunitária revelou que os conflitos vivenciados por essas populações, na maioria das vezes, extrapolam as questões legais e envolvem aspectos emocionais, culturais, econômicos e sociais. Como facilitadora de Círculos de Construção de Paz e docente no curso “Mediação e Práticas Sistêmicas”, venho promovendo e difundindo metodologias dialógicas e restaurativas, que buscam transformar o conflito em uma oportunidade de crescimento e reconstrução de vínculos.

Assim, pretende-se com essa pesquisa avaliar a política pública da mediação de conflitos tendo como lócus do estudo o núcleo comunitário do bairro Parangaba, em Fortaleza-Ceará, que se destina a aplicação da resolução de conflitos por profissionais e técnicos do método da Mediação Comunitária. O Núcleo de Mediação está localizado na Rua Júlio Braga, 161, Parangaba. O bairro é administrado pela Secretaria Regional IV e faz parte da Área Integrada de Segurança (AIS) 5, com uma população total de 37.981 habitantes. Diante desse contexto surge a problemática: como a política pública de mediação comunitária implementada no Núcleo da Parangaba contribui para a transformação social da comunidade local?

A identificação com o problema de pesquisa surgiu especialmente da percepção de que muitos dos indivíduos atendidos nesses espaços de mediação relatam nunca terem sido verdadeiramente escutados. A escuta ativa, o acolhimento e o uso da linguagem não violenta mostraram-se ferramentas fundamentais para restaurar a comunicação e possibilitar soluções sustentáveis.

Em função da problemática levantada, propõe-se como objetivo geral: avaliar a política pública de mediação de conflitos como prática de transformação social no núcleo comunitário da Parangaba; e como objetivos específicos: analisar as habilidades dos mediadores no uso dos instrumentos de mediação; examinar qual percentual e os tipos de conflitos atendidos no período de 2021 a 2024; averiguar se as partes envolvidas no conflito voltaram a dialogar durante a mediação aplicada no núcleo da pesquisa.

Os objetivos específicos delineados na pesquisa também foram moldados por minha vivência profissional. Ao longo dos anos, observei a importância de compreender as técnicas empregadas, os instrumentos utilizados para promover o diálogo e a relevância de avaliar a efetividade das soluções construídas em conjunto. Além disso, a retomada ou não da comunicação entre as partes após o processo de mediação tem se mostrado um indicador importante da qualidade da intervenção e do seu potencial para fortalecer uma cultura de paz.

Com relação à metodologia, optou-se pela abordagem qualitativa. A análise qualitativa de políticas públicas é um processo essencial para compreender a transformação que a política traz para a comunidade em diferentes contextos, como ressalta Batista e Domingos (2017, p. 14) “[...] busca primeiramente identificar a qualidade da mudança gerada pela política”.

As pesquisas qualitativas buscam compreender fenômenos sociais e estudar as ações dos indivíduos pesquisados em seu ambiente ou contexto social, para que o pesquisador possa interpretar os dados da perspectiva dos sujeitos da pesquisa (Flick, 2009). Para Creswell (2013), abordagem qualitativa é um meio para explorar e entender o significado que os indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano.

O processo de pesquisa envolve perguntas e procedimentos emergentes, dados tipicamente coletados no ambiente do participante. A pesquisa qualitativa na mediação comunitária poderá ter a compreensão das percepções e das experiências dos mediadores comunitários em relação aos processos de mediação, procurando identificar as estratégias e práticas que facilitam a resolução pacífica dos conflitos (Gomes; Souza, 2011).

Nesse sentido, a adoção da avaliação em profundidade com abordagem qualitativa se justifica, pois essa perspectiva avaliativa se distancia do modelo gerencialista, uma vez que considera a avaliação um processo sociopolítico e cultural, constituindo-se como um procedimento multidimensional ao contemplar várias dimensões envolvidas nas políticas públicas: social, cultural, política, econômica, territorial.

Ressalta-se aqui a importância de compreender as dinâmicas sociais, as percepções individuais e coletivas, e as práticas culturais no contexto da mediação comunitária, utilizando abordagens qualitativas para explorar e interpretar essas complexidades.

Essas observações empíricas dialogam com a literatura sobre o tema, como as contribuições de John Paul Lederach (2008), que enxerga a mediação como uma via para a construção de uma cultura de paz baseada na empatia, e Boaventura de Sousa Santos (2007), que defende a valorização de práticas emancipadoras no acesso à justiça, especialmente no

Sul Global. Esses autores ajudam a fundamentar teoricamente a compreensão de que o processo de mediação pode gerar efeitos formativos e transformadores, tanto para os sujeitos diretamente envolvidos no conflito quanto para a comunidade como um todo.

Pretendendo alcançar o objetivo de avaliar a política pública de mediação comunitária dentro da comunidade da Parangaba, os procedimentos técnicos que serão utilizados são: a pesquisa bibliográfica, documental e a entrevista semiestruturada.

A análise bibliográfica e documental envolve a análise de documentos relacionados às políticas públicas, como relatórios, leis, regulamentos, atas de reuniões, e estudos anteriores, este método ajuda a entender o contexto histórico e as justificativas para a formulação e implementação da mediação comunitária (Miranda, 2021), nesse sentido, pretende-se examinar qual percentual de conflitos atendidos no lócus da pesquisa (período 2021 a 2024) que obtiveram sucesso por meio da pesquisa documental, coletando informações existentes registradas em documentos oficiais do núcleo.

Na perspectiva das políticas públicas, as entrevistas têm como objetivo detalhar, através dos atores-chave envolvidos, a formulação, implementação ou avaliação de políticas públicas, para esta pesquisa, o foco das entrevistas será na avaliação da mediação comunitária como política pública efetiva na resolução de conflitos no lócus da pesquisa. Para isso, a entrevista será realizada com a coordenadora do Núcleo de Mediação da Parangaba, 3 mediadores atuantes no núcleo, e 3 mediados atendidos no local, a fim de averiguar o resgate da comunicação entre as partes durante a mediação aplicada no núcleo. Segundo Batista e Domingos (2017), as entrevistas são comuns nas avaliações de políticas públicas, visto que o foco está no respondente e em como ele percebe a realidade, permitindo ao pesquisador compreender e analisar o ambiente do entrevistado e dessa forma, entender como a política avaliada interfere naquela realidade local.

Os dados coletados na pesquisa bibliográfica, documental e de campo serão interpretados de acordo com a realidade encontrada, sendo classificados e categorizados os elementos pertencentes de um conjunto, tendo a possibilidade de serem agrupados por analogia. A análise será representada utilizando-se gráficos, tabelas e a fala dos mediadores, a depender do que melhor se adequar a apuração da pesquisa, sendo analisados de forma qualitativa.

As categorias analíticas que foram levantadas com intuito de avaliar a política pública de mediação no núcleo comunitário da Parangaba serão: a efetividade, o impacto e a redução de burocracias para facilitar o acesso à justiça. Observar a qualidade do atendimento, saber se os mediadores fazem curso de capacitação, qual nível de formação e treinamento

contínuo dos mediadores e ainda vê quais os recursos e a infraestrutura das instalações e recursos disponíveis para a mediação. Essa perspectiva avaliativa visa identificar como decorre o processo de mediação comunitária no núcleo da Parangaba, para entender como diferentes grupos se beneficiam dele e propor melhorias.

Esta dissertação não se constitui apenas como um exercício acadêmico, mas como um desdobramento direto de uma atuação comprometida com a justiça social, a escuta ativa e a construção de espaços de convivência mais humanos. Avaliar a política pública de mediação de conflitos implementada no Núcleo Comunitário da Parangaba é também contribuir para o aperfeiçoamento de práticas que promovem o empoderamento das comunidades, o fortalecimento dos laços sociais e a construção de soluções sustentáveis e compartilhadas. Trata-se, portanto, de uma pesquisa que emerge do campo e que, ao retornar a ele, busca gerar reflexões e transformações concretas.

2 ACESSO À JUSTIÇA COMO POLÍTICA PÚBLICA: DIÁLOGOS INICIAIS

Pensar o acesso à Justiça implica uma série de discussões anteriores, sobretudo, quando precisamos pensar que se trata de um direito estabelecido na Constituição Federal de 1988. A força constitucional implica em desdobramentos que consigam fazer com que o Estado brasileiro horizontalize o acesso ao direito, tratando-a como uma Política Pública. E enquanto tal é importante que se estabeleça mecanismos de avaliação, discussão de acesso, universalidade, orçamento, além de adentrar o chão da comunidade e de pequenas cidades do país, e assim aproximar-se da população que tanto carece, porém, pouco conhece acerca de tal direito.

2.1 Política Pública: desenvolvendo um conceito

O desenvolvimento das sociedades está vinculado intrinsecamente com a forma com a qual a sociedade produz seus bens e os distribui entre seus membros; bem como a maneira como tais sociedades difundem seus valores, tradições e cultura, diluídas nas relações sociais do dia a dia. Portanto, ao longo da história são identificados diferentes modos de produção que se desenvolveram e se complexificaram até chegar ao estágio atual do modo vigente: modo de produção capitalista, marcado pelo tensionamento das relações de poder e o estado antagônico entre capital x trabalho. Neste ínterim, o Estado se reveste de funções, e a percepção quanto às políticas públicas muda de foco.

O conceito de políticas públicas é algo que invade a seara do debate acadêmico e nos apresenta uma série de discussões das quais não buscamos esgotá-las aqui, contudo, consideramos importante tecer comentários e apresentar vertentes que nos proporcione balizar o tema central de nossos debates.

Inicialmente é importante considerar que o termo adentra campos de conhecimento diversos. No campo da economia, centra-se a análise do conceito a partir das escolhas racionais, a partir da análise de recursos, para tomada de decisões; no campo da sociologia, o debate é conduzido a partir das interações entre diferentes grupos, segmentos e classes sociais (conflitos, consensos, barganhas); no campo da administração, frisam-se as questões concernentes aos resultados alcançados; na teoria do direito, porém, a análise é delineada em torno das discussões acerca do Estado, sua estrutura normativa e natureza de sua intervenção (Mellazzo, 2010).

Dentro de uma perspectiva mais funcionalista, as discussões acerca do tema se resumem a identificar se a política pública atende ou não ao seu propósito, não havendo maiores implicações. As políticas públicas, dentro desse viés, são importantes para analisar funções do Estado (Mastrodi; Ifanger, 2019). Os autores continuam a discussão problematizando a partir da seguinte indagação: *Qualquer ação do Estado que funcione para atingir qualquer finalidade pública poderia ser considerada política pública?* A partir das discussões de Souza (2006), os autores tratam que política pública é tudo o que o Estado escolhe ou não fazer; e neste aspecto, há uma matriz de ordem ideológica que conduz as ações do Estado.

Brites e Clemente (2019) consideram que a Política Pública se relaciona com as respostas que o Estado dá aos problemas públicos, sejam no sentido manutenção do equilíbrio social ou de enfrentá-lo a fim de produzir desequilíbrios e assim modificar tal realidade. Portanto, a política é considerada pública, quando busca atacar um problema público, tendo Estado e sociedade alinhados pela horizontalidade e espontaneidade. Contudo, é importante frisar que tal concepção não busca reduzir a responsabilidade estatal do ponto de vista do enfrentamento aos problemas sociais de interesse da coletividade (Araújo; Machado, 2013).

Araújo e Machado (2013) procuram distinguir Estado e Governo - estabelecendo que as ações de Estado são as ações pensadas a longo prazo, e as ações de governo possuem enfoque a curto prazo, além de serem mais restritivas. Utilizando Martins (1996) como referência, entende-se que o Estado como um processo de construção humana que busca falar em nome de toda uma sociedade - na busca por um bem-estar comum, no entanto, a materialização do Estado se ampara por meio de seus governos, e nesse aspecto, o Estado contribui para reprodução dos interesses de uma classe dominante, portanto, trata-se política pública, de um composto formado pelo conteúdo concreto e simbólico de decisões políticas e de que forma tais decisões repercutem junto à relação capital x trabalho.

Desta forma, autores como Santos *et al.* (2007) defendem que as políticas públicas reproduzem ideologicamente o interesse de um segmento social específico - e neste contexto a premissa básica de sua condição de existência e definição não são atendidas, sendo, portanto, “políticas de interesse privado”. Convém considerar que análise de Santos *et al.* (2007) é realizada a partir do antagonismo capital x trabalho, portanto, sob sua lógica,

[...] na conjuntura atual não falamos de políticas públicas, pois as mesmas não são definidas pela coletividade, nem sempre estão voltados para o bem comum e, normalmente, são realizadas para garantir a expansão capitalista ou amenizar os efeitos negativos da irracionalidade da acumulação privada – o que agrava a sua

busca pela legitimidade no encaminhamento de ações que amenizem o grau de insatisfação social (Santos *et al.*, 2007, p. 831).

Nessa mesma perspectiva, portanto o Estado constitui-se em aparelho ideológico, palco de disputas por relações de poder, com tomadas de decisão que refletem os interesses e valores de determinado projeto político (este quase sempre da classe dominante), valores esses, que são difundidos entre os vários componentes do Estado e da sociedade, sobretudo, na elaboração da política pública. A omissão do Estado frente à determinada demanda, reflete muito mais o compromisso deste com um setor específico da sociedade - que de uma forma ou de outra, pode se beneficiar com tal omissão.

No que se refere ao Brasil, a Constituição Federal de 1988 trouxe consigo um leque diverso de direitos que devem ser garantidos pelo Estado, cuja materialização é concretizada por meio das Políticas Públicas. Entretanto, o atual cenário neoliberal, ainda torna ineficaz o alcance das políticas públicas e com isso há uma parcela significativa da população sem acesso aos mais diversos direitos, inclusive, com cenários de violação de direitos humanos. Desta forma, o acesso a direitos tem se efetivado pela via judicial, aumentando as suas tradicionais demandas - entre as quais a mediação de conflitos; o que também representa um traço marcante da cultura brasileira: a dependência do Estado para efetivação de um direito ou resolução de conflitos, mesmo entre particulares (Carcará; Maia, 2017).

No cenário brasileiro, o Estado mantém sua natureza e funções próprias do contexto da sociedade capitalista, com um panorama de despotismo político que atende aos interesses privados em detrimento de interesses gerais ou reais da população. Importa esclarecer que o termo Estado se refere a todo seu aparato, todas as instituições e órgãos que fazem parte de sua engrenagem, na qual, o Poder Judiciário também está incluído.

[...] é possível se considerar Estado como o conjunto de instituições permanentes – como órgãos legislativos, tribunais, exército e outras que não formam um bloco monolítico necessariamente – que possibilitam a ação do governo; e Governo, como o conjunto de programas e projetos que parte da sociedade (políticos, técnicos, organismos da sociedade civil e outros) propõe para a sociedade como um todo, configurando-se a orientação política de um determinado governo que assume e desempenha as funções de Estado por um determinado período (Höfling, 2001, p. 32).

Portanto, considerando que a estrutura estatal do Brasil foi construída sobre bases burguesas e burocratas, cujas decisões tomadas estavam alinhadas historicamente à manutenção de estruturas de poder (Bobbio, 2002) o que contribui de forma significativa para lentidão na efetivação de direitos e para estabelecimento de “arranjos informais” que buscam

acelerar o trâmite e solucionar de forma rápida as situações conflituosas existentes - sejam eles na relação entre particular x particular ou particular x esfera estatal. Dito isso, é de se esperar que as decisões tomadas reproduzam de forma contundente uma lógica de manutenção de status quo. Lefebvre (1975) é assertivo ao ponderar que a gestão do Estado burocrático burguês foi assumida pela classe média que logo tratou de se alinhar aos interesses da classe dominante, e, portanto, para seus próprios fins em detrimento do conjunto da sociedade.

A alternativa para se contrapor a tal cenário é a incorporação de processos e espaços democráticos que viabilizem a participação e oportunizem discussões acerca das decisões políticas que desencadeiam a formulação de políticas públicas. Desta forma, o principal instrumento jurídico brasileiro - a Constituição Federal, já trouxe em seu escopo a previsão do Controle Social como forma de garantir a participação social na gestão das Políticas Públicas. O espaço democrático deve ser, portanto, um espaço político estendido aos cidadãos, garantindo-lhes interlocução com todos os interessados e viabilizando o atendimento de demandas públicas; além de se constituir como núcleo estratégico em busca de espaços de poder. Trata-se de uma “reaproximação entre o social e político, ou, da repolitização dos laços sociais, ligando-os aos direitos sociais e à cidadania” (Leal, 2006, p. 74).

Assim, o embate entre capital e trabalho permeia as esferas de poder do Estado, impactando tanto a formulação quanto o acesso às políticas públicas. Se historicamente o Estado brasileiro foi gerido sob bases patriarcais burocráticas e burguesas, o advento de uma cultura democrática resguardada pelo instrumento jurídico máximo brasileiro - a Constituição Federal de 1988 possibilita a criação de espaços sociais de luta e de formulação de políticas públicas pensadas sob um viés de uma cidadania emancipatória, a partir dos valores alicerçados na pluralidade e diversidade cultural que se manifestam de forma contundente no dia a dia da população brasileira, sobretudo, nas comunidades. Portanto, as políticas públicas precisam ser pensadas a partir de um processo de decisões coletivas que garantam a representatividade e os interesses comuns da sociedade; formuladas a partir de problemas que merecem atenção e intervenção por parte do Estado e assim possam promover a cidadania.

Tendo como referência o contexto brasileiro, um dos problemas encontrados encontra-se na esfera do acesso à justiça. Autores como Rodrigues Júnior (2006) e Spengler (2008) indicam que há uma crise no judiciário e em seu modelo tradicional de jurisdição e que essa crise se processa estruturalmente partir de dificuldades de acesso: a) geográfico - dada a existência de lugares remotos; b) cultural - os trâmites processuais e o rito administrativo

formal do judiciário brasileiro não consegue interseção com a pluralidade social e cultural brasileira, e, portanto, decisões judiciais tomadas sem levar em conta os valores, aspectos socioculturais de tradicionais, causa distanciamento e não produzem efeito desejado na resolução de seus litígios; c) a legitimidade do direito ao acesso à justiça possui uma relação direta ainda com os prazos ou com a celeridade do judiciário na resolução de conflitos o que não se configura dentro da realidade do judiciário brasileiro, marcado por morosidades dado volume de processos a serem julgados, dado pelos ritos administrativos e burocráticos que alguns processos exigem. Seguindo esta linha de raciocínio, percebe-se a necessidade em se repensar uma Política Pública de acesso à Justiça que consiga convergir com que está descrito na letra da lei e assim seja capaz de contribuir para promoção da cidadania.

2.2 Mediação Comunitária e Acesso à Justiça

A difusão das práticas de mediação surge a partir de dois importantes pontos. O primeiro, garantia efetiva do acesso à justiça em seus aspectos formal e material, nos moldes do que foi estabelecido junto à Constituição Federal de 1988. Há a perspectiva de autores como Cappelletti e Bryant (2002) que teorizam a respeito, além de realizarem uma análise geral acerca do acesso à justiça, categorizado como “terceira onda” ou “onda renovatória” - que nada mais é que uma democratização do acesso aos equipamentos e instituições que compõem a estrutura do judiciário (acesso formal); assim como acesso ao resultado do processo e a sensação de que a “justiça foi feita”, ou a justiça propriamente dita (acesso material). No caso do Brasil, dada suas dimensões territoriais e as disparidades regionais e socioeconômicas incorrem ainda que a democratização do acesso à justiça também possui esse viés, já que não há como o Poder Judiciário se estabelecer uniformemente em todo território nacional. Desta forma é necessário que se criem mecanismos de acesso à justiça que busquem reduzir o impacto dessas desigualdades citadas.

Ora, um dos supostos do Estado democrático é a igualdade de direitos. As desigualdades no acesso e na utilização da justiça acentuam as desigualdades econômicas e sociais. A democratização no acesso à justiça constitui-se em pauta fundamental para a efetivação dos direitos que formam a cidadania. Desta forma, o sistema de justiça opera não apenas como garantidor de direitos, mas também como um espaço no qual há a possibilidade de redução das iniquidades decorrentes das desigualdades de renda e prestígio (Sadek, 2010, p. 10).

Outro ponto que precisamos considerar diz respeito ao traço culturalmente estabelecido de que o Estado possui a exclusividade de resolução dos conflitos - o que

Wolkmer e Wolkmer (2021) definem como “mito da lei escrita” - em que a normatividade, o ato jurisdicional são monopólio do Estado. Há consenso entre autores que a sociedade passou a depender exclusivamente do Poder Judiciário na resolução de seus conflitos, sendo estes das mais diversas naturezas e tal fato ainda é enraizado no cotidiano das mais diversas sociedades.

Não pretendemos retomar aqui a discussões gerais acerca do conflito e suas implicações, apenas reiterar que o conflito é algo inerente aos aglomerados urbanos, independentes de seu contexto histórico e cultural. Alves e Gofas (2018) tratam que a sociedade busca eliminação do conflito, sem, contudo, encará-lo, e assim “terceirizam” sua resolução ao Estado, através do Poder Judiciário, dando-lhe competência e exclusividade nesta matéria.

Boaventura Santos (2018) tematiza a discussão, chamando atenção para a garantia de direitos socialmente construídos por meio da judicialização. Em sua tese, o autor apresenta que os tribunais (judiciário) assumem um protagonismo e sua interface com camadas políticas assenta-se por meio da garantia dos direitos, controle da legalidade - inibindo ou procurando inibir abusos de poder -, e judicialização da política.

Alves e Gofas (2018) potencializam a discussão quando consideram que esta terceirização para dirimir os conflitos possui repercussões em outras esferas da vida em sociedade na contemporaneidade. Um dos valores centrais da sociedade ocidental - os princípios democráticos são diretamente afetados por esta judicialização de conflitos, já que a democracia é o principal meio de resolução de problemas coletivos. Interessante notar que à medida que se aumentam as estruturas de participação democrática (espaços para discussão coletiva, proposição de soluções), aumenta-se também a judicialização das relações sociais, inclusive, no sentido de assegurar as decisões que foram tomado dentro de um processo político e dialogado. Contraditoriamente, ampliam-se as esferas democráticas para tomada de decisões, no entanto, são necessários instrumentos judiciais para sua efetivação (Santos, 2018). Garapon (1999) pondera que há um déficit democrático que precisa ser sanado e para tal, a esfera do judiciário tem sido responsável por fazer esta compensação.

Através da justiça exige-se a democracia, ao passo que ela oferece igualmente a todos os cidadãos o poder de intimar os governantes a respeitar as promessas contidas na Lei, por meio de uma ação mais individual, mais próxima e mais permanente que a representação política clássica distante (Garapon, 1999, p. 49).

Essa lacuna causada pelo descrédito junto às instituições estatais, sobretudo quanto às suas responsabilidades na manutenção e efetivação de direitos da população, torna o Judiciário a instância que é capaz de disciplinar moralmente as relações sociais que

apresentam interesses conflitantes, sejam elas em qual esfera for (civil, penal, moral, religiosa, científica, política). Maus (2000) chega a mencionar que o Judiciário goza ainda de certo prestígio e confiança popular, um último resquício de credibilidade em meio à crise nas instituições do aparato estatal. No entanto, o acionamento indiscriminado das vias judiciais e a complexificação relações sociais - sejam pelos surgimentos de novas e/ou especificidade delas - em meio a fatores como globalização, liberdade de expressão, discussões sobre diversidade, acirramento das desigualdades sociais, formas alternativas de mercado, multiculturalismo e novas concepções sobre política; atingem o Poder Judiciário, fragilizando a tomada de decisões e a gestão de conflitos.

Desta forma, há a geração de uma demanda reprimida com significativo aumento de ações ajuizadas e que dada limitações físicas, humanas e estruturais do Poder Judiciário, contribuem para a “famosa” morosidade na tramitação de processos. Também é pertinente considerar que, enquanto instituição pertencente ao Estado, não há como a crise estatal não o alcançar. Spengler (2011, p. 10) consideram:

É possível perceber a retração e o descompasso entre a função jurisdicional do Estado e a complexidade conflituosa atual. [...] Todas as considerações sobre a jurisdição e suas crises (criadas e fomentadas a partir da globalização cultural, política e econômica) são consequências da crise estatal. Devido a essa assertiva que se deve discutir a tão aclamada crise da jurisdição a partir da crise do Estado.

Assim, dentro do contexto do Judiciário, a crise estatal se processa dentro da capacidade do Estado em jurisdicionar frente à multiplicidade de fatores e contextos, inclusive de gestão do tempo e necessidades de respostas cada vez mais imediatas. Somam-se a isso, aspectos analisados por Spengler (2008) quando trata de um fenômeno chamado fluidez social, e sua correlação direta com as instituições - inclusive, o Judiciário.

As considerações do autor se fundamentam a partir das ideias de Bauman (2001) e sua perspectiva de que a sociedade e conseqüentemente as relações sociais que a perpassam, são marcadamente mais fragmentadas, complexas, multifacetadas - gerando conflitos de mesma natureza, nas quais respostas sólidas, amparadas em dogmas pré-determinados já não surtem os mesmos efeitos, “esmaeceu corroída pela incompatibilidade entre as relações sociais e as estratégias hegemônicas atuais” (Spangler, 2009, p. 272).

É fato que as instituições sociais ganharam ou perderam suas funções ao longo da história, no entanto, esta chamada nova Era, traz algo para além de “ganhar ou perder funções”, mas adentra uma arena de volatilidade, efemeridade - e principalmente, um dinâmico e ágil processo de mudança. O que é estável historicamente se torna instável,

efêmero - inclusive, instituições sólidas e inquestionáveis, já não “mantêm sua forma com facilidade” (Spangler, 2009, p. 272).

A análise de Spangler (2009) e Bauman (2001) nos auxiliam a compreender em que contexto a mediação comunitária ganha espaço enquanto uma diretriz de atendimento e resolução de conflitos; de forma alternativa ao Estado (Poder Judiciário), considerando que este, na maioria das vezes, não consegue mais oferecer respostas qualitativa e quantitativamente adequadas.

Ainda que um dos aspectos relevantes no conceito de liquidez da sociedade contemporânea seja o enfraquecimento da ideia de comunidade (Bauman, 2007) é paradoxal e relevante, considerarmos que a ideia da mediação comunitária é também uma forma de se contrapor a tal movimento, fortalecendo o ideário de comunidade e pertencimento que foi sendo esvaziado de sentido. O próprio Bauman (2003) pontua que comunidade é algo positivo, acolhedor e entendido; onde a linguagem é entendida e apesar de estarmos vivenciando dias de liquidez social, na comunidade se encontra segurança; nele são encontrados valores como participação cívica, igualdade política, solidariedade, confiança, tolerância, cooperação (Putnam, 2000) - valores estes próprios e importantes para processo de mediação comunitária.

Portanto, é necessário repensar a estrutura estatal - neste caso específico, o Poder Judiciário, da maneira pela qual conhecemos, de forma que ele consiga dar respostas que a sociedade contemporânea necessita. Concordamos com autores como Targa (2004), Dallari (2008), Meleu e Thaines (2012); quando discorrem que a estrutura do Judiciário hoje não foi pensada para esse contexto histórico, e, portanto, é necessário repensá-lo e adequá-lo à realidade social atual em que, apesar de acirramento da desigualdade social, capitalismo financeiro, perspectiva de Estado mínimo - hoje há um entendimento e ativismo por meio da população de forma individual ou por meio de instituições de defesa de direitos, em exigir que os direitos sejam respeitados - algo impensável, por exemplo, quando da criação dessas instituições.

Dito isso, uma alternativa para esse novo contexto centra-se nos métodos autocompositivos e heterocompositivos para resolução de conflitos. Os autocompositivos, o poder de decisão no tratamento do conflito é horizontalizado, distribuídos igualmente entre todos, as responsabilidades acerca da decisão tomada, onde os interesses de ambos são alcançados de forma consensual, deixando de lado a dicotomia história de ganhador x perdedor. A proposta dos métodos autocompositivos é justamente dissociar tal percepção, além de instrumento para uma cultura de paz e sem violência. São exemplos dos métodos

autocompositivos: mediação, conciliação, negociação, transação, desistência e submissão (Carlos, 2019).

A proposta heterocompositiva, no entanto, há a presença de um terceiro que tomará uma decisão - são exemplos a arbitragem e a jurisdição e ao contrário das alternativas autocompositivas, neste está presente a dimensão adversarial, há a existência de um ganhador e um perdedor (Carlos, 2019).

No contexto histórico brasileiro, o principal método autocompositivo é a mediação que data desde a época da Constituição Imperial, porém apenas com o advento da Constituição Federal de 1988 é que tal mecanismo foi incentivado por meio da criação dos Juizados Especiais de Conciliação. Legalmente falando, é oportuno destacar a Lei 8952/94 - que no seu texto trouxe alteração do Código Processo Civil, instituindo a conciliação como alternativa aos juízes na busca de dirimir os conflitos judiciais; além da Lei 9099/95 que instituiu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Notadamente, um grande marco legalmente constituído na seara da Mediação Comunitária foi a edição da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça que instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário, uma normativa que passou a incentivar e exigir ao Judiciário o estímulo à autocomposição; tomando a mediação e conciliação como instrumentos eficazes no processo de pacificação social, solução e prevenção de litígios (Millaré, 2020). A materialização disso é realizada por meio da obrigatoriedade dos tribunais brasileiros em criar Núcleos Permanentes de Solução de Conflitos e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania.

Em 2015, outras legislações foram sancionadas e assim, complementou-se o arcabouço legal que dá base sistema de justiça consensual brasileiro: a Lei 13105/2015 - que estabeleceu um novo Código de Processo Civil que trouxe consigo uma série de artigos buscando legitimar a *autocomposição*, com destaque para o artigo 3º:

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.

Logo após, foi promulgada a Lei 13140/2015 - conhecida Lei de Mediação que traz em seu artigo 1º, a definição de *mediação* para efeitos legais:

Art. 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.

A escolha por métodos autocompositivos, sobretudo, a mediação como alternativa para resolução de litígios, não se trata apenas de mais um instrumento de ordem jurídica, mas de um processo de ruptura com métodos tradicionais, inclusive, com a mudança acerca da concepção de conflito, exercício da autonomia e reinvenção na partilha do poder entre membros da comunidade; o que se torna um contra movimento, se levarmos em consideração os aspectos que Bauman (2007) elenca como características de nosso contexto atual:

[...] a separação entre o poder e a política visível na supervalorização do indivíduo em detrimento ao Estado; enfraquecimento da ideia de comunidade; o fracasso do planejamento a longo prazo e a queda de instituições norteadoras e responsabilização individual pelo fracasso ou sucesso da vida pessoal (Silva; Mendes; Alves, 2015, p. 250).

Na perspectiva da mediação comunitária busca-se exatamente o oposto, fortalecer os laços comunitários e um viés objetivo em que todos são corresponsáveis pelas decisões e resultados ali propostos; além do reconhecimento da natureza autônoma do indivíduo e do seu papel ativo na resolução de conflitos que são de seu interesse, procurando menor autonomia do Estado dentro deste processo.

Desta forma, no processo de mediação, é necessário repensar duas perspectivas: a) a concepção do que representa o conflito: o conflito, conforme já descrito linhas acima, sempre fez parte da história, e é necessário que seja compreendido como algo natural e inerente ao ser humano, dotado de uma conotação positiva, importante para o processo de transformação do indivíduo na busca por uma convivência pacífica e solidária. Um elemento importante inicialmente é explicar o conceito positivo do conflito e expor de forma clara qual a natureza do problema e afastá-lo da perspectiva adversarial. Tal processo precisa ser desenvolvido a partir da identificação de semelhanças e diferenças entre as partes, buscando conectá-las por meio de experiências em comum, afinidades ao ponto em que possam convergir a solução do conflito existente (Vasconcelos, 2008).

A segunda perspectiva diz respeito ao exercício de autonomia e postura ativa e honesta por parte dos participantes na resolução de seus próprios conflitos. Trata-se de sair de uma postura inerte que quase sempre acompanha os processos judiciais - terceirizando suas vozes aos advogados, e a decisão final aos juízes. Neste processo, o autor ativo do diálogo é o interessado que precisa submeter-se a um diálogo pacífico e produtivo em prol de tentar uma

solução efetiva daquilo que está em litígio. A partir disso, desenvolve-se se amplia a noção de responsabilização para com suas atitudes e eventuais mudanças de comportamento; deixando a perspectiva de que apenas o outro tem culpa, para uma em que ambos participam da mesma responsabilidade como agentes geradores do litígio. É necessário fomentar posturas que resgatem sentimentos como solidariedade, equilíbrio, respeito e dignidade, buscando prevenir conflitos futuros (Vasconcelos, 2008).

Desta forma, pensar que o conflito faz parte da história é entender que eram necessárias formas de resolvê-las, independente do contexto histórico-cultural da sociedade. Portanto, a história da mediação não se consiste em algo recente, antes se remete à civilizações e sociedades anteriores à própria formação do Estado. Desta forma, há autores que relatam a existência de experiências de mediação entre os gregos (3000 a. C.), antigo Egito, Kheta, Assíria, Babilônia, Hebreus (Moore, 1998; Cachapuz, 2003). Comunidades religiosas como islâmicas, budistas, judaicas, e ainda o confucionismo na China são exemplos de culturas que historicamente tinham em sua organização mediadores que buscavam resolver divergências e problemas que surgiam entre os indivíduos. Neste aspecto destaque especial para Confúcio durante a China Imperial que desenvolveu a ideia de mediação comunitária alicerçada no respeito mútuo entre todos da comunidade, sendo dever de todos a preservação de tal harmonia.

Kops e Zitzke (2015) mencionam ainda a importância de colônias italianas, gregas, holandesas, escandinavas e judaicas - já durante a onda de imigração do século XIX na América do Norte -, criaram câmaras de mediação e arbitragem a fim de resolver seus conflitos internos ao mesmo tempo em que preservavam suas heranças e tradições protegendo suas comunidades de movimentos de aculturação impostas pela legislação local. A institucionalização da prática da mediação é iniciada a partir do século XX, sobretudo nos Estados Unidos, como uma necessidade de desafogar o então sobrecarregado sistema de justiça norte-americano. No Brasil, como dissemos, já consta a alternativa da mediação desde o Brasil Império, porém, apenas em 2015 tal prática tornou-se institucionalmente reconhecida, com uma série de legislações que a regulamentam e legitimam tal prática como alternativa aos morosos processos judiciais.

2.3 Conflito e Comunidade

É necessário compreendermos o espaço *locus* das práticas em mediação. Elas se processam no interior do que se considera comunidade e que tal aspecto, se configura muito

mais que um espaço físico, mas uma concepção que envolve cooperação, valores éticos, solidários. Spengler (2015) buscando nos aproximar de uma definição mais clara sobre a percepção de comunidade, utiliza o icônico desenho dos anos 1980 - *os Smurfs*, como paralelo: “A comunidade dos Smurfs é local de proteção; lá se partilha a cultura, as tradições, a língua, o clima, a geografia, a comida e a amizade. Assim, trata-se de uma comunidade na acepção literal do termo” (p. 62).

A concepção grega do conceito - advém junto com a ideia de *polis* e estão inter relacionadas; considerado o local onde o homem pode ser ele mesmo. Nesta discussão, compreende-se autores que tratam que esse sentimento de pertença, sentimento comunitário tem perdido sentido, uma vez que para que o momento contemporâneo atual é marcado por traços de efemeridade, em que as coisas mudam e se transformam de modo rápido, onde os valores não são alicerces, mas são fluidos (Bauman, 2003). O autor pondera, no entanto, que o sentimento comunitário é algo positivo, que precisa ser perseguido, porém, encontrá-la no contexto de sociedade que temos hoje, é bem difícil. Outros autores apresentam uma diferenciação conceitual, identificando traços ou perspectivas diferentes de comunidade, conforme tradições: tradição aristotélica, judaico-cristã, utópica, liberalismo, ideário socialista e anarquista, estudos sociológicos sobre comunidade, pensamento autoritário, republicanismo, teorias do capital social, comunitarismo responsivo (Schmidt, 2011). Não nos cabe aqui discorrer sobre cada uma delas, mas citá-las, dando-nos a dimensão do universo conceitual acerca do tema, assim como nos permite delimitar bases conceituais que nortearão as práticas em mediação comunitária, afinal, qual o viés conceitual de comunidade que estamos falando quando adentramos a seara da mediação comunitária.

Uma das definições recorrentes utilizada é da Enciclopédia Saraiva do Direito:

A comunidade é uma sociedade localizada no espaço, cujos, membros cooperam entre si (com divisão de trabalho), seja utilitaristamente (para obter melhores, mais eficientes resultados, práticos, reais), seja eticamente (tendo em vista valores humanos – familiares, sociais, jurídicos, religiosos etc.) (França, 1977, p. 478).

Observa-se que se trata de um conceito que não é pautado exclusivamente no aspecto geográfico, mas agrega outros tipos de ações e sentimentos que devem ser partilhados entre todos.

A comunidade desempenha um papel essencial em proporcionar segurança, estabilidade emocional e socialização para os indivíduos. Elas são fontes de apoio, aprendizado e desenvolvimento, e contribuem para a formação das identidades individuais e coletivas. Nas comunidades, as pessoas encontram suporte para expressar suas ideias e

aspirações, além de oportunidades para aprender, compartilhar conhecimentos e ajudar umas às outras.

Dito isso, aqui no Brasil, busca-se trabalhar uma concepção de comunidade pautado no pensamento comunitarista, em que Etzioni (2001) destaca cinco aspectos. a) a comunidade é a terceira via para construção de uma boa sociedade; b) há um equilíbrio entre ordem social e autonomia individual, responsabilidade e direitos; c) há um equilíbrio e complementaridade entre Estado, comunidade e mercado; d) há uma relevância moral na transformação da sociedade; e) há uma mudança no paradigma político do eu para nós.

Como se observa, há uma busca pelo equilíbrio, pela gestão autônoma e pelo sentimento de cooperação e inter-relacionamento entre Estado, comunidade e mercado - com destaque para a comunidade e sua influência em relação às políticas sociais.

Reiteramos que a discussão aponta sempre para uma concepção de comunidade que não se limita aos aspectos geográficos e tampouco podem ser “forçadas” a ser partícipes, e desta forma, é necessário voluntariedade em se relacionar com demais membros, fazendo dessa convivência o suporte para uma vida melhor. Neste viés, é pertinente a definição de Naujorks (2013, p. 82).

A comunidade, então, é decorrente de uma vontade orgânica das pessoas, produzida a partir das relações de parentesco, vizinhança e amizade. É o lugar dos sentimentos, do amor, da lealdade e da compreensão, sendo três os elementos que a constituem: sangue, localidade e espírito.

Entrelaçado com esta perspectiva está a necessidade de uma comunicação fluida - a mediação comunitária exige comunicação ao mesmo tempo em que a estimula. Desta forma, é ponto nevrálgico que haja facilitação do diálogo como forma de coesão ou de estímulo a esta. Não há como desenvolver os valores elencados pela mediação comunitária, se não houver um compromisso com o estímulo de uma comunicação que seja horizontalizada e dialogada, sem aspectos impositivos. Estimular e criar mecanismos que privilegiem o diálogo em um contexto societário marcado por relações complexas, multifacetadas, marcadas por uma raiz histórica marcado pelo hierarquismo em que o diálogo foi desestimulado; além de um processo contínuo de impermanências e mudanças, com múltiplos vínculos e contraditoriamente, sem vínculos nenhum; torna-se um desafio que precisa ser superado. Não pertencer a “lugar nenhum”, é um estímulo para que indivíduos pensem de forma individualizada sem considerar aspectos coletivos - a priorização de interesses pessoais sem considerar preferências, afinidades e os problemas do outros faz com que tenhamos “relações intrapessoais editadas” (Bertaso; Prado, 2017); supérfluas e descartáveis.

Compreendemos que os processos de democratização e de partilha de poder estão intrinsecamente relacionados às formas dialogadas e horizontalizadas de comunicação, na qual a mediação comunitária é estrategicamente, um lócus que potencializa ações dessa natureza. O caminho do diálogo e a oferta do poder de fala são meios importantes para que se conecte novamente o homem dentro de sua esfera privada com o homem político, e assim deixar-se envolver com a rotina e o sentimento comunitário. Trata-se, portanto, de resgate de sentimentos de inclusão social, permitindo com que grupos vulneráveis e fragilizados, inclusive, politicamente, adquiram hábito de se sentirem ouvidos; identificando quais suas demandas individuais e coletivas, restabelecendo conexões, e compreendendo a pluralidade e diversidade de grupos, órgãos e pessoas que coexistem em um ambiente comunitário. Tomando como princípio a ideia de Sales (2007) “A mediação por sua própria definição, é designada a criar laços entre os indivíduos, resolvendo e prevenindo conflitos”; e isto se deve em muito à necessidade da comunicação e do diálogo durante esse processo (Sales, 2007; Kops; Zitzke, 2015; Bertaso; Prado, 2017).

A Comunidade tem um papel relevante na mobilização social e na resolução de problemas locais. Ao se unirem em torno de uma causa comum, as pessoas podem alcançar mudanças sociais significativas, seja na promoção de melhores condições de vida, na luta por direitos ou na implementação de práticas sustentáveis. A comunidade proporciona na administração de conflitos um espaço onde as relações sociais se constroem e onde os conflitos emergem de interações cotidianas. Quando a própria comunidade participa da resolução dessas disputas, promove um ambiente mais cooperativo e sustentável.

O espaço e o processo de mediação comunitária, portanto, representam um espaço de democracia participativa e cidadania ativa de seus participantes. Nos dizeres de Spengler e Rigon (2012, p. 129): “a participação social concretiza a cidadania global”. Nesta linha de raciocínio, o estímulo ao diálogo, à participação, à resolução de conflitos por meio do consenso apresentando alternativas coletivas em detrimento das necessidades individuais, constitui-se em campo privilegiado para exercitar processos de construção democráticos. Conforme Costa e Spengler (2023, p. 6):

Nessa seara, a mediação comunitária cumpre com duas funções: primeiro oferece um espaço de reflexão e busca de alternativas na resolução de conflitos nas mais diversas esferas: família, escola, no local de trabalho e de lazer, entre outros. Em segundo lugar, o indivíduo possui um ganho que, não obstante parecer secundário, assume proporções políticas importantes quando, ao resolver autonomamente seus conflitos, passa a participar mais ativamente da vida política da comunidade. Assim, ela estimula e auxilia os indivíduos a pensar como conjunto (nós) e não mais como pessoas separadas (eu-tu). A resolução do conflito é boa quando for satisfatória para

todos. Nesse contexto, a maior lição é valorizar o bem comum mais do que os bens ou ganhos individuais.

O fato de existir uma figura mediadora e não uma “autoridade terceirizada” que se impõem frente aos demais presentes, mas que partilha do mesmo espaço e busca construir conjuntamente soluções consensuais a partir das realidades vivenciadas por todos os envolvidos, sem necessidade de intervir de forma direta no litígio, mas como conscientizador à medida que confere aos participantes, uma liberdade para encontrar as soluções de forma autônoma e participativa; contribui de forma significativa para disseminação de valores democráticos.

Retomamos a discussão de que o conflito precisa ser identificado como algo natural, inerente ao ser humano. Desvincular o conflito de uma conotação negativa é importante para que se gere consenso e assim, se construam laços que possam permitir um processo de construção coletiva. E neste aspecto, a mediação comunitária é um dos fatores determinantes para estabelecer uma cultura de paz nas comunidades - base para a construção de uma boa sociedade, uma vez que se trata de um método pacífico para resolução de conflitos. A sociedade de forma geral, e a sociedade brasileira possuem um traço marcante em relação a isso, é marcada pela disseminação de uma cultura de dominação, o que explica, uma alta demanda por processos judiciais para resolução de conflitos, com viés sempre de perdedor x ganhador; além de relações hierarquizadas e patrimonialistas - e neste aspecto, a mediação comunitária se coloca como um contraponto a tal perspectiva e constitui-se em um dos elementos para disseminação de uma cultura baseada em relações horizontalizadas e de direitos humanos: cultura de paz.

Portanto, há uma busca em romper com práticas e costumes hierárquicos, e assim assimilar a ideia que persuadir o outro é melhor que usar força e coação; aperfeiçoando, portanto, os processos democráticos, com uma educação focada em direitos humanos todos os seus valores agregados (liberdade, solidariedade, igualdade); dando assim espaço para o estabelecimento de uma cultura de paz (Zani, 2011).

É pertinente o pensamento de Sales e Lima (2019):

Assim, entendendo que tantas vidas poderiam ser salvas e tantos conflitos poderiam ser evitados se fossem adequadamente tratados, deu-se início a um esforço para a difusão de mecanismos de resolução adequada e pacífica dos conflitos e que mitiguem a exclusão social.

As autoras estabelecem assim uma relação direta entre cultura de paz e a mediação comunitária (Azevedo, 2009) e reconhecem o caráter preventivo das práticas de

mediação. Isto porque há um processo de pacificação entre as partes e estas precisam estar sensibilizadas quanto a isso, e quanto à necessidade de solução de convivência, acima da solução do conflito já existente. Se a convivência não for pacificada, há uma alta probabilidade de que haja outros conflitos a longo prazo e neste aspecto, é importante considerarmos que há uma mudança no tratamento entre conflitantes dependendo do grau de convivência e contato entre elas.

Desta forma, a participação da comunidade na administração da justiça é vantajosa por ensejar maior celeridade e maior aderência da Justiça à realidade social, bem como por propiciar maior credibilidade às instituições judiciárias e ao sentido pedagógico de sua administração, estimulando o senso de colaboração entre os indivíduos (Tartuce, 2008). A participação comunitária fortalece os laços sociais e estimula o sentimento de pertencimento, pois os moradores se sentem responsáveis pela construção da harmonia local. Além disso, ao atuar na mediação de conflitos, a comunidade evita a escalada da violência e reduz a dependência do sistema judiciário, tornando a resolução mais ágil e acessível.

Como ressalta Etzioni (1993), a comunidade se estrutura por meio de laços afetivos e de uma cultura moral compartilhada. Assim, é fundamental contribuir significativamente para a construção de uma sociedade mais solidária e participativa e que esses laços sejam fortalecidos, e que o equilíbrio entre Estado, comunidade e mercado seja mantido.

3 CONCEITOS E HISTORICIDADE DA GESTÃO DE CONFLITOS

Nesse tópico serão abordados os conceitos de conflito exemplificado as definições de conflito no meio comunitário, corporativo e jurídico; a resolução de conflitos e seus tipos conforme estabelecido pela Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça e sua historicidade na resolução de disputas e conflitos nas relações sociais.

3.1 Conceito de conflito

Para aprofundar a temática de gestão de conflitos e trabalhar os conceitos acerca de mediação comunitária, é necessário primeiramente entender o que é conflito, as suas definições e de que forma eles acontecem na sociedade. Conforme se descreve o seu conceito, aprofunda-se a temática que será abordada nessa pesquisa, que trata da resolução de conflitos através da mediação comunitária.

Há várias visões acerca do conceito de conflito, em alguns casos ele pode ser uma força positiva e talvez até necessária. Robbins (2005, p. 326) define conflito como “[...] um processo que tem início quando uma das partes percebe que a outra parte afeta, ou pode afetar, negativamente alguma coisa que a primeira considera importante”. O autor traz a visão de três escolas:

- * Visão tradicional: todo conflito é ruim e deve ser evitado, é sempre visto como algo contraproducente e negativo;

- * Visão de relações humanas: por se tratar de algo inevitável, essa escola defende sua aceitação e acreditam que em determinadas ocasiões pode ser benéfica;

- * Visão interacionista: essa visão encoraja o conflito, pois acredita que um grupo que está sempre harmonioso pode ser tornar estático e insensível a mudanças e inovações.

O conflito surge a partir das diferenças das pessoas, de seus objetivos e seus interesses e desta forma é algo inevitável nas interações. Ademais, para que haja conflito, é preciso que uma das partes aja de forma deliberada com o propósito de interferir que a outra parte alcance seus objetivos, assim, o conflito: “[...] constitui uma interferência ativa ou passiva, mas deliberada para impor um bloqueio sobre a tentativa de outra parte de alcançar os seus objetivos” (Chiavenato, 2004, p. 416).

Os conflitos podem ser divididos por áreas, sendo eles o conflito social, que acontece em virtude das complexidades das relações sociais, apesar de muito evoluída tecnologicamente, as habilidades de negociação da sociedade são precárias, sendo a violência

a ferramenta mais utilizadas para resolução de conflitos, historicamente falando; e o conflito tradicional, que reúne vários indivíduos ao redor de um mesmo interesse, sendo motivados normalmente para garantir recursos, por divergências, interesse em uma parte de ter autonomia ou se libertar em relação a outra parte (Nascimento; Sayed, 2002).

Do ponto de vista jurídico, tem-se a questão de conflito e disputa, a disputa ocorre quando ocorreu um conflito prévio, que surgiu em decorrência de um desentendimento ou incompatibilidade, tornando-se disputa quando uma das partes instaurar uma lide e procurar a solução por meio de um juiz (Donato, 2016).

O autor afirma com relação ao conflito e disputa:

[...] o conflito se insere em um contexto de um ciclo vicioso de ação e reação pelas partes, sendo que a reação, normalmente é mais severa que a ação que a precedeu, isso poderá culminar em uma disputa. Quando essa cadeia não é controlada corre-se o risco, inclusive, de as partes perderem de vista seus verdadeiros anseios e as causas que inicialmente eram originárias, tornam-se secundárias (Donato, 2016, online).

Existe o processo construtivo e destrutivo acerca da resolução de conflitos, sendo o destrutivo caracterizado pelo rompimento da relação social que existia anterior à disputa, em decorrência da forma como esse processo foi conduzido, fazendo com que as partes muitas vezes portem-se como competidores (Donato, 2016).

O processo construtivo fortalece a relação social pré-existente, visto que suas características são buscar soluções criativas que possam comportar o interesse dos envolvidos; resolução do conflito sem atribuição de culpa a nenhuma das partes; tratar demais questões que possam surgir de forma amigável (Donato, 2016). Esses modelos construtivos são conhecidos como mediação e conciliação.

3.2 Resolução de Conflitos

A resolução de conflitos é um tema bastante abordado dentro da área comunitária, jurídica e administrativa, contudo, o foco dessa pesquisa será a abordagem comunitária, por meio da mediação. Para entender melhor como se dá a resolução de conflitos através da mediação, é necessário investigar de uma forma geral as várias perspectivas da temática.

Cientista política e pesquisadora em administração organizacional, Mary Parker Follet, pensavam de forma otimista acerca das resoluções de conflitos, pois visualizava que a

partir disso novas soluções e estratégias poderiam ser pensadas visando acordo entre as partes, sendo assim o conflito seria um propulsor para novas ideias (Faleck; Tartuce, 2013).

Roberto (2020) em seu estudo relata que Follet afirmava que o conflito poderia ser resolvido de três formas:

Dominação: o interesse de uma das partes vai predominar já a outra parte não terá nenhuma necessidade atendida;

Transigência: as duas partes renunciam a algo de seu interesse evitando confronto, para Follet essa estratégia também não é interessante, pois nenhuma das partes teve suas exigências atendidas por completo;

Integração: considerada a solução perfeita, nela encontra-se uma solução que satisfaça de maneira integral ambas as partes.

Contudo, para que haja a resolução do conflito é necessário que todos os fatos que o levaram a acontecer sejam analisados, visto que o seu desenrolar acontece de forma dinâmica e interativa, sendo assim, não necessariamente os conflitos serão sempre resolvidos de forma integrativa, em alguns casos a transigência ou mesmo a dominação podem vir a ser soluções mais viáveis (Fernandes Neto, 2005; Chiavenato, 2014; Roberto, 2020).

Em se tratando do âmbito jurídico, as causas que podem levar a um conflito também advêm das relações sociais, e em alguns casos organizacionais, para Silva (2015, p. 1), alguns questionamentos são levantados quando se pensa em resolução de conflitos: “será que a derrota do meu adversário irá resolver definitivamente o problema? Será que a sentença judicial deu ao caso a solução que realmente se esperava? Será que os efeitos dessa sentença serão favoráveis?”, essas perguntas nem sempre terão respostas, contudo o que mais interessa para as partes envolvidas é a celeridade na resolução, especialmente quando se refere aos casos não tutelados pelo processo judicial, ocasiões em que se busca uma negociação entre as partes.

Pelo menos até o final da década de 1970, no Brasil, acreditava-se que o único meio para resolver litígios era com acesso ao Poder Judiciário, visto que a Constituição Federal garante aos indivíduos acesso ao judiciário, conforme traz o art. 5º, inciso XXXV “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (Brasil, 1988). Contudo, conforme Araújo (2021), mesmo tendo tal garantia, é mesmo necessário sempre recorrer ao judiciário para resolução de conflitos?

Assim, levando em consideração a obra *Acesso à Justiça* de Cappelletti e Garth (1988) que trata sobre possibilidades de novos meios para solucionar conflitos, visto que nem sempre o processo litigioso em juízo é a melhor opção, pensam-se em métodos alternativos

que possam solucionar os conflitos sem necessariamente fazer-se uso do processo judiciário, alguns deles são a mediação, a conciliação e a arbitragem.

3.2.1 Tipos de resolução de conflitos

Em 2010, com a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), regulamentou-se a criação do Sistema Multiportas, que seria uma “Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade” (Brasil, 2010).

O Código de Processo Civil (CPC), em seu artigo 165 ressalta que:

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 (Brasil, 2015).

Para Araújo (2021) o termo multiportas é metafórico, e expressa a ideia de apresentar à sociedade várias formas de resolverem conflitos para além da judicialização. Conforme Ferreira e Severo (2020) essas modalidades são conhecidas como meios extrajudiciais de conflitos (Mesc), entre elas as mais conhecidas e usuais são a arbitragem, a conciliação, a mediação e a negociação; eles podem ocorrer na forma de autocomposição, quando as partes chegam a uma solução sem a intervenção de terceiros, e a heterocomposição, quando um terceiro intervém ativamente e decide a disputa (Marques Filho, 2016).

No caso da conciliação e mediação as partes entram em consenso com o auxílio de terceiros, na negociação não há intervenção de uma outra parte; já na arbitragem uma terceira pessoa toma a decisão final do conflito (Ferreira; Severo, 2020).

3.2.1.1 Mediação

A mediação é regida pela lei 13.140/2015 que “dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública” (Brasil, 2015).

Conforme o texto da lei, a mediação é definida como “[...] 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” (Brasil, 2015).

De acordo com o texto jurídico, a mediação é orientada pelos seguintes princípios:

- I - Imparcialidade do mediador;
- II - Isonomia entre as partes;
- III - Oralidade;
- IV - Informalidade;
- V - Autonomia da vontade das partes;
- VI - Busca do consenso;
- VII - Confidencialidade;
- VIII - Boa-fé.

O CPC traz em seu artigo 165, parágrafo 3 o seguinte aspecto sobre o mediador:

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreenderem 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 (Brasil, 2015).

Na mediação o objetivo é recuperar o diálogo entre as partes, sendo assim, o papel do mediador é restaurar o diálogo para que o conflito possa ser trabalhado e as partes decidam qual a melhor solução para a resolução do seu conflito, normalmente a mediação é aplicada em conflitos que já venha se arrastando por um tempo mais prolongado e que seja decorrente de relações mais intensas e prolongadas.

Consulta-se um mediador para que não resolva nem diga o que deve ser feito. Pelo contrário, pede-se a intervenção de um mediador para que facilite o exercício de autodeterminação, para que possibilite a abordagem de um conflito conhecido e, através do trabalho dos próprios mediados, se consigam soluções desejadas e satisfatórias que podemos dizer já estavam em estado de latência, aguardando para serem despertadas (Vezzula, 2001, p. 3).

Desta forma, para que o mediador consiga restaurar o diálogo é necessário que tome conhecimento das razões que deram origem ao conflito e as análises de forma cuidadosa, para que consiga auxiliar as partes a reestabelecerem uma relação harmoniosa. Para Marques Filho (2016) a sociedade tem um forte ímpeto de competição, sendo baseado em uma lógica de que é necessário que uma parte saia como vencedora e outra como perdedora, esse tipo de sentimento gera desconfiança nas relações interpessoais, gerando afastamento entre os indivíduos e são as raízes que motivam os conflitos, é necessário que

esse tipo de lógica seja deixado de lado para dar lugar a relações sociais que tenham como foco o compromisso, cooperação e ajuda mútua.

Quando o princípio orientador das relações sociais são a cooperação e colaboração, então, não há mais ‘perdedores’ e ‘ganhadores’, mas a compreensão de verdadeira cidadania e sentido de pertencimento ao todo. É este tipo de postura, onde todos ganham, a lógica necessária da mediação de conflitos (Marques Filho, 2016, online).

Conforme Ferreira e Severo (2020) há vários tipos de mediação, o que as diferencia é a forma como o mediador atua. No estilo de mediação facilitadora o mediador interfere somente se for necessária, sua participação é mínima; na mediação avaliativa o mediador é chamado a dar opiniões; a mediação narrativa é baseada na estrutura e descrição do conflito; a mediação transformadora as partes são empoderadas e são incentivadas a se compreenderem. A escolha pelo tipo de mediação se dará conforme avaliação do conflito, quem são as partes envolvidas, qual o tipo de envolvimento entre elas, e o quem é o mediador.

3.2.1.2 Conciliação

Apesar de semelhantes, existem algumas diferenças importantes entre conciliação e mediação, o CPC, no artigo 165, parágrafo 2º traz as características do conciliador: “§ 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” (Brasil, 2015).

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT, 2019) afirma que apesar da Lei 13.140/2015 e o CPC tratarem a conciliação como sinônimo de mediação, elas possuem diferenças, primeiramente como observado no que diz o artigo 165 do CPC, o conciliador normalmente atua em casos em que as partes não possuem vínculo, ademais, na conciliação a ação do conciliador é mais direta, tendo participação mais efetiva na busca de soluções, já na mediação há uma menor participação em relação a busca de soluções, e o mediador age mais no que diz respeito da aproximação das partes envolvidas.

Conforme o Tribunal de Alçada Arbitral Brasileiro (2012) a conciliação é mais indicada quando o problema é identificado de forma mais evidente, nesse o caso o problema não é resultado da falta de comunicação entre as partes, ele de fato é a razão do conflito.

A conciliação como técnica é de grande utilidade nos problemas que não envolvem relacionamento entre as partes, o que permite trabalhar sobre a apresentação superficial (verdade formal ou posição) para alcançar uma solução de compromisso sem repercussão especial no futuro de suas vidas (Vezzula, 2001, p. 43).

Para Marques Filho (2016), a conciliação se aproxima muito do Judiciário, visto que o início da resolução do conflito se deu por meio de processo judicial e a partir da intervenção do magistrado, em busca de dar mais celeridade ao processo, propõem-se meios alternativos de solução extrajudicial, desta forma o conciliador irá sugerir de forma imparcial resoluções que sejam justas e beneficie ambas as partes, normalmente a conciliação atua mais em causas trabalhistas, acidentes de trânsito, entre outros (Tribunal de Alçada Arbitral Brasileiro, 2012).

3.2.1.3 Arbitragem

A arbitragem é regulamentada pela Lei 9.307/96, ela acontece quando as partes envolvidas resolvem se afastar da via judicial e escolhem que uma ou mais indivíduos, nesse caso denominados árbitros, cheguem à resolução do conflito. Conforme o que define a lei, as disposições gerais da arbitragem são:

Art. 1º As pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis.

§ 1º A administração pública direta e indireta poderá utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis.

§ 2º A autoridade ou o órgão competente da administração pública direta para a celebração de convenção de arbitragem é a mesma para a realização de acordos ou transações.

Art. 2º A arbitragem poderá ser de direito ou de equidade, a critério das partes.

§ 1º Poderão as partes escolher, livremente, as regras de direito que serão aplicadas na arbitragem, desde que não haja violação aos bons costumes e à ordem pública.

§ 2º Poderão, também, as partes convencionar que a arbitragem se realize com base nos princípios gerais de direito, nos usos e costumes e nas regras internacionais de comércio.

§ 3º A arbitragem que envolva a administração pública será sempre de direito e respeitará o princípio da publicidade (Brasil, 1996).

São escolhidos para serem árbitros pessoas que tenham conhecimento aprofundado acerca do tema em questão que irão participar da resolução, e sua decisão acerca do litígio têm eficácia de sentença judicial, conforme estabelecido nos artigos 17 e 18 da lei 9.307/96:

Art. 17. Os árbitros, quando no exercício de suas funções ou em razão delas, ficam equiparados aos funcionários públicos, para os efeitos da legislação penal.

Art. 18. O árbitro é juiz de fato e de direito, e a sentença que proferir não fica sujeita a recurso ou a homologação pelo Poder Judiciário (Brasil, 1996).

Ferreira e Severo (2020) versam sobre a existência de dois tipos de arbitragem, a institucional e a avulsa, a institucional, que é a mais utilizada, tem seu fundamento delimitado no artigo 5º:

Reportando-se as partes, na cláusula compromissória, às regras de algum órgão arbitral institucional ou entidade especializada, a arbitragem será instituída e processada de acordo com tais regras, podendo, igualmente, as partes estabelecer na própria cláusula, ou em outro documento, a forma convencionada para a instituição da arbitragem.

Esse tipo de arbitragem gera mais segurança e comodidade aos envolvidos. Para que se inicie o processo de arbitragem, é necessário aceite dos árbitros, conforme disposto no artigo 19, e será finalizada quando proferida a sentença, de acordo com o disposto no artigo 29.

Ademais, os árbitros podem no início do procedimento, tentar a conciliação das partes (artigo 21, §4º), ou suspender essa opção de resolução de conflito para tentar decidir através de sessões de mediação (Ferreira; Severo, 2020).

3.3 Historicidade da resolução de conflitos

Conforme relata Faleck e Tartuce (2012), o tema resolução de conflito abrange variadas disciplinas, tendo como base prática e intelectual a antropologia, sociologia, psicologia social e cognitiva, economia, política, relações internacionais, direito. A resolução de conflitos tem aspectos teóricos e práticos e busca aplicar a teoria à prática, por meio dos conceitos e princípios estabelecidos de forma multidisciplinar para resolver disputas e conflitos nas relações sociais.

Silva (2015) ao falar sobre situações históricas que envolvem resolução de conflito ressalta a importância de entender que “[...] tudo entra em análise através do conflito”. Desta forma, todas as relações sociais podem vir a gerar discordâncias, seja por diferenças culturais, históricas, entre outros.

É possível perceber que desde o que se sabe sobre civilizações mais antigas, sempre houve interesse na sociedade em resolver conflitos através de uma negociação direta entre as partes, ou com auxílio de um terceiro por meio da mediação.

Entretanto, uma grande mudança com relação ao sistema jurídico e sua estrutura ocorreram com a Revolução Francesa, antes da revolução o monarca era legislador e aplicador da lei, a partir da revolução e com o advento do Iluminismo o sistema jurídico mundial sofre grandes transformações inspirados nas mudanças observadas na França.

Nesse novo cenário do Iluminismo surge Napoleão, que inspirado no *Corpus Juris Civilis* de Justiniano, passa a legislar de forma mais racional e revoga o antigo regime, desta forma “[...] se consolida os princípios da igualdade e liberdade” (Bispo, 2023, p. 3). Inspirado

nesse novo modelo, os códigos e leis que surgem posteriormente passam a ser mais complexos, com legislações mais específicas.

Desta forma, a partir dos séculos XVIII e XIX houve uma centralização da justiça no Poder Judiciário, assim, os acessos dos cidadãos aos seus direitos e proteção judicial passaram a ser mais formalizados, tornando mais burocrático o processo de resolver conflitos ou contestar decisões. “As raízes multidisciplinares do campo de resolução de disputas foram aos poucos se fundindo: cientistas sociais que se dedicavam à análise das disputas em campos mais abrangentes e em padrões de conflitos nas relações sociais se aproximaram de juristas [...]” (Faleck; Tartuce, 2012, p. 2). Nesse sentido, aconteceu um resgate das estratégias utilizadas pelas civilizações mais antigas, no caso a mediação, pois se apresenta como uma maneira eficiente na resolução de conflitos.

Nos Estados Unidos, a revalorização da mediação pode ser observada a partir da década de 1960, sofrendo influência da imigração chinesa e adaptando os conceitos milenares dessa cultura aos moldes mais modernos e da sociedade ocidental.

Nas culturas chinesa, japonesa e judaica, a mediação sempre foi uma ferramenta na resolução de conflitos, e era bastante fundamentada em ritos religiosos. Na China, a mediação era a forma mais utilizada na gestão de conflitos, tendo como predominância a sabedoria do chefe de família para a resolução de problemas (Silva, 2015).

Na cultura japonesa a conciliação já é utilizada desde os primórdios dessa civilização como ferramenta para resolução de conflitos, os aldeões atuavam como mediadores; esse estilo busca manter o relacionamento entre as partes:

A resolução informal e consensual de conflitos não se restringiu ao Oriente e também pode ser encontrada em diversas outras culturas, como as de pescadores escandinavos, tribos africanas e em kibutzim israelitas; o elemento comum a todas é o primado pela paz e pela harmonia em detrimento do conflito, da litigância e da vitória (Faleck; Tartuce, 2012, p. 5).

A mediação foi tema de estudos na *Harvard School Law*, contudo era limitado e visava o acordo sem se preocupar com as causas do impasse ou a manutenção do diálogo entre as partes (Leite, 2017).

Com isso, implanta-se a *Alternative Dispute Resolution*, alternativa rápida e econômica para resolução de conflitos, contudo era considerada justiça de segunda classe, ainda assim, atendia ao propósito que era designada e desafogava o judiciário norte americano. a partir da década de 1970 ocorre nos Estados Unidos um interesse no aperfeiçoamento do acesso à justiça, conforme relata Leite (2017, p. 7) “[...] como resposta à

explosão de contencioso em massa marcando o início de uma tendência mundial de criação de ‘circuitos derivados’ como instância de conciliação para a disciplina das pequenas causas”.

Desta forma, houve a substituição dessa ideia de justiça de segunda classe e foi instituída uma nova forma de controle social, o interesse na proteção ao cidadão que buscava acesso à justiça por meio desses mecanismos conciliatórios cresceu, sendo assim, surgem novas experiências de mediação em várias áreas, em especial na mediação familiar. A partir dessa visão mais preocupada com o cidadão e seus direitos, o país passou a ter bons resultados no que se refere à resolução de conflitos (Leite, 2017).

Sendo assim, pode-se observar que atualmente o sistema jurídico norte americano é fundamentado em uma variada herança histórica e influenciado por princípios constitucionais únicos, tendo características que os diferenciam dos sistemas jurídicos de outros países.

O sistema jurídico tem como base o princípio da *common law*, esse princípio faz uso do exemplo de interpretações legais e decisões que foram tomadas anteriormente nos tribunais para a resolução de casos similares no futuro. Os tribunais são federais e estaduais, dispondo de estrutura hierárquica própria, a Suprema Corte do País é o tribunal mais alto e que fica a cargo de resolver acerca de decisões vinculativas sobre questões constitucionais e legais complexas, os demais tribunais lidam com casos civis e criminais (Castro Júnior, 2023).

Interessante salientar uma característica importante do sistema jurídico norte americano que é a garantia de que todas as partes que estejam envolvidas em um processo judicial sejam ouvidas e que tenham a oportunidade de serem julgadas de forma justa (Castro Júnior, 2023).

A experiência norte americana na prática da mediação inspirou a Austrália e Nova Zelândia que aderiram ao mesmo conceito. Na Grã-Bretanha a mediação é impulsionada pelo movimento “*Parents Forever*”, seu foco era resolução de conflitos de pais separados, dando origem ao primeiro serviço de mediação na cidade de Bristol, em 1978, por meio da iniciativa da assistente social Lisa Parkinson, por se tratar de um projeto que contava com diversos estudantes de várias localidades do país, a prática da mediação rapidamente se espalhou pela Inglaterra (Faleck; Tartuce, 2012).

Nos anos de 1980 veio a França resgatar a mediação por influência de alguns doutrinadores atentados à exitosa difusão da mediação na América do Norte e, no Reino Unido e ainda, no Canadá (que tem adepto da língua francesa). Tais doutrinadores, como Jacqueline Mourret, Anne Babus, Jean Pierre Bonafe-Schmitt e

Benoit Bastard foram responsáveis não só pelo modelo francês, mas também pelo modelo europeu de mediação (Leite, 2017, p. 9).

Se tratando da América Latina, Faleck e Tartuce (2012) relatam que as soluções alternativas de resolução de conflitos ganham força a partir da década de 1990. O Banco Mundial edita um documento em 1996 que trata sobre a “descentralização na administração da justiça com a adoção de políticas de mediação e justiça restaurativa”, essa ideia é igualmente recomendada pelo Conselho Econômico e Social das Nações Unidas, na Resolução n. 1.999/96.

Já na Colômbia, acontece à promulgação da Lei 23 de 1991, o objetivo da lei era dar celeridade aos processos encaminhados ao Poder Judiciário através da criação de centros de mediação que funcionariam sob a supervisão do Ministério da Justiça, ademais, a Lei 23/1991 obrigou os cursos das Faculdades de Direito do país a criarem centros próprios que atuavam como de forma semelhante a núcleos de mediação comunitária (Faleck; Tartuce, 2012).

No mesmo ano de 1991, o Ministério da Justiça da Argentina elabora o Plano Nacional de Mediação, que buscava tratar da resolução de conflitos em várias áreas. Nos anos seguintes, outras iniciativas aconteceram em prol da ampliação da mediação no país, desse modo, em 1995, foi promulgada a Lei 24.573, essa lei dispõe sobre mediação em caráter obrigatório no país:

Sustitúyese con carácter obligatorio la mediación previa a todo juicio. Disposiciones Generales. Procedimiento. Registro de Mediadores. Causales de Excusación y Recusación. Comisión de Selección y Contralor. Retribución del Mediador. Fondo de Financiamiento. Honorarios de los Letrados de las Partes. Cláusulas Transitorias. Modificaciones al Código Procesal Civil y Comercial de la Nación¹ (Argentina, 1995).

Com esse contexto será aprofundado questões acerca da mediação no Brasil e referentes a mediação comunitária e seu surgimento no Estado do Ceará a partir dos eixos estudados na metodologia proposto pela Avaliação em Profundidade de Políticas Públicas.

¹ A mediação prévia a qualquer julgamento passa a ter caráter obrigatório. Disposições gerais. Procedimento. Cadastro de Mediadores. Motivos de desculpa e recusa. Comissão de Seleção e Controladoria. Remuneração do Mediador. Fundo de Financiamento. Honorários dos Advogados das Partes. Cláusulas Transitórias. Alterações ao Código Nacional de Processo Civil e Comercial.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E PERSPECTIVA AVALIATIVA

A formulação de políticas públicas é uma atividade constante do Governo que visa oferecer melhorias na qualidade de vida da população em diversos aspectos, sendo assim, a natureza dessas políticas variam bastante e passam por diversos processos para verificar sua eficácia, dessa forma podem ser reformuladas, redirecionadas ou interrompidas. As políticas existem para melhorar as condições percebidas como negativas ao qual uma grande parcela da sociedade pode estar vivenciando, assim, esperam-se que as intervenções oferecidas pelas políticas públicas apresentem resultados, desta forma, faz-se necessário que sejam avaliadas para identificar se o público está sendo impactado de forma positiva.

A pesquisa qualitativa possibilita conhecer e avaliar o direcionamento das políticas sociais, pois, promovem aproximação dos gestores de políticas públicas com a comunidade em que são implementadas (Brasil, 2023). A pesquisa qualitativa também contribui com o diagnóstico referente aos efeitos que determinados projetos exercem sobre a população que os utiliza, contribuindo com informações relevantes para as melhorias de ações públicas, além disso, através dela:

[...] é possível observar, investigar, aprofundar e analisar experiências grupais ou individuais, práticas do cotidiano, relações sociais, comunicações de planos e programas, diferenças regionais nos resultados de políticas sociais ou mesmo investigação de documentos de políticas e programas, sejam eles escritos, imagens, filmes ou outros (Brasil, 2023, p. 10).

Levando em consideração a perspectiva de abordagens qualitativas, Rodrigues (2008) propõe uma abordagem para avaliar as políticas públicas que seria a Avaliação em Profundidade, tal metodologia busca analisar as políticas levando em consideração a complexidade dos fenômenos envolvidos em sua realização: seu caráter processual, contextual, dinâmico e flexível. Anteriormente, a análise de políticas públicas era mais voltada para o estudo de dados numéricos para subsidiar tomada de decisão ou resultados; contudo, novas abordagens buscaram “[...] enfatizar a importância da análise de contexto – social, econômico, político, cultural – e da análise organizacional estrutura de funcionamento, dinâmica, relações de poder, interesses e valores que permeiam as instituições envolvidas na elaboração e implementação de políticas” (Rodrigues, 2008, p. 9-10).

A ideia é deixar de avaliar as políticas de forma linear, levando em consideração apenas a efetividade da política, a relação custo-benefício ou se ela alcançou resultados positivos, e passar a avaliar de forma a contemplar quatro eixos: análise do conteúdo, análise

do contexto de elaboração da política, análise da trajetória da política e análise do espectro territorial-temporal da política. Nesse sentido, conforme relata Rodrigues, influenciado pela perspectiva de Lejano (2012):

O importante é notar que para superar os limites dos modelos vigentes de análises de políticas, [...] há necessidade, em primeiro lugar, de considerar as múltiplas dimensões da experiência e do entendimento, atentando para a complexidade dos fenômenos – seu caráter processual, contextual, dinâmico e flexível – só apreensível pelo entendimento de sua realização na prática. Esta perspectiva dá à noção de experiência um lugar central nas formulações teóricas e metodológicas propostas pelo autor. Assim, ele afirma que, se nós quisermos compreender por que políticas e instituições funcionam ou falham, precisamos penetrar no que são essas entidades realmente, não nos limitando a perceber como elas estão constituídas formalmente (Rodrigues, 2016, p. 106).

Os quatros eixos acima mencionados e a forma como já foram contemplados na pesquisa estão resumidos no quadro abaixo e serão mais bem detalhados no texto a seguir.

Quadro 1 – Eixos Contemplados pela Pesquisa

Eixos Analíticos	Avaliação em Profundidade	Perspectiva de Estudo
Conteúdo da política	Análise das bases conceituais do programa e da política: paradigmas orientadores; conceitos e noções centrais; concepções e valores (coerência interna); Análise da formulação do programa e da política: objetivos, critérios, dinâmica de implantação, acompanhamento e avaliação (coerência).	O discurso e os registros da mediação. O que os mediadores e participantes dizem sobre o processo. Identificação de padrões no discurso sobre mediação (documentos, legislação, sites oficiais).
Contexto de formulação da política	Contexto da formulação do programa e da política: Análise do momento político e das condições socioeconômicas em que foram formulados Contextos da trajetória do programa / política: esferas institucionais e locais Contextos do processo (no tempo) do programa/política: diferentes contextos podem alterar conteúdos e processos	O ambiente externo que influencia a mediação. Como a desigualdade social, socioeconômica afeta a aceitação da mediação. Reflexão sobre desafios estruturais da mediação e acesso à justiça.
Trajетória da política	Grau de coerência ou dispersão dos objetivos da política ou programa conforme o trânsito pelas vias institucionais, ao longo do tempo.	O discurso e os registros da mediação. O que os mediadores e participantes dizem sobre o processo. Identificação de padrões no discurso sobre mediação.
Espectro territorial/ Temporalidade	Configuração temporal e territorial do percurso da política: confronto das propostas e objetivos da política com as especificidades locais e sua historicidade (importância da dimensão cultural)	A Mediação Comunitária no estado do Ceará teve início em 1998, durante o governo de Tasso Jereissati. O programa foi idealizado pelo Governo do Estado e, em setembro de 1999, as "Casas de Mediação Comunitária"

		começaram a funcionar, com o objetivo de envolver a comunidade na resolução e prevenção de conflitos.
--	--	---

Fonte: Adaptado de Rodrigues (2016).

Nesse sentido, o tópico a seguir detalha de forma mais aprofundada os eixos propostos por Rodrigues (2008; 2016).

4.1 Análise de conteúdo

Análise de conteúdo do programa tem como foco três aspectos - formulação: que observa os objetivos da política, os critérios utilizados, a dinâmica de implantação, acompanhamento e avaliação; bases conceituais: tem como foco os conceitos centrais que fundamentam a política; coerência interna: avalia a não-contradição entre as bases conceituais utilizadas para formular o programa, assim, nesse tópico é explicado os conceitos centrais que fundamentam a Política Pública de Mediação no Brasil e o entendimento acerca de Mediação Comunitária.

4.1.1 Mediação no Brasil

Em virtude de como se deu o desenvolvimento do país em um Estado Democrático de Direito, muitas decisões que aconteciam no âmbito do Poder Executivo e Legislativo foram direcionadas para o Poder Judiciário, que passa a ser visto basicamente como único recurso dos cidadãos para garantir a efetivação dos seus direitos.

Contudo, essa grande busca da sociedade pelos seus direitos fez com que o Poder Judiciário fosse bombardeado de processos e não suportasse as demandas, o que fez com que acontecesse uma crise na estrutura do Poder Judiciário Brasileiro, consequentemente no acesso à justiça pela população.

Essa crise se deu pela ineficiência que do sistema de justiça em desempenhar suas três funções básicas: instrumental, política e simbólica; visto que o Judiciário e o Ministério Público são os principais mecanismos de resolução de conflitos, exerce papel de controle social ao incumbir a população de cumprir seus direitos e obrigações e “[...] disseminam um sentido de equidade e justiça na vida social” (Farias 2004, p. 104).

Essa ineficiência decorreu em parte da incompatibilidade da estrutura do sistema de justiça com a realidade socioeconômica do país, ao observar os primórdios do Brasil,

resgatando a realidade do período colonial, tem-se um sistema judiciário organizado levando em consideração o Estado Português, sendo assim, tinha-se um sistema idealizado para exercer as funções instrumentais, políticas e simbólicas em uma sociedade estável, com níveis de renda equiparados e com normas padronizadas.

Os conflitos jurídicos, nesse sentido, seriam basicamente interindividuais e surgiriam a partir de interesses unitários, mas encarados em perspectiva diametralmente oposta pelas partes. Desse modo, a intervenção judicial ocorreria após a violação de um direito substantivo e sua iniciativa ficaria a cargo dos lesados. A litigância judicial versaria sobre eventos passados. As ações judiciais seriam um processo em grande parte controlado pelas partes, a quem caberia a responsabilidade de definir as principais questões submetidas a juízo. E o alcance do julgamento ficaria circunscrito só a elas (Farias, 2004, p. 104).

Porém, a realidade brasileira não é compatível com esse modelo, visto à realidade de desigualdade social, a disparidade socioeconômica, a falta de acesso de uma grande parte da população aos tribunais, além de uma realidade onde uma grande parte dos brasileiros era privada de seus direitos fundamentais como emprego, moradia, segurança, educação (Farias 2004).

Sendo assim, nos períodos entre 1970 e 1980 muitos movimentos sociais surgiram com o propósito de dar acesso a essa população mais marginalizada ao sistema de Justiça e ao Ministério Público, sendo reforçada com a Constituição Federal de 1988. que garantiu a toda a população o acesso, conforme relata Farias (2015), essa crise fez com que acontecessem diversas reformas judiciais com o objetivo de assegurar assistência jurídica gratuita, desta forma, diversos instrumentos foram criados para atender essas demandas, além da instituição de Juizados especializados. As reformas foram de extrema importância, contudo, não foram efetivas na solução do problema da grande demanda do Poder Judiciário, em especial quando se tratava da população mais marginalizada.

[...] verificou-se o surgimento de duas novidades: um (novo) centro de poder – a sociedade organizada e (novos) instrumentos processuais [...] para satisfazer a solução de conflitos, a promoção de direitos e deveres fundamentais [...]. A sociedade civil organizada aparece muitas vezes fundamentada na participação comunitária, localizada nas regiões mais carentes de justiça, com a finalidade de viabilizar este acesso, sendo reconhecida por centros de organização comunitária. Os novos processos [...] visam à utilização de procedimentos compatíveis com a estrutura destas organizações (Farias 2015, p. 6).

Essas instituições conseguem agir de forma mais eficiente nas comunidades mais marginalizadas, suprimindo essa lacuna deixada pelo Judiciário e viabilizando o acesso à justiça desses locais mais carentes. Observa-se com isso que a mediação surge primeiramente em

regiões mais carentes, visto que esse público naturalmente apresentava maiores dificuldades em acessar a justiça.

Devido a isso, erroneamente tem-se que a mediação como opção para resolução de conflitos está direcionada apenas à população mais marginalizada, em casos menos complexos envolvendo litígios familiares ou de vizinhança.

[...] vale dizer que muito embora a mediação tenha surgido em espaços comunitários e de forma voluntária, logo a sua fundamentação de solução através do diálogo atingiu conflitos de médio e grande porte, sobre matérias diversificadas, abrindo-se um campo vasto para a realização de mediação extrajudicial (Farias, 2015, p. 7).

Desta forma a mediação surge como uma opção mais célere e acessível, sendo escolhida como meio de resolução de conflitos em diversos meios sociais. Apesar dos tópicos acerca da mediação poderem ser observadas desde os primórdios do Brasil, foi somente a partir da década de 1990 que surgem de fato regras que mencionam a mediação, em especial nas instituições privadas (Faleck; Tartuce, 2012).

Desde então alguns projetos de leis foram idealizados, porém sem muito êxito, tendo surgido de fato apenas em 2010 uma normativa que tratasse acerca do tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, com a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça que “[...] dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências” (Brasil, 2010). Após esse período surge o Novo Código de Processo Civil Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, e a Nova Lei de Mediação - Lei n.º 13.140/2015 que dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

4.1.2 Mediação Comunitária

Entendendo o contexto de como surgiu a mediação no Brasil, tem-se a mediação comunitária, que conforme Nascimento e Sayed (2021) acontece dentro das comunidades e tem como objetivo facilitar o acesso da população residente da comunidade aos mecanismos de mediação de conflito e desafogar o Poder Judiciário, além disso, torna-se também uma grande aliada, pois solucionam conflitos que dificilmente iriam alcançar o sistema judicial por se tratar de questões simples ou pela falta de informação das partes envolvidas (Miranda, 2014). No entendimento de Bustamante (2017, p. 19):

[...] a mediação comunitária se apresenta como um instrumento democrático e autocompositivo de tratamento de conflitos, que promove o resgate e a valorização do diálogo, representando uma grande ferramenta transformadora, permitindo aos indivíduos criarem ou recriarem laços, de forma a se auto-organizarem, prevenindo e solucionando seus próprios conflitos de interesses.

Juan Carlos Vezzulla destaca que a mediação comunitária traz para a comunidade o protagonismo no processo de resolução de conflitos, desta forma, ela não é apenas o cenário onde os conflitos acontecem, mas um agente ativo na busca por soluções. Outro ponto central que o autor destaca é a autonomia dos cidadãos que fazem parte do conflito, assim, a mediação comunitária busca empoderar os envolvidos, possibilitando que os próprios encontrem uma solução, ademais, oferecem uma visão mais ampliada, destacando que o foco da mediação não se restringe a resolução de conflitos pontuais, mas sim em criar um ambiente que favoreça a resolução pacífica das disputas, contribuindo assim para que a comunidade se torne mais justa e equitativa (Vezzulla, 2007; 2010).

Sales compreende a mediação comunitária como uma importante ferramenta para a construção da cidadania e o fortalecimento da cultura de paz nas comunidades. A autora destaca que a mediação comunitária é um processo participativo e inclusivo, que capacita os envolvidos na resolução de seus conflitos de forma pacífica e autônoma, e, assim como Vezzulla, Sales vê a prática como uma forma de empoderar as comunidades, além de contribuir com a construção de uma cultura de direitos humanos e democracia participativa, essenciais para o pleno desenvolvimento social (Sales, 2002; 2007).

Já Warat traz uma definição mais filosófica e humanista acerca da mediação comunitária, para o autor, ela é mais subjetiva e está ligada ao emocional dos envolvidos, com ênfase no diálogo, escuta ativa e na sensibilidade durante o processo de mediação. Warat entende a mediação comunitária como um espaço de reconstrução das relações sociais e humanas e propõe que ela esteja mais voltada para a criação de um ambiente que favoreça convivência e transformação positiva (2001). Ademais, o autor vê na prática da mediação um caminho para o empoderamento da comunidade, ao permitir que as partes recuperem sua autonomia e capacidade de expressão.

Para Palhano, Paolino e Izzo (2022) a principal diferença da mediação comunitária para outras formas de mediação é o fato do mediador ser, na maioria dos casos, uma pessoa integrante da comunidade, desta forma, a comunicação se torna mais eficaz, pois a abordagem do conflito ocorre “[...] a partir de uma linguagem, costume, cultura e tradição daquela comunidade” (Palhano; Paolino; Izzo, 2022, p. 5).

O mediador comunitário não faz apenas o papel de facilitador, ele é sobretudo um agente de transformação social (Vezzulla, 2007), buscando trazer para a comunidade uma educação de paz e resgatando valores de convivência e solidariedade (Sales; Lima, 2019), sendo, portanto, o mediador um sujeito que “[...] funciona como ponte de reconstrução do diálogo” (Egger, 2010, p. 123).

Mediação Comunitária, surge como uma fomentadora do respeito, da participação e de pacificação social. Há a conscientização, tanto dos mediadores quanto dos mediados, da responsabilidade social na prevenção e resolução dos conflitos, a fim de que prevaleça o bem-estar da coletividade (Carlos; Rodrigues; Wolkmer, 2021, p. 115).

A mediação comunitária tem como objeto os conflitos locais de uma determinada comunidade, que normalmente são mais periféricas e tem como característica um perfil econômico, social e cultural próprio e similar entre seus moradores, ademais, é comum que essas comunidades tenham passado por processo de pacificação ou que esse processo esteja em andamento (Masi; Cassiano; Cordeiro, 2014).

Como destaca Vezzulla (2003) a mediação comunitária não se trata de uma simples mediação de disputas entre indivíduos; mas sim, de um processo que visa a transformar a própria dinâmica das relações dentro da comunidade, promovendo uma cultura de paz e convivência solidária.

Desta forma, a mediação comunitária surge como um espaço democrático que preza pela participação social e promove a resolução dos conflitos por meio do diálogo, contribuindo com o desenvolvimento de uma sociedade pacífica, harmoniosa, colaborativa e que preza pela comunicação ao invés do conflito (Nascimento; 2021).

[...] a mediação no âmbito comunitário surge como uma alternativa importante para garantir o acesso efetivo à justiça, uma vez que na sua aplicação supera-se muito mais do que o conflito trazido à tona, mas se restabelece uma convivência harmônica e de bem-estar, através do diálogo verdadeiro e natural, permitindo que ambas as partes cheguem por suas próprias convicções a uma resolução benéfica do conflito (Alves; Gofas, 2018, p. 3020).

Nesse contexto eu venho me conectar com o pensamento de Vezzulla quando ele coloca a mediação comunitária com uma abordagem profundamente enraizada nos princípios da participação ativa, inclusão social e transformação cultural trazendo um processo que empodera a comunidade, trazendo uma cultura de paz, gerando uma transformação que vai além da resolução de conflitos imediatos, busca a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e cooperativa.

O Ministério Público do Estado do Ceará tem o seguinte entendimento acerca da mediação comunitária:

É uma técnica de administração de conflitos de caráter informal, não adversarial, no qual um terceiro, chamado mediador, que não tem poder sobre as partes (não decide, nem sugere), facilita a comunicação entre estas e ajuda a criar opções, para chegar a um acordo consensual e mutuamente satisfatório. A mediação comunitária promove uma maior responsabilidade e participação da comunidade na solução dos seus conflitos, abrindo novos caminhos para uma positiva transformação sociocultural (Ceará, 2020).

Através da mediação comunitária houve uma quebra de paradigmas na forma tradicional de solucionar litígios, assim, esses centros de mediação comunitária aplicam técnicas de mediação dentro de um bairro solucionando os conflitos daquela comunidade com a participação da sociedade local, além disso, desmistifica a ideia de que o Poder Judiciário é o único caminho para resolver as demandas da sociedade e que ações judiciais tem apenas caráter punitivo. Com a mediação comunitária a população passa ter um pensamento mais democrático e se interessa mais em solucionar as questões locais pelos meios legais disponíveis (Miranda, 2014; Nascimento, 2021).

A mediação possibilita que a comunidade possa gerir seus conflitos, promovendo a autocomposição, propiciando aos cidadãos autonomia na construção racional de vontades e opiniões. Desse modo, permite a participação das partes envolvidas com igualdade de direitos, tanto no que tange à comunicação, quanto à racionalidade e elimina qualquer tipo de constrangimento, o que justifica a afirmação de que este meio de tratamento contempla a razão comunicativa, permitindo a aplicação de um direito válido (Bustamante, 2017, p. 21).

O procedimento de mediação de conflitos comunitário estimula a comunidade assistida a ser mais participativa em busca da resolução dos litígios, além de preservar seus interesses e estimular a boa relação dos cidadãos, auxilia na economia de tempo e dinheiro e dá maior relevância as necessidades da comunidade.

A mediação comunitária realiza-se nos bairros de periferia, com o intuito de sensibilizar à comunidade para o despertar da tomada de consciência de seus direitos e deveres, além da resolução e prevenção de conflitos em busca da paz social. Essa mediação permite a criação de maiores laços entre os envolvidos, incentivando a participação ativa dos membros daquela comunidade na vida social, estimulando-os a pensarem coletivamente e não mais individualmente (Miranda, 2014, p. 1294).

Outro benefício observado na mediação comunitária é a prevenção e diminuição dos casos de violência na comunidade, visto que as desavenças são solucionadas de forma célere e com a participação das partes envolvidas, alcançando assim resultados satisfatórios para ambos (Miranda, 2014).

Importante salientar que a mediação comunitária não exclui e não substitui a ação do Poder Judiciário na comunidade, na verdade age de forma a complementar o acesso à justiça e auxilia essa população a esclarecer dúvidas acerca de seus direitos e processos de resolução de conflitos, sem necessidade de recorrer ao Estado (Nascimento, 2021).

Assim, a mediação comunitária fortalece a sociedade e a torna mais solidaria e consciente no que se refere as demandas compartilhadas pela comunidade, além disso, fortalece o diálogo e torna a comunidade mais empoderada sobre suas problemáticas e as possíveis soluções (Sales, 2002).

Por fim, acredito que a mediação comunitária deve ser acessível especialmente, aos grupos marginalizados e vulneráveis. Que a mediação é uma forma de que todas as vozes, as desigualdades devem ser na comunidade abordada. Isso ajuda a resolução a resolver os conflitos de forma mais igualitária que facilita o diálogo onde todas as partes envolvidas construam soluções dialogando.

4.2 Análise de contexto da formulação da política

Na análise de contexto da formulação da política, foram estudados o momento político e as condições socioeconômicas que levaram a formulação da política, bem como outros programas e políticas que estejam correlacionados, foi observado também sua articulação com outras instâncias, nesse sentido, esse tópico aborda o momento socioeconômico de surgimento das Casas de Mediação Comunitária do Ceará.

4.2.1 Mediação Comunitária no Ceará

Há experiências das mais diversas com a criação de espaços propícios para tais práticas, assim como exemplos temos: Polo Indígena Maturuca de Conciliação (Pacaraíma, Roraima), Balcão de Direitos (Rio de Janeiro, RJ), Escritórios Populares de Mediação (Salvador, Bahia), Polos de Justiça Comunitária de Taguatinga e Ceilândia (Distrito Federal, Brasília), Núcleo de Mediação de Conflitos de Diadema (Diadema, São Paulo), Programa Centro de Integração da Cidadania (São Paulo), Projeto de Mediação Comunitária (Porto Alegre e Passo Fundo, Rio Grande do Sul) - de norte a sul do Brasil, há experiências consideradas exitosas e que dizem respeito à prática cotidiana da mediação comunitária (Meleu; Thaines, 2012; Carcará; Maia, 2017).

No contexto cearense, a fim de implementar concretamente o chamado Microsistema de autocomposição, foram criados os Núcleos de Mediação Comunitária, no ano de 1998. Uma peculiaridade em relação à mediação comunitária no estado do Ceará é que sua criação não advém da necessidade em “desafogar” as demandas do Judiciário, mas surge dentro de uma perspectiva ampliada e pacificadora. Conforme Ripardo e Caminha (2016) e Landim e Gondim (2013), a Mediação Comunitária do Estado do Ceará, quando de sua implementação possuía uma perspectiva emancipatória e de pacificar conflitos que ameaçavam a dignidade da pessoa humana, promovendo assim a reflexão por meio do diálogo e a construção coletiva das soluções para conflitos.

Desta forma, o Governo do Estado do Ceará, compreendendo a importância da mediação como instrumento de prevenção, no sentido de evitar que uma situação venha a se tornar um litígio entre as partes e necessite ir para uma instância maior, desenvolveu em parceria com a Secretaria da Ouvidoria – Geral (SOMA), o projeto “Casas de Mediação Comunitária”. O objetivo inicial era trabalhar a cultura de paz e o combate à violência dentro das comunidades, razão pela qual o bairro do Pirambu foi escolhido para projeto piloto, por ser um dos mais violentos à época² e porque já tinha prática e exercício com o trabalho voluntário³. O projeto “Casas de Mediação Comunitária” perdurou até fevereiro de 2003 na SOMA, quando, em função da mudança de governo, passou a ser coordenado pela Secretaria de Justiça e Cidadania (SEJUS) no período entre 2003 e 2008.

Em 2007, a partir da Resolução nº 01 é criado no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará o Programa de Incentivo à Implementação de Núcleos de Mediação, vinculado, na capital, à Secretaria Executiva das Promotorias de Justiça dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais; no interior, às Promotorias de Justiça dos Juizados Especial Cível e Criminal; e, onde não houver tal órgão de execução, à Promotoria de Justiça com essa atribuição (Ceará, 2007). A vinculação ao Ministério Público foi adequada na visão de Landim e Gondim (2013), uma vez que este é:

² Em relação ao Gráfico da Violência (O Povo 1990 a 2005 *apud* Silva, 2006) de 26 matérias jornalísticas analisadas, há 12 relacionadas ao Pirambu no Jornal, aparecendo junto a outros bairros quando o assunto é a violência, correspondendo à porcentagem maior: 46,15% - 6 representam a presença das gangues, correspondendo a 23,07%; 5 referem-se a repressão policial contra os moradores do bairro com agressões, correspondendo a 19,23%; e 3 referem-se à insegurança no bairro, igual a 11,53%. Com relação a taxa de homicídios, tem-se o valor de 33% no ano de 1999, sendo o bairro Pirambu considerado o mais violento da Regional I na década de 1990, com a média da taxa de homicídio em 69,2% (Silva, 2006, p. 158-159).

³ O projeto piloto em mediação comunitária foi apresentado para segmentos da comunidade do Bairro do Pirambu, representado pela presidente da FEMOCOPI – Federação do Movimento Comunitário do Pirambu, Maria Dalva dos Santos, que levou a proposta à comunidade, que acolheu de imediato o desafio de uma ideia inédita de administração de conflitos comunitários. A Federação possuía atividades de defesa dos direitos sociais, proteção ao meio ambiente e valorização da cultura (Femocopi, 1997; Núcleo de Mediação Comunitária do Pirambu, 2014).

[...] entidade competente para defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais como assevera a Constituição Federal do Brasil, a mediação visa em seus princípios o olhar democrático e humano sob efeito dos valores morais que respaldam a dignidade da pessoa humana (2013, p. 7).

Tais aspectos são pertinentes com a perspectiva da mediação comunitária e tudo que ela busca acessar no âmbito de sua atuação: acesso à justiça em seu sentido amplo, aprofundamentos de valores e princípios democráticos, equilíbrio entre interesses individuais e coletivos e a garantia efetiva deles, proteção aos Direitos Humanos na perspectiva pacificadora, contribuindo para cultura de paz.

4.3 Trajetória institucional de um programa

No eixo trajetória institucional de um programa se busca ver a trajetória da política e sua dinâmica e transformações à medida que vai sendo aplicada e adentra diferentes espaços, nesse ponto, conforme retrata Rodrigues (2008) são realizadas pesquisa de campo e entrevistas com os sujeitos envolvidos na formulação e implementação da política. Nesse tópico foi abordada a trajetória dos Núcleos de Mediação Comunitária no Ceará.

4.3.1 Trajetória da Mediação Comunitária no Ceará

Em maio de 2008, através da lei estadual nº 14.114, publicada no Diário Oficial do Estado de 23 de maio de 2008, as antigas Casas de Mediação Comunitária do Estado do Ceará, deixaram de fazer parte das atribuições da Secretaria de Justiça e Cidadania e passaram a ser de competência do Ministério Público do Estado do Ceará, que as assumiu com a nomenclatura “Núcleos de Mediação”, incluindo-as no Programa Núcleos de Mediação do Ministério Público do Estado do Ceará - PRONUMEC, institucionalizado através da Resolução 01/2007.

Na sua criação, os núcleos de mediação desenvolviam um trabalho que tinha como foco alcançar um acordo entre as partes, entretanto, em 2011, a partir de um projeto de modelo pedagógico, apresentado aos mediadores por meio de uma Capacitação em Técnicas de Mediação, ministrado pelo argentino Juan Carlos Vezzulla, ocorreu uma mudança na abordagem e o foco passou a serem as pessoas e a busca pela melhora na comunicação e retomada do diálogo, assim, o acordo passou a ser uma consequência, e não o foco principal da mediação (Palhano; Paolino, Izzo, 2022).

A perspectiva oferecida por Vezzulla é uma visão integrada da mediação, desta forma, o modelo adotado nos núcleos de mediação é integrado e inclusivo, e busca nos conceitos bases da mediação a direção para orientar o trabalho do mediador comunitário. Os núcleos de mediação não seguem um modelo específico, mas se norteiam pelo interesse em “[...] buscar a transformação do conflito pela promoção do reconhecimento e do empoderamento das pessoas” (Palhano; Paolino, Izzo, 2022, p. 7), assim, é utilizado técnicas de diferentes escolas de mediação a depender de sua adequação às necessidades das partes.

Atualmente existem 12 (doze) Núcleos fixos de Mediação Comunitária do MP-CE localizados em: Fortaleza (Parangaba, Pirambu, José Bonifácio, Bom Jardim, Antônio Bezerra, José Valter), Caucaia (Jurema e FATENE), Pacatuba (Jereissati II), Maracanaú (Jereissati I), Sobral Forquilha e um Núcleo de Mediação Itinerante.

Os Núcleos de Mediação são porta de entrada para a resolução dos conflitos da população, que a partir da escuta e do diálogo constroem um canal de entendimento possibilitando o acesso à justiça, a inclusão social pela valorização do ser humano e pelo respeito aos direitos fundamentais.

A mediação comunitária realizada nos núcleos é feita por mediadores que são pessoas da comunidade, escolhidas pelas partes para estimular e facilitar o diálogo, atuando no sentido de ajudar na prevenção e resolução dos conflitos.

Conforme descrito por Palhano, Paolino e Izzo (2022) o processo de chegada da comunidade ao núcleo de mediação ocorre por encaminhamento de algum órgão ou equipamento social ligado a comunidade, os cidadãos procuram de forma espontânea ou tiveram acesso a informações sobre o núcleo por meio de redes sociais, jornais ou televisão.

Ao procurar o núcleo a primeira ação que ocorre é o acolhimento por parte do mediador, que irá ouvir os acontecimentos que levaram aquele cidadão a buscar o núcleo, após essa primeira escuta o mediador verifica se é possível solucionar o conflito através da mediação, caso contrário, se for do interesse da pessoa, ela será encaminhada ao órgão competente.

Sendo possível a mediação, o procedimento será explicado, as regras e princípios, cabendo ao cidadão que procurou aceitá-lo ou não, caso seja de interesse da parte interessada, é aberto procedimento por meio de preenchimento de formulário que informará o tipo de conflito, o nome das partes envolvidas, endereços residenciais, sendo então marcada a data e horário para a sessão de mediação.

O mediador comunitário do Ministério Público do Ceará desenvolve um trabalho voluntário, com base na lei do voluntariado (Lei nº 9.608, de 18 de dezembro de 1998), ajudando as partes do conflito à (Ceará, 2020):

- ✓ Identificar as suas necessidades, interesses e desejos;
- ✓ Compreender as necessidades, interesses e desejos do outro;
- ✓ Identificar os pontos fundamentais do conflito;
- ✓ Incentivar a cooperação entre eles para resolver o problema;
- ✓ Explorar várias vias de solução;
- ✓ Analisar de forma realista as possibilidades de concretizar as opções por elas pensadas.

De acordo com o Ministério Público do Ceará, os conflitos que podem ser solucionados pelos Núcleos de Mediação de Conflito são: Conflito Familiar; Conflito Vizinhaça; Pensão Alimentícia; Reconhecimento Paternidade; Separação Consensual; Dissolução de União estável; Conflito de Imóvel; Conflito de Locação; Conflito Trabalhista; Cobrança de Dívida; Conflito do Consumidor; Conflito Societário; Conflito escolar; Difamação; Injúria; Calúnia; Lesão Corporal Leve; Ameaça e Apropriação Indébita.

Ademais, as contribuições da mediação de conflitos para a comunidade são:

- ✓ Reforça a cultura de paz, através do estímulo ao diálogo e da solução pacífica dos casos em disputa;
- ✓ Fortalece a democracia direta por meio da participação cidadã em questões de interesse coletivo e do monitoramento do poder público.
- ✓ Aproxima o discurso do direito à realidade da comunidade, respeitando as diferenças e fazendo destas um potencial de crescimento;
- ✓ Estimula o surgimento de novos paradigmas no tratamento de diferenças, produzindo transformações culturais em âmbito coletivo e individual;
- ✓ Atua de maneira interdisciplinar e autônoma;
- ✓ Desenvolve uma ação preventiva de conflitos;
- ✓ Incentiva o trabalho voluntário, como atividade não remunerada, prestada por pessoa física, cuja missão é contribuir para ajudar aos cidadãos a resolverem problemas pessoais ou sociais e a melhorar a qualidade de vida da comunidade;
- ✓ Celeridade e privacidade no processo, que não há custos.

Percebe-se que a mediação comunitária traz diversos benefícios para a comunidade local, atuando como uma política pública efetiva na resolução de conflitos.

Para dar continuidade aos pontos abordados nesse eixo, foi realizada pesquisa de campo e entrevistas com mediadores atuantes no Núcleo de Mediação Comunitária da Parangaba, com mediados atendidos pelo núcleo e com a atual coordenadora, a entrevista foi realizada durante o mês de maio de 2025, os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice X), permitindo o uso das informações fornecidas nessa dissertação. Conforme Miranda (2021) as entrevistas buscam relatos de experiência sob a perspectiva das percepções dos indivíduos entrevistados, elas variam de acordo com a quantidade de participantes e a depender de sua estruturação prévia, podendo ser definidas como estruturadas, semiestruturadas ou abertas. Para essa pesquisa optou-se pela entrevista semiestruturadas que são aquelas que apresentam roteiro parcialmente predeterminado, mas permitem ao pesquisador direcionar a entrevista para uma ou outra abordagem a depender do rumo da conversa com o entrevistado e das informações por ele oferecidas.

Em relação ao número de entrevistados, Miranda (2021) afirma que elas podem ser individuais, por grupos ou grupos focais, para essa pesquisa foram entrevistados a Coordenadora do Núcleo da Parangaba, três mediadores e três mediados, apesar da abordagem mais adequada para o tema estudado ser a grupal, as entrevistas foram realizadas de forma individual, conforme a disponibilidade da pesquisadora e dos pesquisados.

Em se tratando de políticas públicas, as entrevistas são comuns, pois focam nos sujeitos pesquisados e em entender como eles percebem a realidade, isso permite ao pesquisador entender a realidade da perspectiva dos indivíduos que a vivenciam e a forma como a política interfere naquela comunidade estudada.

4.4 Espectro temporal e territorial

O último eixo se refere ao Espectro temporal e territorial, aqui foi observado o aspecto territorial e temporal do percurso da política, sendo realizada através da pesquisa de campo realizada no Núcleo de Mediação da Parangaba, sendo analisado os dados já coletados sob a perspectiva de técnicas qualitativas de análise, além do uso de gráficos, dados estatísticos, entre outros.

Esse eixo foi contemplado na pesquisa de campo, os resultados foram avaliados levando em consideração as particularidades da comunidade atendida, os dados referentes à resolutividade dos conflitos, a perspectiva dos sujeitos entrevistados e os documentos analisados durante a pesquisa de campo.

Nesse sentido a análise documental buscou identificar e verificar documentos que possuem uma finalidade específica, contudo, para Moreira (2005) faz-se necessário consulta a outra fonte de informação com o objetivo de contextualizar os dados obtidos através da análise dos documentos. A análise documental possibilita ao pesquisador acesso a uma fonte muita rica de informações, ampliando a compreensão do objeto em estudo ao permitir contextualização histórica e sociocultural (Sá-Silva; Almeida; Guindani, 2009), ademais:

[...] a pesquisa documental é aquela em que os dados logrados são absolutamente provenientes de documentos, como o propósito de obter informações neles contidos, a fim de compreender um fenômeno; é um procedimento que utiliza de métodos e técnicas de captação, compreensão e análise de um universo de documentos, com bancos de dados que são considerados heterogêneo (Lima Júnior *et al.*, 2021, p. 7).

Assim, foram analisados documentos provenientes do núcleo de mediação da Parangaba, bem como outros documentos e relatórios provenientes do Ministério Público do Ceará, para entender as estratégias utilizadas para a implementação da mediação comunitária e examinar o percentual de conflitos atendidos no lócus da pesquisa que obtiveram sucesso, esses dados foram analisados levando em consideração também as informações obtidas nos relatórios anuais dos núcleos, que estão detalhados no capítulo a seguir.

5 PROGRAMA DOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA NO CEARÁ

O presente capítulo trata do eixo da avaliação em profundidade referente ao espectro temporal e territorial, além de contemplar uma parte do seguinte objetivo específico: examinar qual percentual e os tipos de conflitos atendidos no período de 2021 a 2024, permitindo dessa forma ao leitor que tenha uma perspectiva geral sobre os Núcleos de Mediação Comunitária do Ceará.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 consagrou dois modelos de Ministério Público: o demandista e o resolutivo, conforme Marcelo Pedrosa Goulart, responsável pela construção teórica, crítica e didática em torno dos dois modelos do Ministério Público, o modelo demandista atua no plano jurisdicional, nesse formato o papel do promotor de justiça é apenas de agente processual, atuando somente perante o poder judiciário, na esfera criminal a atuação limita-se “[...] ao ajuizamento das ações penais [...] e ao acompanhamento da instrução processual” (Arruda, 2020, p. 6). Em se tratando de esfera cível, os procedimentos administrativos e inquéritos civis tornam-se apenas meios de coletas de provas para fundamentar ações civis públicas (Goulart, 2019; Arruda, 2020).

Já o modelo resolutivo atua no plano extra jurisdicional, sendo assim, no âmbito criminal tem uma postura mais ativa, assumindo a direção da investigação criminal, e na esfera cível “[...] coloca como meta a solução direta das questões referentes aos interesses sociais, coletivos e difusos, utilizando-se dos procedimentos administrativos e dos inquéritos civis para esse fim. É o que busca soluções negociadas” (Arruda, 2020, p. 6).

Nesse sentido, dentre os instrumentos de atuação extrajudicial no âmbito do Ministério Público do Ceará, tem-se o Programa Núcleos de Mediação Comunitária – PRONUMEC, que busca ser ferramenta de intermediação e pacificação dos conflitos sociais, sendo referência para outros Ministérios Públicos no Brasil (MPCE, 2024).

Desta forma, no ano de 2007, o MPCE se torna um grande agente de transformação social através do PRONUMEC, que estimula as comunidades a buscarem a resolução dos conflitos através de soluções colaborativas e autocompositivas (MPCE, 2023), o Ministério Público é reconhecido como uma instituição que visa a negociação e a mediação, além de possuir credibilidade institucional em virtude de suas funções e seu papel determinante na promoção da justiça e pacificação social (MPCE, 2022), ademais, como relata Sadek (2009), tem papel fundamental no que diz respeito ao acesso à justiça e na defesa da cidadania.

Em busca da difusão da cultura do diálogo da paz nas comunidades, os núcleos de mediação se destacam por possibilitar a resolução de conflitos de forma célere e efetiva, por meio dos mediadores que fazem um trabalho de escuta e fala assertiva, objetivando a dissolução do conflito através de um diálogo bem conduzido, a proposta do MPCE é que os próprios integrantes da comunidade estejam a frente dos problemas locais e assumam “[...] função de autorregulação, a partir de uma postura proativa e indutora do Ministério Público” (MPCE, 2023, p. 7).

Os atendimentos realizados nos núcleos são exercidos pelos membros da comunidade, conferindo a eles autonomia e protagonismo na construção da justiça local, e possibilitando que as comunidades se tornem espaços aberto para o diálogo, para solidariedade e a pacificação social.

5.1 Estatísticas das atividades desenvolvidas nos núcleos de mediação (2021-2024)

Os núcleos de mediação comunitária estão localizados nos bairros periféricos de Fortaleza, região metropolitana e interior do Estado. No ano de 2021, tem-se destaque uma situação atípica que foi a segunda onda da pandemia, fazendo com que as atividades presenciais fossem suspensas no período que compreende março a junho, em virtude disso, os atendimentos e mediações passaram a ocorrer de forma remota, sendo as atividades presenciais retomadas somente em julho de 2021.

De acordo com os dados fornecidos pelos núcleos de mediação, têm-se as seguintes informações acerca das atividades e atendimentos realizados no ano de 2021:

Quadro 2 – Atendimentos realizados pelos Núcleos de Mediação Comunitária - 2021

Tipos de atendimentos	Quantidade
Aberturas de procedimentos de mediação ⁴	2.618
Pré-mediações ⁵	1.441
Sessões de mediação ⁶	3.114

⁴ Ocorre quando uma das partes interessadas procura o núcleo e aceita resolver o conflito pela mediação, então, o mediador abre um procedimento, preenchendo um formulário de atendimento com o tipo de conflito, o nome das pessoas envolvidas, seus respectivos endereços, marcando a data e o horário para a realização da sessão de mediação.

⁵ Fase preparatória a mediação, na qual o mediador, conversa separadamente com cada um dos interessados, explicando-lhes o que é mediação, seus objetivos, princípios, limites e regras.

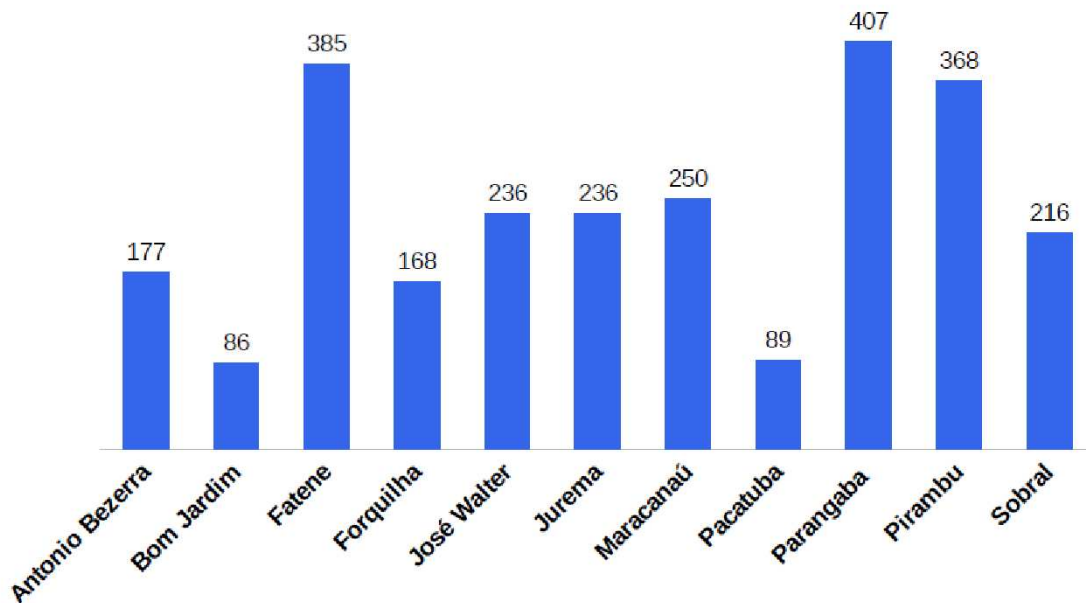
⁶ Reunião das pessoas envolvidas no conflito, sob a condução de um mediador, onde todos poderão falar e serem ouvidos para que cheguem a um consenso.

Encaminhamentos/orientações	3.114
Ações diferenciadas ⁷	45
Total:	8.589

Fonte: MPCE (2022).

As 2.618 aberturas de procedimentos de mediação estão distribuídas dessa forma nos núcleos de mediação, conforme pode ser visualizado no Gráfico 1:

Gráfico 1 – Abertura de procedimentos de mediação – 2021



Fonte: MPCE (2022).

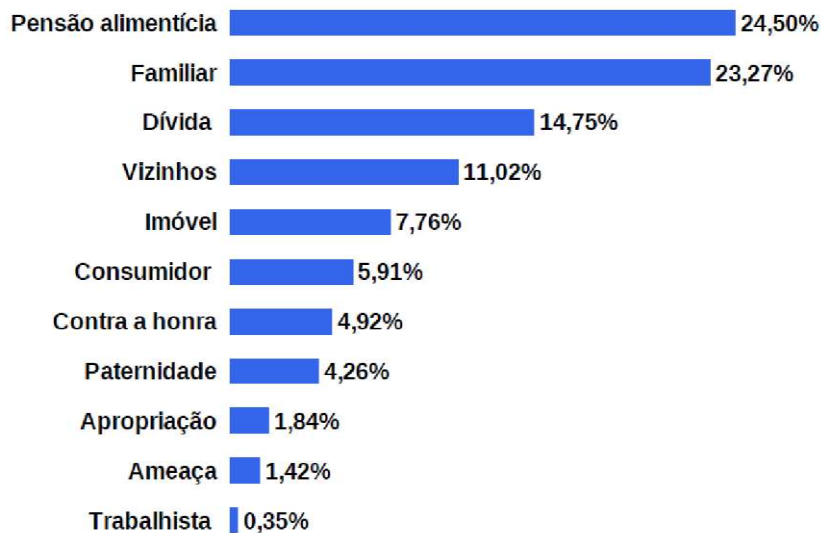
Dentre esses procedimentos abertos, conforme o detalhamento no quadro 1, 1.371 foram mediados, destes, 1.004 conseguiram obter um acordo por meio do diálogo. Sendo assim, tem-se que a taxa de procedimentos mediados que resultaram em acordo é de 82,63%, confirmando a disposição da comunidade em dialogar e chegarem à resolução do conflito de forma pacífica e harmoniosa (MPCE, 2022).

Conforme descrito no Relatório Anual referente ao ano de 2021, o maior interesse dos núcleos de mediação é melhorar a comunicação das pessoas envolvidas no conflito, a fim de promover autonomia e o reconhecimento entre elas, desta forma, sua proposta é melhorar incentivar o diálogo, fazendo com que interajam de forma assertiva. Os acordos alcançados no núcleo são redigidos em linguagem simples e informal e realizados pelos próprios mediadores comunitários.

⁷ Ações externas, extra núcleo, realizadas em benefício da comunidade.

O gráfico a seguir traz os principais tipos de conflitos que chegam aos núcleos de mediação com suas respectivas porcentagens:

Gráfico 2 – Principais tipos de conflito⁸ – 2021



Fonte: MPCE (2022).

Observam-se, através do gráfico, que os principais tipos de conflito que chegaram aos núcleos foram os que envolviam pensão alimentícia (24,50%), situações referentes a conflitos familiares (23,27%), de dívidas (14,75%) e conflitos entre vizinhos (11,02%).

No que diz respeito ao ano de 2022, conforme os dados fornecidos pelos núcleos de mediação têm-se as seguintes informações acerca das atividades e atendimentos realizados:

⁸ Conflitos familiares: Incluem separações, divórcios, guarda de filhos e partilha de bens.
 Conflitos de vizinhança: Envolvem desentendimentos entre moradores, problemas com barulho, limites de propriedade e outros.
 Conflitos relacionados a imóveis: Podem incluir disputas de posse, locação, ou problemas com condomínios.
 Conflitos referentes ao consumidor: Relacionados a problemas com produtos ou serviços adquiridos.
 Conflitos trabalhistas: Questões como rescisão de contrato, salários atrasados e outros.
 Dívidas e cobranças: Mediação para acordos de pagamento e negociação de dívidas.
 Crimes de menor potencial ofensivo: Difamação, calúnia, injúria, ameaça, desde que não envolvam violência física.

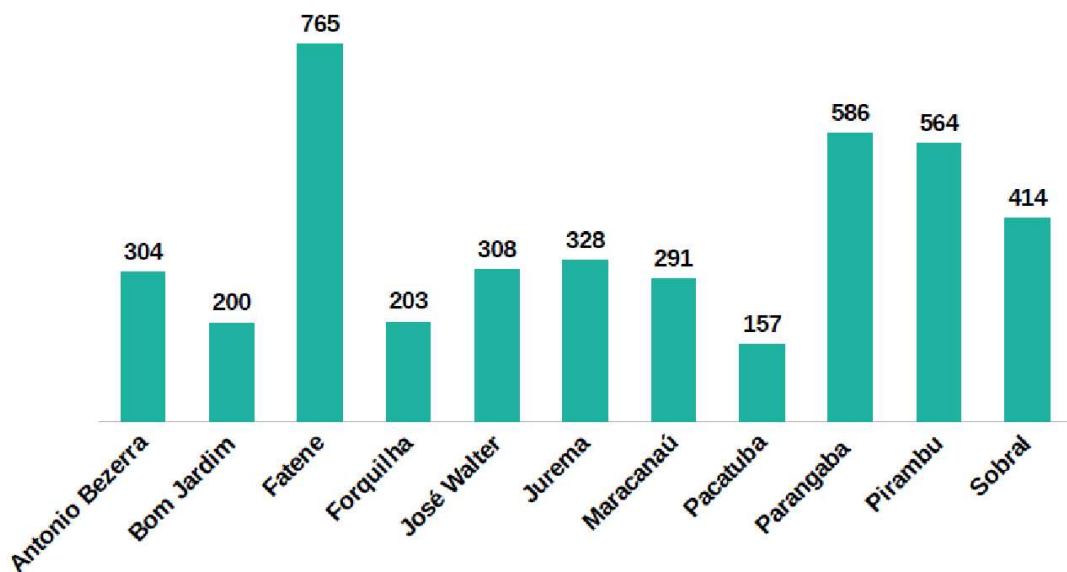
Quadro 3 – Atendimentos realizados pelos Núcleos de Mediação Comunitária - 2022

Tipos de atendimentos	Quantidade
Aberturas de procedimentos de mediação	4.120
Pré-mediações	2.174
Sessões de mediação	2.264
Encaminhamentos/orientações	5.229
Ações diferenciadas	198
Total:	13.985

Fonte: MPCE (2023).

Em relação aos procedimentos de mediação abertos nesse ano, no gráfico abaixo é possível visualizar de forma detalhada a quantidade desse tipo de procedimento por núcleo de mediação:

Gráfico 3 – Abertura de procedimentos de mediação – 2022



Fonte: MPCE (2023).

A abertura de procedimentos de mediação é, uma etapa fundamental que permite uma abordagem ética, transparente e acolhedora, promovendo o sucesso do processo e o fortalecimento das relações comunitárias.

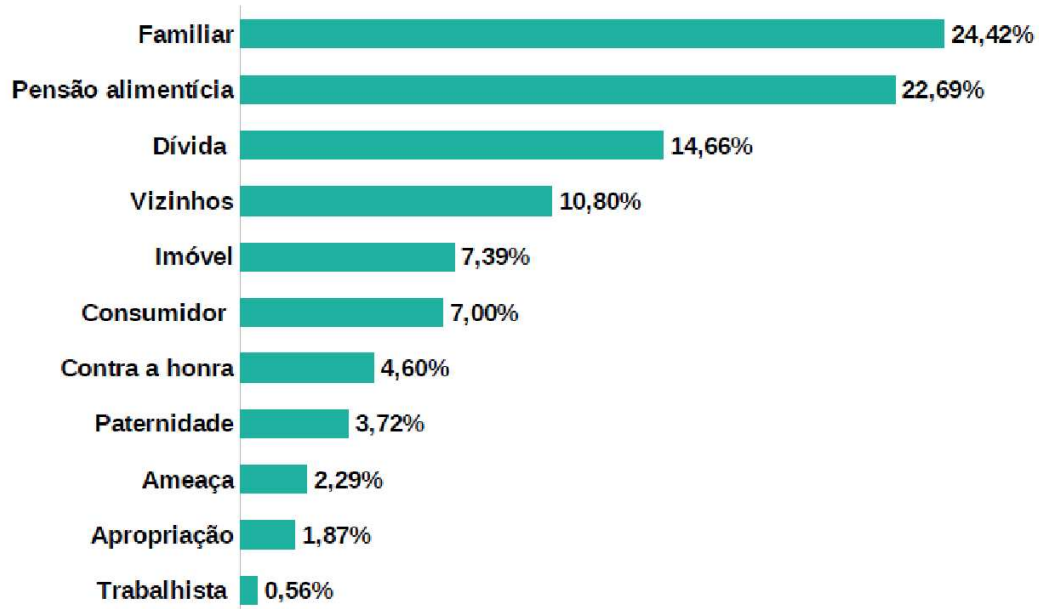
Em relação aos motivos que levaram a abertura de procedimentos de mediação, 2.264 foram mediados, destes, 1.728 conseguiram alcançar um acordo concreto, por meio de diálogo. Desta forma, a taxa de êxito do procedimento está em 87,01%, podendo-se observar a confiança da comunidade no atendimento oferecido pelos núcleos de mediação e a

disposição das partes envolvidas nos conflitos de encontrar uma resolução de forma extrajudicial, através do diálogo e de forma pacífica.

Em relação aos principais tipos de conflito que chegaram aos núcleos de mediação no ano de 2022, assemelha-se bastante ao observado no ano de 2021. Os que envolviam conflitos familiares são 24,42%, referentes a pensão alimentícia (22,69%), dívidas (14,66%), problemas entre vizinhos (10,80%).

Essa etapa envolve uma série de procedimentos que visam estabelecer as bases do processo, garantindo que ele seja conduzido de maneira ética, organizada e eficiente. Um procedimento bem estruturado fortalece a confiança das partes na mediação e no mediador, aumentando as chances de que se comprometam com as soluções propostas.

Gráfico 4 – Principais tipos de conflito – 2022



Fonte: MPCE (2023).

Por fim, referente aos dados fornecidos pelo Relatório Anual 2023 do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária, verificou-se as seguintes informações:

Quadro 4 – Atendimentos realizados pelos Núcleos de Mediação Comunitária - 2023

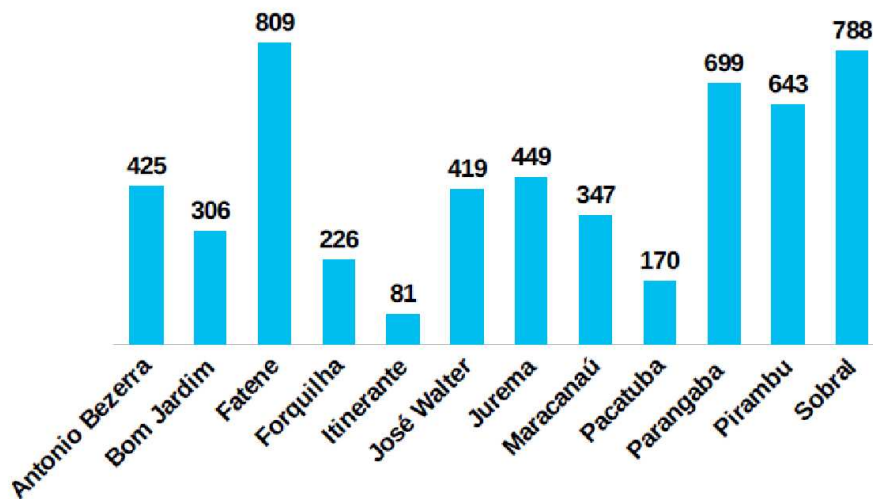
Tipos de atendimentos	Quantidade
Aberturas de procedimentos de mediação	5.362
Pré-mediações	2.940
Sessões de mediação	3.021
Encaminhamentos/orientações	5.129
Ações diferenciadas	299
Total:	16.751

Fonte: MPCE (2024).

A partir dos dados referentes aos anos entre 2021 e 2023, nota-se aumento no número de atendimentos que acontecem nos núcleos de mediação comunitária, infere-se com isso que a procura e o conhecimento da comunidade pelos serviços oferecidos pelos núcleos tem aumentado.

Referente à abertura de procedimentos de mediação no ano de 2023, o gráfico a seguir detalha a sua distribuição quantitativa nos núcleos de mediação distribuídos pelo estado do Ceará e Fortaleza:

Gráfico 5 – Abertura de procedimentos de mediação – 2023



Fonte: MPCE (2024).

Destaca-se que em 2023 foram abertos 5.362 procedimentos de mediação, dentre esses, 2.793 foram procedimentos mediados em que ocorreram 3.021 sessões de mediação, tendo sido obtidos 2.381 acordos, por meio de diálogo. Ademais, destaca-se que para chegar a um acordo entre as partes pode ocorrer mais de uma sessão de mediação, ocasionando em o

número de sessões serem superior ao de procedimentos mediados. Nesse sentido, a taxa de êxito referente às mediações que culminaram em acordo está em 85,25%.

O Relatório Anual destaca alguns pontos a que podem ser atribuídos o sucesso na resolução dos conflitos que acontecem nos núcleos, são elas (MPCE, 2024):

✓ **Foco em Soluções Práticas:** A mediação comunitária muitas vezes busca soluções práticas e realistas para os problemas. Isso contrasta com abordagens mais litigiosas e judiciais, o que pode tornar as soluções mais aceitáveis e implementáveis pelas partes envolvidas.

✓ **Autonomia das Partes:** A mediação comunitária frequentemente foca no empoderamento das partes envolvidas no conflito. Ao dar voz às partes, facilita-se a criação de soluções que atendam às suas necessidades e interesses, aumentando a aceitação e implementação dos acordos.

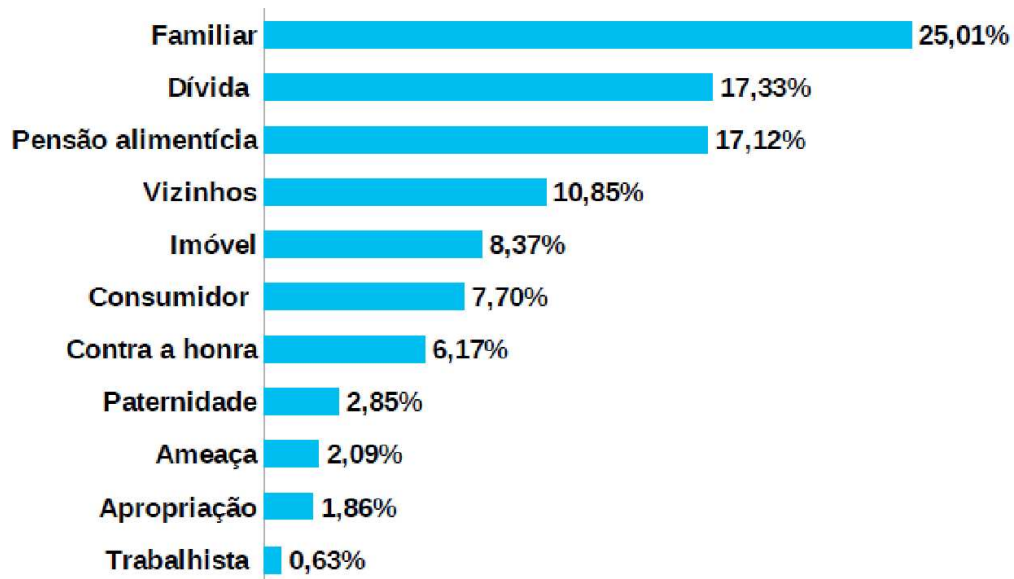
✓ **Acesso à Justiça:** A mediação comunitária muitas vezes oferece uma forma acessível e rápida de resolução de conflitos, em comparação com processos judiciais mais formais. A acessibilidade pode incentivar mais pessoas a buscar a mediação e, conseqüentemente, aumentar a taxa de acordos.

✓ **Enfoque na Colaboração:** A natureza da mediação comunitária muitas vezes enfatiza a colaboração e a preservação das relações dentro da comunidade. As partes envolvidas podem estar mais dispostas a encontrar soluções mutuamente benéficas, sabendo que o objetivo é manter a coesão e a harmonia.

✓ **Proximidade e Compreensão da Comunidade:** Os mediadores comunitários muitas vezes pertencem à própria comunidade em que estão atuando. Essa proximidade cultural e compreensão das dinâmicas locais podem facilitar a comunicação e o entendimento entre as partes, aumentando a probabilidade de acordo.

Com relação à porcentagem de taxas dos tipos de conflitos distribuídos pelos núcleos, eles estão detalhados no gráfico abaixo:

Gráfico 6 – Principais tipos de conflito – 2023



Fonte: MPCE (2024).

Os conflitos podem surgir em diversos contextos e por diferentes motivos, e entender os principais tipos de conflito ajuda a identificar as melhores estratégias para sua resolução, como a mediação. Com relação aos conflitos mais recorrentes no ano de 2023, têm-se os conflitos familiares (25,01%), questões referentes a dívidas (17,33%), conflitos envolvendo pensão alimentícia (17,12%) e problemas entre vizinhos (10,85%). Os dados demonstram crescimento nos casos envolvendo dívidas, podendo ser reflexo da falta de educação financeira da população ou instabilidade econômica do país.

Os dados referentes ao ano de 2024 mostram avanços significativos para o PRONUMEC, tendo em vista a ampliação das atividades oferecidas pelos núcleos, o fortalecimento das parcerias institucionais e a qualificação contínua dos mediadores comunitários. Os resultados disponíveis no relatório demonstram o impacto positivo do Programa na resolução dos conflitos da sociedade, atuando de forma ativa na prevenção da violência, na redução da judicialização de questões que podem ser resolvidas no seio da comunidade, no fortalecimento dos laços sociais, e reafirmando o compromisso do Ministério Público com um modelo de justiça mais acessível e humanizado (MPCE, 2025).

Nesse sentido, em relação aos dados do ano de 2024, têm-se as seguintes informações acerca das atividades e atendimentos realizados:

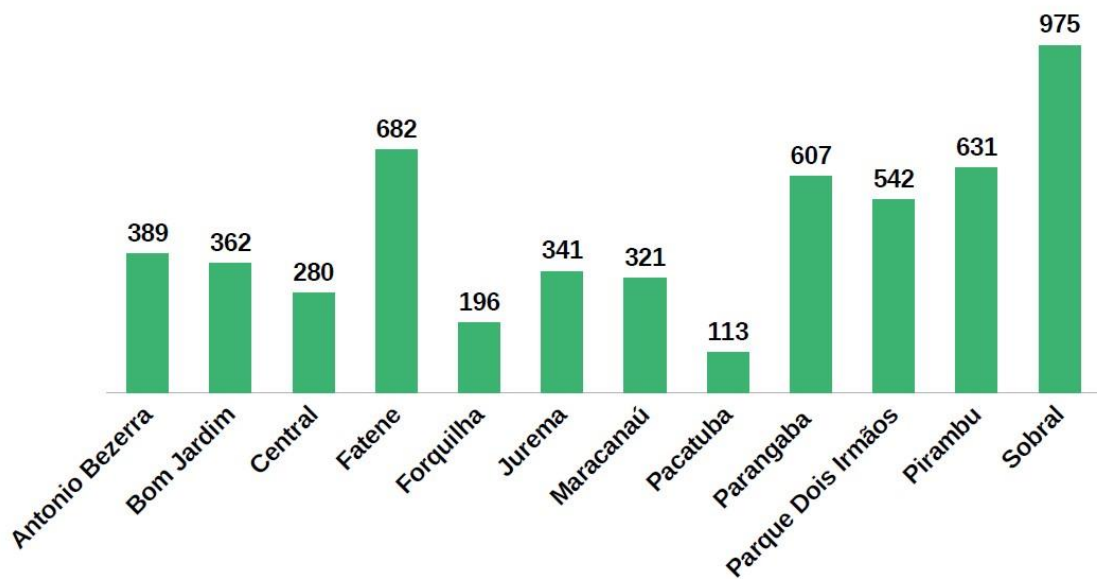
Quadro 5 – Atendimentos realizados pelos Núcleos de Mediação Comunitária - 2024

Tipos de atendimentos	Quantidade
Aberturas de procedimentos de mediação	15.615
Pré-mediações	3.159
Sessões de mediação	3.218
Encaminhamentos/orientações	3.408
Ações diferenciadas	391
Total:	13.985

Fonte: MPCE (2025).

Sobre os procedimentos de mediação abertos nesse ano de 2024, o gráfico abaixo demonstra de forma detalhada a quantidade de procedimentos por núcleo de mediação:

Gráfico 7 – Abertura de procedimentos de mediação – 2024



Fonte: MPCE (2025).

É importante ressaltar que dos 5.439 procedimentos de mediação abertos, 2.999 foram de fato mediados, ou seja, nem todo o procedimento que foi aberto no núcleo chegou a ser finalizado com a mediação, isso decorre porque em alguns casos, uma ou ambas as partes envolvidas no conflito deixaram de comparecer à sessão agendada (MPCE, 2025).

Desta forma, percebe-se que as mediações podem deixar de acontecer por inúmeros fatores, dentre os quais: as próprias partes se antecipam em conversar e entram em acordo fora do núcleo, pode ocorrer desistência da mediação ao optarem por outro meio para

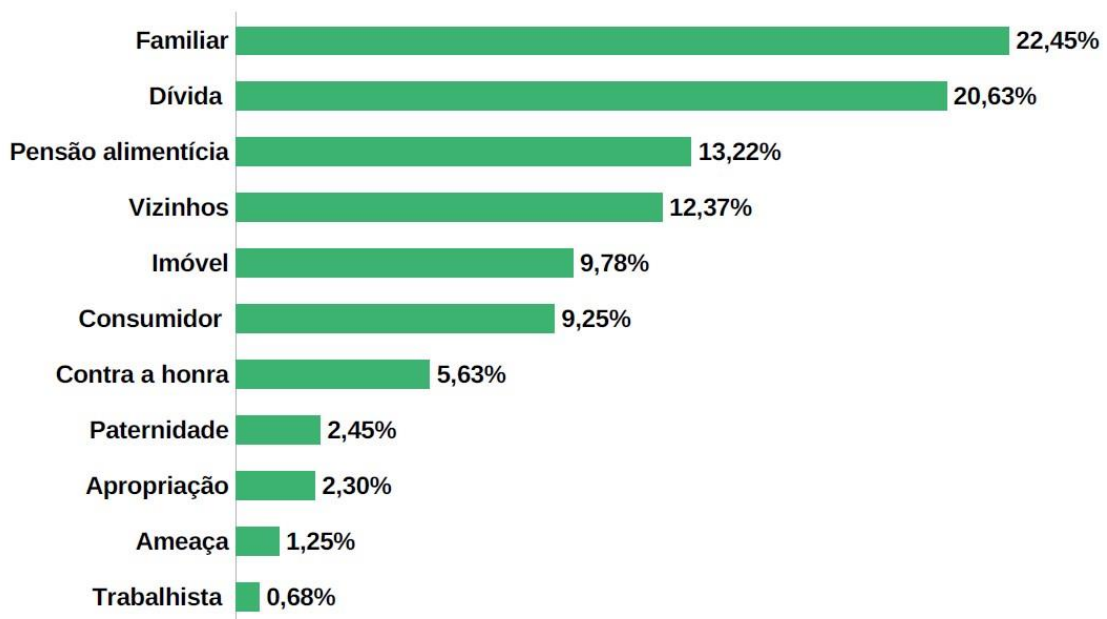
resolução do conflito, ou, ainda, por desacreditarem no poder do diálogo e da capacidade de resolverem seus próprios conflitos (MPCE, 2025).

No entanto, comparado ao ano anterior, houve um aumento de 206 procedimentos mediados, indicando um indício de mudança de paradigma e crescimento de credibilidade na mediação (MPCE, 2025).

Nesse sentido, em relação aos motivos que levaram a abertura de procedimentos de mediação, 2.999 foram mediados, entre eles 2.544 conseguiram alcançar um acordo concreto, desta forma, a taxa de êxito do procedimento está em 84,83%.

Referente aos principais tipos de conflito que chegaram aos núcleos de mediação no ano de 2024, 22,45% são referentes a conflitos familiares, 20,63% envolvem dívidas e 13,22% têm relação com pensão alimentícia. O gráfico abaixo traz de forma detalhada o percentual dos tipos de conflitos que chegaram aos núcleos de mediação no ano de 2024.

Gráfico 8 – Principais tipos de conflito – 2024



Fonte: MPCE (2025).

Importante salientar que os núcleos não se limitam a abertura de procedimentos de mediação, seu foco é mais abrangente, pois possibilita à comunidade acesso a informações, conscientização de seus direitos, inclusão social e redirecionamento a órgãos competentes caso o conflito que chegue ao núcleo não seja possível ser resolvido por meio de mediação.

Compreender os tipos de conflito ajuda a identificar as melhores estratégias de mediação e resolução. Os conflitos ocorrem devido a diferenças nas crenças, valores, práticas ou identidades culturais. Eles podem surgir em contextos de diferentes visões.

Cada tipo de conflito exige uma abordagem específica, com mediadores capacitados para lidar com as particularidades de cada caso e facilitar o diálogo entre as partes.

Por fim, com base nos resultados apresentados, percebe-se um aumento na procura pelos núcleos de mediação, ademais, nota-se que eles vêm conseguindo alcançar sua proposta inicial que é de tornar a comunidade mais autônoma, sendo capaz de resolver suas situações conflituosas sem a necessidade de recorrer a mecanismos do Poder Judiciário, e alcançado entre esses indivíduos o que é idealizado por Vezzulla através da mediação, que é uma comunidade mais pacífica, empoderada e que preza pelo diálogo.

6 NÚCLEO DE MEDIAÇÃO DA PARANGABA

Dando continuidade a abordagem apresentada na seção anterior, o presente capítulo trata do eixo da avaliação em profundidade referente ao espectro temporal e territorial, além de contemplar o seguinte objetivo específico: examinar qual percentual e os tipos de conflitos atendidos no período de 2021 a 2024, contudo, tendo como foco o Núcleo de Mediação Comunitária da Parangaba, que é o objeto de análise dessa pesquisa. Ademais, nesse capítulo também é apresentado um breve histórico sobre o bairro da Parangaba.

O bairro Parangaba, situado na zona oeste da cidade de Fortaleza, capital do estado do Ceará, é um dos mais antigos e historicamente significativos do município. Sua origem remonta ao século XVII, quando foi estabelecido como um aldeamento jesuítico. Durante o período colonial, a localidade passou a ser conhecida como Vila da Parangaba, consolidando-se como um importante ponto de interligação entre o litoral e o interior cearense, sobretudo com o advento da ferrovia, cuja estação representou um marco estruturante no desenvolvimento urbano e comercial da região (Silva, 2014).

Com aproximadamente 37.981 habitantes, a Parangaba integra a área administrativa da Regional IV. Trata-se de um território densamente povoado e com intensa circulação de pessoas, especialmente em função do terminal urbano de ônibus, da antiga estação de trem e da Lagoa da Parangaba – esta última, um símbolo geográfico, cultural e afetivo da comunidade local. O nome do bairro, de origem tupi, significa “lugar de águas” ou “lugar onde se molham as pernas”, remetendo à sua relação histórica com os recursos hídricos da região (Silva, 2014).

A Parangaba apresenta uma forte vocação comercial, com destaque para as feiras populares e para o Shopping Parangaba, além da presença de pequenos e médios empreendimentos distribuídos ao longo de suas principais vias. Está cercada por bairros igualmente populosos, como Messejana, Vila Pery, Montese e Itaoca, o que contribui para sua posição estratégica na malha urbana da cidade, especialmente no que se refere à mobilidade, prestação de serviços públicos e acesso a equipamentos urbanos (Silva, 2014).

Socialmente, a população do bairro é majoritariamente composta por trabalhadores e trabalhadoras de baixa e média renda, muitos dos quais enfrentam situações de vulnerabilidade social. Como ocorre em outras regiões periféricas de centros urbanos brasileiros, a Parangaba vivencia desafios relacionados a conflitos comunitários, disputas familiares, violência interpessoal e fragilização das redes de apoio. Ainda assim, destaca-se

pela forte articulação comunitária e pela presença de instituições sociais, religiosas e educativas que atuam na promoção de direitos, cidadania e cultura de paz (Silva, 2014).

Nesse contexto, destaca-se a atuação do Núcleo de Mediação Comunitária da Parangaba, vinculado ao Programa de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE). Implantado em áreas com expressiva densidade demográfica e histórico de conflitos sociais, o núcleo representa uma importante política pública de acesso à justiça e de fortalecimento das relações comunitárias. Por meio da mediação como prática restaurativa e dialógica, o espaço atua na escuta qualificada, no estímulo ao diálogo e na construção coletiva de soluções pacíficas para conflitos cotidianos, priorizando a autonomia e o protagonismo dos envolvidos.

O Núcleo da Parangaba também realiza ações educativas com entrega de folder (Anexo E), oficinas e campanhas em parceria com escolas, unidades de assistência social, lideranças comunitárias e demais atores do território, consolidando-se como uma referência local na promoção de uma cultura de convivência solidária e transformação pacífica dos conflitos. Dessa forma, a presença do núcleo no bairro configura uma estratégia fundamental para a promoção de justiça cidadã, ampliando o sentido de pertencimento comunitário e contribuindo para a construção de relações sociais mais justas, empáticas e sustentáveis.

A Coordenadora do Núcleo de Mediação da Parangaba Sandreya Quintela de Oliveira foi entrevistada (Apêndice A) e forneceu informações pertinentes referentes ao núcleo, conforme informações fornecidas por ela, sabe-se que nesse ano de 2025 o núcleo completará 25 anos. O Núcleo atende a população do bairro da Parangaba e de bairros vizinhos como Bom Sucesso, Henrique Jorge, Pan Americano, Demócrito Rocha, Vila Peri entre outros bairros, inclusive alguns que possuem núcleo de mediação, conforme a coordenadora isso ocorre por alguns motivos:

Devido a essa questão de facção, geralmente eles não podem passar de um território para outro. Aí buscam um outro núcleo, que aqui é bem neutro, para fazer a mediação.

E, às vezes, por exemplo, um bairro que poderia ser atendido pelo Bom Jardim, Siqueira, né? Poderia ser atendido pelo Bom Jardim. Que, na realidade, fica mais fácil. Mas, aqui é mais acessível, porque os ônibus passam aqui. Aqui é um corredor. Então, é mais fácil pegar um ônibus, por exemplo, lá do Siqueira, que passa direto para o centro e para aqui, do que eles irem para o terminal e pegar um que vai para o Bom Jardim, entendeu? Aqui é corredor. Então, a gente recebe toda a demanda de qualquer bairro. A gente faz, inclusive, a orientação. Olha, tem um núcleo no seu bairro. Não, mas eu prefiro aqui (Coordenadora).

Em relação aos mediadores do núcleo, conforme a Coordenadora há pessoas de diversos bairros, sendo apenas um mediador que reside na Parangaba, os demais são do

Conjunto Ceará, Henrique Jorge, Cidade dos Funcionários, Vila Manuel Sátiro, Benfica, Passaré, Damas, Itaperi e João XXIII, sendo, portanto, uma equipe bem diversificada.

O núcleo conta com 24 mediadores e é exclusivamente ligado ao Ministério Público, desta forma, todos os processos de mediação seguem os trâmites institucionais estabelecidos.

Em relação a forma como as partes que buscam a mediação são notificadas, em entrevista com a Coordenadora, nos foi informado que as notificações são feitas através de carta e ocorrem da seguinte forma: um motoqueiro passa uma vez por semana, geralmente às segundas-feiras, para levar as cartas da semana anterior, desta forma, se a pessoa comparece na segunda pela manhã, pode já abrir procedimento e, se houver vaga, marcar mediação para sexta-feira da mesma semana, mas caso vá ao núcleo no período da tarde, a marcação geralmente ficará para a semana seguinte. Outra forma de contato é via WhatsApp, tornando o processo mais rápido, e telefone. Um dia antes da mediação, são enviadas mensagens para confirmar a presença. Se a pessoa não comparecer ao primeiro convite, um segundo convite é enviado. Um terceiro só é enviado mediante justificativa.

O núcleo também disponibiliza a opção de mediação virtual, caso a pessoa não conseguir comparecer por questões de saúde, trabalho, entre outros. Sobre a morosidade dos processos a Coordenadora afirmou:

A morosidade depende basicamente da logística da entrega das cartas. Se for via WhatsApp, o processo é muito rápido. Temos três salas de mediação, o que permite realizar até três mediações por turno — manhã e tarde. Com o número de mediadores que temos, conseguimos manter um ritmo ágil.

A Coordenadora Sandreya Quintela afirma que a maioria dos conflitos se resolvem em uma única sessão. Já casos que envolvem relações familiares ou dívidas, por vezes, exigem mais de uma mediação, principalmente quando há necessidade de apresentação de documentos, tendo tido ocasiões de serem necessárias até três sessões, dependendo da disposição das partes.

6.1 Perfil das Demandas Atendidas pelo Núcleo de Mediação Comunitária da Parangaba⁹

Ao buscarem ajuda no Núcleo de Mediação Comunitária da Parangaba para a resolução de um conflito, será iniciado um procedimento que consiste no preenchimento de um formulário (Anexo F) que visa saber as partes interessadas na mediação e outras informações relevantes como a origem da demanda, o tipo de conflito e posteriormente será preenchido qual o resultado alcançado (Quadro 5), além disso, o procedimento também faz uso de outros formulários de atendimento (Anexo G e H) direcionado aos interessados de forma individual:

Quadro 6 – Informações referentes ao processo de mediação

ORIGEM DA DEMANDA	TIPOS DE CONFLITOS	RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> ◆ () Ação de divulgação ◆ () CAPS ◆ () CRAS ◆ () CREAS ◆ () Cons. Tutelar ◆ () Def. Pública ◆ () D. Espontânea ◆ () Distrito Policial ◆ () Juizado ◆ () Promotorias ◆ () Mídias Sociais ◆ () Outros _____ _____ 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ () Apropriação ◆ () Condomínio ◆ () Consumidor ◆ () Contra a Honra ◆ () Dívida ◆ () Escolar ◆ () Familiar ◆ () Idoso ◆ () Imóvel ◆ () Rec. Paternidade ◆ () Pensão Alimentícia ◆ () Poluição Sonora ◆ () Trânsito ◆ () Vizinhaça 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ () Objetivo Alcançado ◆ () Objetivo Alcançado sem realização de Mediação. ◆ () Objetivo não Alcançado. ◆ () Objetivo não Alcançado e Encaminhado. ◆ () Encaminhado sem Mediação. ◆ () Desistência.

Fonte: Núcleo de Mediação da Parangaba (2025).

A análise dos dados referentes aos anos de 2023 e 2024 permite visualizar com maior clareza a origem das demandas e o fluxo de encaminhamentos, contribuindo para a compreensão da articulação entre o núcleo e a rede de proteção social e jurídica local.

⁹ Informações fornecidas pela Coordenadora do Núcleo de Mediação da Parangaba Sandreya Quintela de Oliveira.

Os Juizados Especiais figuram como uma das principais instituições encaminhadoras de casos ao núcleo. Em 2023, foram registrados 28 encaminhamentos, enquanto em 2024 esse número caiu para 24. Ainda que se observe uma ligeira diminuição, os dados confirmam a manutenção de uma parceria institucional sólida com o Judiciário, sobretudo nas situações em que a mediação se mostra mais adequada que a via judicial tradicional.

Os Distritos Policiais — em especial o 5º, 11º, 19º e 25º — representam, segundo estimativas internas, a origem de aproximadamente 80% das demandas atendidas. Esse dado expressivo evidencia a confiança das autoridades policiais na mediação como recurso eficaz de resolução de conflitos, particularmente em contextos de violência interpessoal, disputas familiares e desentendimentos entre vizinhos.

A Defensoria Pública também se destaca como importante parceira na interlocução com o núcleo. Em 2023, foram encaminhados 36 casos, número que aumentou significativamente em 2024, com 50 encaminhamentos. Esse crescimento aponta para o fortalecimento do diálogo entre a Defensoria e a mediação comunitária, especialmente no tocante à resolução extrajudicial de conflitos que envolvem pessoas em situação de vulnerabilidade.

Outro aspecto relevante se refere às demandas espontâneas, originadas por meio de ações de mobilização e aproximação comunitária, como panfletagens, atividades em praças públicas, feiras livres, postos de saúde e eventos sociais. Esse tipo de demanda destaca o protagonismo do núcleo na promoção ativa da cultura da paz, alcançando pessoas que, em geral, não acessariam o sistema de justiça por vias convencionais.

Em relação à Promotoria de Justiça de Defesa do Idoso, o núcleo recebeu quatro encaminhamentos em 2023 e quatro em 2024, demonstrando uma atuação constante, ainda que com números modestos. As situações geralmente envolvem conflitos familiares e questões relacionadas à proteção e cuidado da pessoa idosa.

Já os encaminhamentos oriundos do Conselho Tutelar e dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS e CREAS) também estiveram presentes, embora em menor número. No ano de 2023, o núcleo registrou 10 encaminhamentos provenientes desses órgãos. No caso específico do CREAS, o fluxo de encaminhamentos foi ainda mais reduzido, o que pode indicar a necessidade de fortalecimento dos vínculos e da articulação intersetorial com esse equipamento.

Por fim, a rede social comunitária — formada por associações, coletivos locais, lideranças comunitárias e organizações da sociedade civil — apresentou baixo índice de

participação nos encaminhamentos, revelando uma lacuna que merece atenção. A ampliação da atuação integrada com esses atores pode representar um avanço importante na democratização do acesso à mediação e na construção de uma rede de apoio mais robusta e sensível às realidades locais.

Esses dados, compartilhados pela coordenadora Sandreya, apontam para a relevância estratégica do Núcleo de Mediação da Parangaba como articulador de políticas públicas e promotor de justiça humanizada. A diversidade de origens das demandas e o aumento gradual de alguns fluxos, como os da Defensoria Pública, revelam o reconhecimento institucional da mediação comunitária como mecanismo efetivo de resolução de conflitos e fortalecimento da cidadania.

6.2 Núcleo de Mediação da Parangaba em números

No ano de 2021, o Núcleo de Mediação da Parangaba realizou 1.574 atendimentos na comunidade, a descrição da quantidade de pessoas atendidas e do tipo de procedimentos realizados está descrito no quadro abaixo:

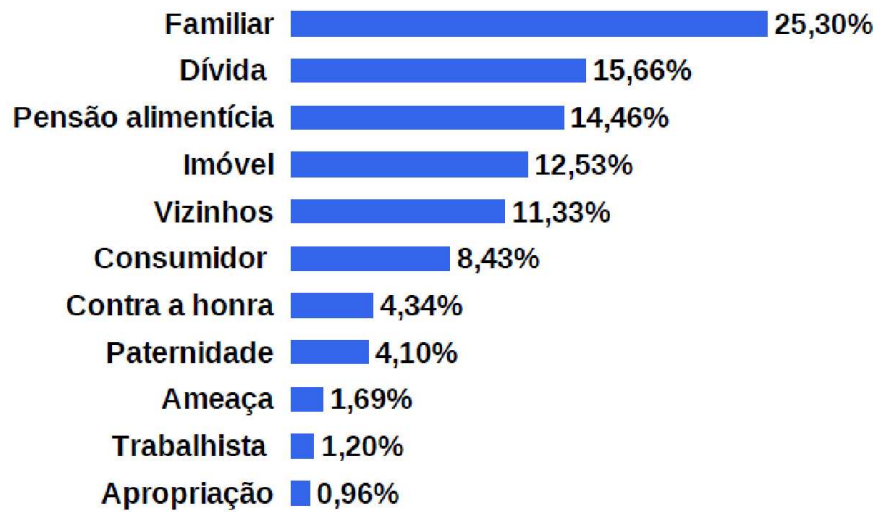
Quadro 7 – Atendimentos realizados pelo NUMEC Parangaba – 2021

Tipos de atendimentos	Quantidade
Aberturas de procedimentos de mediação	407
Pré-mediações	213
Sessões de mediação	165
Encaminhamentos/orientações	789
Total:	1.574

Fonte: MPCE (2022).

Conforme os dados fornecidos pelo relatório anual referente ao ano de 2021, taxa de sucesso de procedimentos de mediação que alcançaram solução consensual por meio de acordo foi de 70,44%. Em relação aos tipos de conflitos atendidos pelo núcleo, estão detalhados no gráfico abaixo:

Gráfico 9 – Principais tipos de conflitos atendidos pelo NUMEC Parangaba – 2021



Fonte: MPCE (2022).

Seguindo as estatísticas dos núcleos de mediação de uma forma geral, os principais tipos de procedimentos abertos foram relacionados a conflitos familiares (25,30%), conflitos de dívida (15,66%), pensão alimentícia (14,46%) e questões envolvendo imóveis (12,53%).

Em relação ao ano de 2022, o NUMEC Parangaba realizou 2.042 atendimentos, dentre os quais ocorreram 586 aberturas de procedimentos de mediação e 241 sessões de mediação, conforme mais bem visualizado no Quadro 8:

Quadro 8 – Atendimentos realizados pelo NUMEC Parangaba – 2022

Tipos de atendimentos	Quantidade
Aberturas de procedimentos de mediação	586
Pré-mediações	279
Sessões de mediação	241
Encaminhamentos/orientações	932
Ações diferenciadas	4
Total:	2.042

Fonte: MPCE (2023).

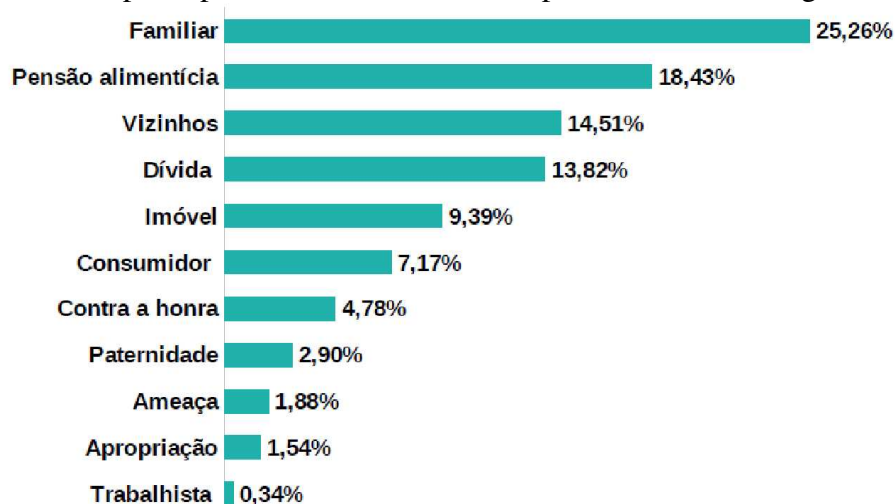
Os Núcleos de Mediação Comunitária (NMCs) realizam atendimentos voltados para a resolução de conflitos interpessoais e coletivos, com foco em promover a cultura de paz e fortalecer a coesão social. São espaços onde os mediadores, que podem ser profissionais

ou voluntários capacitados, facilitam o diálogo entre as partes em conflito, buscando soluções conjuntas e acordos que beneficiem a todos.

Com relação aos procedimentos que alcançaram solução por meio de acordo pacífico, a taxa de êxito ficou em 83,40%. No gráfico 8 tem-se o percentual dos tipos de conflito atendidos pelo NUMEC Parangaba. Observa-se que os conflitos familiares, pensão alimentícia, problemas entre vizinhos e dívidas, seguem sendo os principais motivos pelos quais a comunidade procura auxílio no núcleo de mediação.

Os atendimentos dos NMCs contribuem para a redução de processos judiciais, o fortalecimento dos vínculos comunitários, a prevenção de escalada de conflitos e a promoção de uma cultura de paz. Eles oferecem um espaço seguro e acolhedor para que as pessoas possam expressar seus sentimentos e preocupações, favorecendo a criação de soluções mais justas e personalizadas.

Gráfico 10 – Principais tipos de conflitos atendidos pelo NUMEC Parangaba – 2022



Fonte: MPCE (2023).

Sobre o ano de 2023, o NUMEC Parangaba realizou 2.406 atendimentos, dentre os quais ocorreram 699 aberturas de procedimentos de mediação e 324 sessões de mediação, conforme pode ser visualizado no Quadro 9:

Quadro 9 – Atendimentos realizados pelo NUMEC Parangaba – 2023

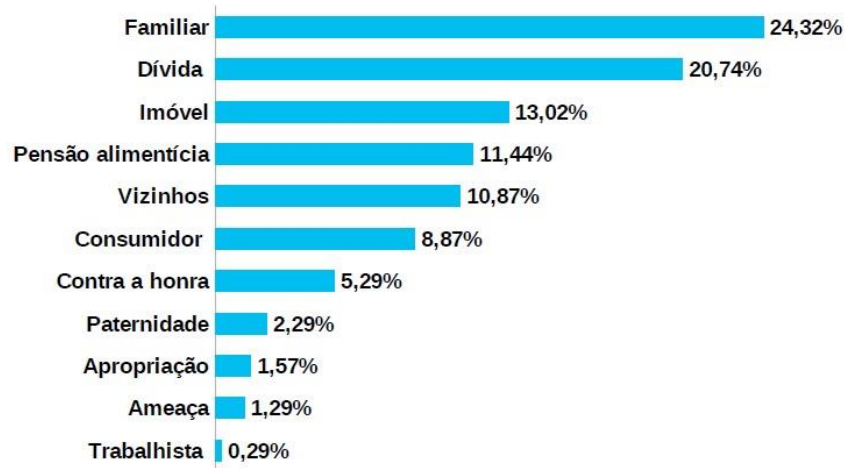
Tipos de atendimentos	Quantidade
Aberturas de procedimentos de mediação	699
Pré-mediações	350
Sessões de mediação	324

Encaminhamentos/orientações	1009
Ações diferenciadas	24
Total:	2.406

Fonte: MPCE (2024).

Em relação aos procedimentos que alcançaram solução por meio de acordo pacífico, a taxa de êxito ficou em 74,55%. O gráfico 11 traz o percentual dos tipos de conflito atendidos pelo NUMEC Parangaba no ano de 2023. É possível observar que os conflitos referentes a questões familiares, dívidas e relativo a imóveis foram os principais motivos pelos quais a comunidade procurou auxílio no núcleo de mediação.

Gráfico 11 – Principais tipos de conflitos atendidos pelo NUMEC Parangaba – 2023



Fonte: MPCE (2024).

Em relação ao ano de 2024, o NUMEC Parangaba realizou 1.899 atendimentos, dentre eles 607 foram aberturas de procedimentos de mediação e 316 sessões de mediação, conforme detalhado no Quadro 10:

Quadro 10 – Atendimentos realizados pelo NUMEC Parangaba – 2024

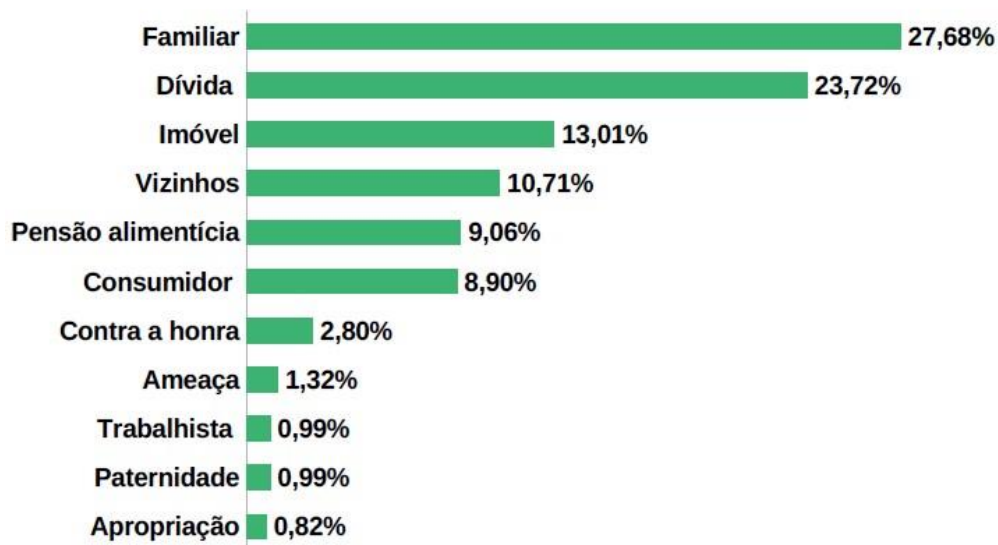
Tipos de atendimentos	Quantidade
Aberturas de procedimentos de mediação	607
Pré-mediações	310
Sessões de mediação	316
Encaminhamentos/orientações	626
Ações diferenciadas	40

Total:	1.899
---------------	--------------

Fonte: MPCE (2025).

Sobre os procedimentos que alcançaram solução por meio de acordo pacífico, a taxa de êxito ficou em 82,72%. O gráfico a seguir traz o percentual dos tipos de conflito atendidos pelo NUMEC Parangaba no ano de 2024. É possível observar que assim como no ano de 2023, os conflitos referentes a questões familiares, dívidas e relativo a imóveis foram os principais motivos pelos quais a comunidade procurou auxílio no núcleo de mediação.

Gráfico 12 – Principais tipos de conflitos atendidos pelo NUMEC Parangaba – 2024



Fonte: MPCE (2025).

Os Núcleos de Mediação Comunitária (NMCs) atendem uma variedade de conflitos, especialmente aqueles que afetam diretamente a convivência e a harmonia em comunidades. É possível observar a partir dos dados retirados dos relatórios anuais dos anos de 2021 a 2024, que houve um crescimento da procura pelos serviços oferecidos pelo Núcleo de Mediação Comunitária da Parangaba, e assim como número de atendimentos, também aumentou o percentual de sucessos, pode-se inferir disso que a comunidade demonstra estar mais apta a resolver seus conflitos de forma pacífica, bem como que a cada ano os mediadores estão mais preparados a atuar na mediação de conflitos.

A mediação comunitária exerce uma função educativa, por demonstrar que o conflito não é necessariamente algo ruim, mas inerente às relações humanas e que precisa ser

bem administrado, convertendo-se em oportunidade de aquisição de novas formas de conhecimento, criação de novos laços sociais e fortalecimento daqueles já existentes.

Saber que dentro da comunidade existe um espaço onde pode buscar ajuda para resolver os problemas que enfrenta, torna mais aguçado o senso de comunidade dos indivíduos, ainda mais porque nesse espaço de mediação comunitária eles são respeitados e sua participação é desejada, além de contar com uma rede de apoio de pessoas que lhe são familiares e conhecedoras da sua realidade. Na medida em que percebe que sua participação ativa é fundamental e que lhes cabe a responsabilidade pela construção de soluções satisfatórias para todos os envolvidos no conflito, sentem-se valorizados e incluídos socialmente.

7 POLÍTICA PÚBLICA DE MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

O capítulo a seguir abordará os resultados referentes as entrevistas aplicadas no NUMEC Parangaba com 3 mediadores e 3 mediadores, as questões abordadas nessas entrevistas visam contemplar os objetivos específicos: analisar as habilidades dos mediadores no uso dos instrumentos de mediação e averiguar se as partes envolvidas no conflito voltaram a dialogar durante a mediação aplicada no núcleo da pesquisa, bem como o eixo Trajetória institucional de um programa (Rodrigues, 2008), abordado na metodologia da pesquisa dessa dissertação.

7.1 Perspectiva dos Mediadores

Esta seção apresenta os resultados obtidos a partir das entrevistas semiestruturada aplicadas aos mediadores comunitários, para fins proteção da identidade dos participantes da pesquisa, os mediadores serão identificados por MC1, MC2 e MC3. O roteiro da entrevista pode ser visualizado no Apêndice A. A proposta metodológica que sustenta esta etapa da pesquisa é de natureza mista, articulando dados qualitativos e quantitativos com o objetivo de compreender de forma ampliada os aspectos práticos e teóricos que permeiam sua atuação na mediação de conflitos em contextos comunitários. Para uma melhor compreensão dos dados das entrevistas, os resultados serão analisados por pergunta, mostrando a contribuição de cada mediador em suas respostas.

7.1.1 Formação e Estrutura do Processo de Mediação

A mediadora MC1 declarou possuir capacitação formal para atuar na mediação de conflitos, o que evidencia uma formação técnica especializada voltada à prática mediativa. A totalidade da amostra analisada (n=1) relatou essa formação, o que representa 100% do recorte observado nesta etapa da pesquisa.

No que se refere à estrutura processual adotada, a profissional afirmou seguir um modelo estruturado de mediação, com base em metodologias padronizadas por instituições formais, as quais estão alinhadas aos princípios constitucionais que orientam os métodos alternativos de resolução de conflitos. Segundo a mediadora, esse modelo confere maior previsibilidade ao processo e segurança às partes envolvidas.

Ainda nesse ponto, destacou-se que a definição da metodologia aplicada em cada mediação é precedida por uma escuta inicial qualificada, por meio da qual a mediadora busca identificar as especificidades do conflito, as necessidades emocionais e comunicacionais das partes e os aspectos contextuais mais relevantes. Essa etapa é fundamental para a escolha de uma abordagem adequada ao caso concreto, revelando uma postura flexível e sensível às demandas dos mediados.

Em relação à formação profissional, a mediadora MC2 informou possuir capacitação formal específica para atuar na área da mediação de conflitos, o que revela um preparo técnico fundamental para a condução qualificada dos processos. Do ponto de vista quantitativo, observa-se que 100% da amostra (n=1) declarou possuir tal formação, dado que, apesar da limitação numérica, reforça a importância da profissionalização na área.

Quanto à estrutura do processo de mediação, foi identificada a existência de um modelo previamente organizado, orientado por metodologias padronizadas por instituições reconhecidas. A adoção dessas metodologias contribui para garantir maior consistência técnica, transparência e uniformidade nos procedimentos, favorecendo a replicabilidade e o controle de qualidade das intervenções mediativas.

A escolha da metodologia mais adequada para cada caso é realizada a partir da análise das especificidades do conflito e da escuta inicial das partes. A escuta ativa foi destacada como elemento central na condução do processo, sendo apontada pela mediadora como prática indispensável para o encaminhamento eficaz das sessões. A ênfase na singularidade de cada caso revela sensibilidade e adaptação metodológica, características essenciais à mediação comunitária.

No que se refere à formação e à estrutura do processo de mediação, verificou-se que o mediador MC3 possui capacitação formal específica para atuar na função. Esse dado indica a presença de preparo técnico na condução das sessões. Em relação à estrutura do processo, embora haja um procedimento estruturado seguido pelo mediador, não foi identificada a adoção de metodologias padronizadas por instituições formais. Tal ausência de padronização revela, por um lado, uma flexibilidade metodológica na condução dos casos e, por outro, pode apontar para fragilidades em termos de uniformidade e consistência nos procedimentos adotados.

A escolha da metodologia a ser aplicada em cada mediação ocorre, conforme relatado, a partir de uma escuta ativa inicial das partes. Essa escuta tem como objetivo identificar os elementos emocionais, os interesses subjacentes e as dinâmicas comunicacionais presentes no conflito, funcionando como base para a definição das estratégias mais adequadas

a serem utilizadas. A escuta, portanto, não se configura apenas como uma técnica, mas como princípio orientador da prática mediativa do profissional entrevistado.

Levando em consideração as contribuições de Vezzula e Warat, o papel do mediador comunitário ganha contornos profundamente humanizadores e éticos. Conforme Vezzula (2010), a mediação permite que as pessoas se tornem protagonistas de seus próprios conflitos, nesse sentido, ao observar o relato dos entrevistados, percebemos que há valorização da escuta ativa como etapa inicial e estruturante do processo mediativo. A escuta, neste contexto, é um ato de reconhecimento do outro — uma escuta que acolhe, compreende e legitima as emoções, as histórias e os sentidos atribuídos ao conflito pelas partes.

Para Warat (2001), a mediação não pode ser percebida apenas com uma técnica, mas sim com uma forma mais sensível de lidar com conflitos humanos, tendo o mediador papel essencial em fornecer as partes ajuda para ressignificarem suas narrativas de dor, incompreensão e quebra de comunicação. “O mediador exerce a função de ajudar as partes a reconstruírem simbolicamente a relação conflituosa” (Warat, 2001, p. 57-58). Essa perspectiva mais humana pode ser observada nos relatos analisados, quando os profissionais indicam que a metodologia aplicada depende da singularidade do conflito e das necessidades emocionais dos envolvidos, o que revela uma prática sensível e personalizada.

Em relação a formação, a mediação exige preparo referente a procedimentos, bem como capacidade ética e emocional, visto que é esperado do mediador lidar com a complexidade humana, ademais, a mediação comunitária, deve ser compreendida como um espaço de escuta e de reconstrução simbólica, onde o mediador atua como facilitador e auxilia na reconstrução da convivência, mais do que apenas um operador de técnicas (Vezzula, 2001).

7.1.2 Técnicas e Instrumentos Utilizados

Durante a entrevista e a observação direta, foi possível identificar as principais técnicas e instrumentos utilizados pela mediadora MC1, os quais são empregados de maneira integrada no desenvolvimento das sessões de mediação:

- Técnicas de acolhimento inicial;
- Escuta ativa como eixo central da escuta qualificada;
- Estratégias de facilitação do diálogo;
- Postura permanente de imparcialidade;
- Utilização de perguntas abertas;

- Aplicação do teste de realidade em casos complexos.

Observou-se que a mediadora cria um ambiente de confiança e segurança emocional, favorecendo a livre expressão dos sentimentos, percepções e expectativas das partes. A escuta ativa aparece como uma técnica recorrente, sendo aplicada com maior ênfase em mediações de alta complexidade emocional, como em casos familiares ou situações de longa duração conflitiva.

A aplicação de perguntas abertas e o incentivo à reflexão conjunta também foram destacados como métodos eficazes para ampliar a compreensão dos sujeitos sobre o conflito, além de promoverem empatia e abertura ao diálogo.

Dentre os principais instrumentos e técnicas empregados pela mediadora MC2, destacam-se:

- A promoção da colaboração entre as partes;
- O compromisso com o sigilo das informações;
- A valorização da boa-fé como princípio orientador;
- O uso sistemático da escuta ativa como ferramenta estruturante do processo;
- A clareza comunicacional, com enfoque na inversão de perspectivas para

favorecer a compreensão mútua entre os envolvidos.

Ademais, a mediadora MC3 relata que *“a escolha é feita de acordo com o caso concreto, analisando quais táticas são mais eficazes para aquele contexto específico. A escuta do outro é apontada como ferramenta indispensável em todas as mediações”*.

Quanto às técnicas e instrumentos empregados pelo mediador MC3, destacam-se, de forma recorrente, a escuta ativa, a identificação dos interesses reais das partes e a comunicação não violenta (CNV), sendo esta última especialmente aplicada em contextos de conflitos familiares, conforme o mediador MC3 *“a escolha é feita a partir de uma escuta qualificada das partes, o que permite aplicar as técnicas mais adequadas à situação concreta”*. Durante a observação das sessões conduzidas, constatou-se que o mediador adota uma postura empática e receptiva, centrada na construção do diálogo. Valorizando a palavra do outro e promovendo um ambiente de escuta e acolhimento, o mediador demonstra sensibilidade às nuances emocionais e às necessidades comunicacionais de cada situação.

Desta forma, as técnicas observadas nos relatos dos mediadores comunitários evidenciam uma prática embasada nos princípios fundamentais da mediação como instrumento de reconstrução do vínculo social. A escuta ativa, mencionada por todos os entrevistados, permite ao mediador perceber pontos convergentes e dessa forma encontrar

uma solução com maior rapidez (Vezzulla, 2001). Além disso, a postura do mediador desperta na comunidade um sentimento de importância, como afirma Vezzulla:

A mediação comunitária é vista como um fator necessário para tornar essas pessoas cientes da possibilidade de seus problemas serem tratados com uma atenção adequada, quando nem elas acreditam que alguém possa se importar com os problemas delas, pois estão acostumadas com a miséria em que vivem (Vezzulla, 2010, p. 56).

Ademais, a prática da escuta ativa, o uso de perguntas abertas e o acolhimento emocional refletem uma mediação sensível e humanizadora, que não foca em apenas resolver, mas transformar o conflito. Warat nos lembra que o mediador é aquele que abre espaço para o surgimento de novos sentidos e possibilidades de convivência.

A mediação comunitária deve estar ancorada em um compromisso ético com a autonomia dos sujeitos e com a construção de uma cultura de paz, sendo o mediador um agente político e social que auxilia no fortalecimento da comunidade e tem em suas técnicas uma importante ferramenta para o empoderamento desses cidadãos (Sales, 2020).

A aplicação dessas técnicas, conforme observada nos relatos analisados, aponta para uma prática comprometida não apenas com a resolução imediata do conflito, mas com o fortalecimento das capacidades de comunicação e relacionamento das partes, contribuindo para a autogestão de futuros conflitos e para o desenvolvimento da convivência comunitária.

7.1.3 Promoção do Diálogo e Construção de Acordos

Um dos focos centrais da mediação conduzida pela mediadora MC1 é a promoção de um diálogo autêntico entre os envolvidos. A mediadora estimula que cada parte possa expressar não apenas os fatos, mas também os sentimentos associados ao conflito, criando, assim, um espaço propício à construção conjunta de soluções.

As estratégias de escuta mútua e inversão de perspectivas são aplicadas com regularidade, permitindo que os mediados compreendam melhor a posição do outro e busquem caminhos viáveis para resolução.

No plano quantitativo, a mediadora estimou que, de cada cinco mediações realizadas, três resultam em acordos concretos, o que equivale a uma taxa aproximada de 60% de resolutividade. Embora não se trate de um percentual absoluto, tal índice representa uma performance sólida na construção de soluções consensuais e pragmáticas.

MC1 observa, contudo, que a resolução do conflito não garante, necessariamente, a restauração do vínculo relacional entre as partes, sobretudo em contextos de histórico prolongado de desentendimentos. Apesar disso, o processo é eficaz em garantir acordos funcionais e juridicamente válidos.

A mediação conduzida pela mediadora MC2 apresenta resultados quantitativos relevantes. Estima-se que cerca de 80% das mediações resultam em acordos formais, o que representa uma taxa expressiva de resolutividade. Esse dado evidencia a efetividade do processo mediativo, especialmente quando conduzido com base em escuta ativa e técnicas participativas. *“Escuta ativa é utilizada para que as partes possam ‘inverter as situações’, ou seja, se colocarem no lugar do outro, o que ajuda a trazer clareza e compreensão ao conflito”* (MC2).

A mediadora atribui o sucesso na construção de acordos à disposição voluntária das partes em resolver seus conflitos, aliada à condução técnica que orienta o processo para soluções práticas, rápidas e consensuais. Assim, a prática da mediação, além de promover a resolução de litígios, contribui para a restauração da comunicação e o fortalecimento da autonomia dos envolvidos.

Em termos quantitativos, a taxa de acordos alcançados pelo mediador MC3 foi estimada em aproximadamente 85% das mediações realizadas. Este dado revela uma alta taxa de resolutividade nos procedimentos conduzidos, corroborando a efetividade da mediação como ferramenta de transformação dos conflitos. No que tange à efetividade percebida, o mediador relata que boa parte dos conflitos são efetivamente resolvidos ao longo do processo, sendo possível observar mudanças comportamentais e emocionais nas partes envolvidas. O mediador observa que *“as emoções expressas durante o processo, como um pedido de desculpas ou uma palavra de perdão, são indícios claros de resolução do conflito”* (MC3).

A promoção do diálogo autêntico, da escuta qualificada e o estímulo às partes expressarem seus sentimentos referentes ao cerne do conflito, são essenciais para uma abordagem que vai além da resolução técnica dos conflitos, configurando-se como espaço de transformação subjetiva e relacional.

O mediador tem o papel de facilitar o processo de responsabilização mútua, contribuindo para que as partes assumam o protagonismo na busca por soluções, esse aspecto é evidenciado nas práticas descritas pelas mediadoras, especialmente no incentivo à construção conjunta de acordos e na valorização da autonomia das partes, ademais, a mediação é mais eficaz quando há espaço para que as partes se expressem emocionalmente e reconheçam a perspectiva do outro (Vezzula, 2001).

Warat (2001) defende que o mediador deve ajudar a criar condições para que as partes envolvidas se reconectem consigo mesma e com o outro, contribuindo para uma transformação das emoções, narrativas e afetos, isso pode ser observado no relato do MC3 ao afirmar a percepção de mudanças emocionais, pedidos de desculpas e palavras de perdão, revelando o impacto simbólico e relacional do processo mediativo, mesmo se não houver completa restauração dos vínculos.

Já Lilian Sales (2019) percebe a mediação comunitária como prática vinculada à construção da cidadania e ao fortalecimento do tecido social, sendo o mediador responsável não apenas pela resolução dos litígios, mas tendo importante papel na valorização da escuta, da confiança e da responsabilização comunitária. O fato de os mediadores terem alcançado altos índices de acordos formais demonstra que além da eficácia técnica, há um forte compromisso com uma mediação transformadora, capaz de promover acordos funcionais, mudanças nas práticas relacionais e no modo como os sujeitos enfrentam seus conflitos.

7.1.4 Mudanças Interpessoais e Acompanhamento Pós-Mediação

No que tange ao acompanhamento pós-mediação, a mediadora MC1 destacou que não realiza esse tipo de monitoramento de forma sistemática, buscando resguardar a imparcialidade profissional. Ainda assim, relatou que é comum que algumas partes entrem em contato voluntariamente com o núcleo de mediação após a conclusão do processo, manifestando satisfação com o acordo alcançado ou relatando que a convivência posterior melhorou.

Do ponto de vista qualitativo, a mediadora relatou percepções subjetivas de melhora nas relações interpessoais, “*principalmente em mediações familiares, as relações às vezes melhoram após o processo*” (MC1). Em alguns casos, observou-se que o ambiente construído durante a mediação favoreceu um clima de respeito mútuo e abertura ao diálogo, ainda que as partes não tenham retomado relações afetivas ou sociais mais próximas.

Esses indícios apontam para a possibilidade de impactos positivos da mediação para além da resolução do litígio, sugerindo efeitos colaterais favoráveis no plano das relações humanas.

No que se refere ao acompanhamento posterior à mediação, a profissional (MC2) relatou não realizar monitoramento sistemático das partes após o encerramento do procedimento. Ainda assim, foram observadas, em alguns casos, melhorias pontuais na comunicação entre os envolvidos, perceptíveis já ao final das sessões.

Quanto às mudanças significativas nas relações interpessoais no período pós-mediação, a mediadora afirma não dispor de elementos concretos para avaliação, justamente em razão da ausência de acompanhamento longitudinal. No entanto, os indícios qualitativos verificados durante o processo — como maior disposição ao diálogo e reconhecimento mútuo entre os participantes — sugerem que a mediação pode gerar impactos positivos duradouros.

No que se refere às mudanças interpessoais e ao acompanhamento pós-mediação, foi relatado que, em geral, o mediador MC3 não realiza um acompanhamento sistemático das partes após o encerramento das sessões. Contudo, observações qualitativas feitas durante o processo revelam impactos positivos significativos nas relações interpessoais. Um exemplo citado pelo próprio mediador ilustra esse aspecto: “*algumas partes chegam separadas, tensas, mas terminam a mediação saindo juntas, em clima mais leve, indicando reconciliação ou alívio nas relações*” (MC3). Tais transformações, evidenciadas por gestos de reconciliação e mudança no comportamento comunicacional, apontam para o potencial da mediação como instrumento de reconstrução de vínculos e reestruturação de relações.

Apesar de não haver um acompanhamento sistemático no período pós-mediação, ação essa justificada pela preocupação ética com a imparcialidade do mediador, não impede a percepção de efeitos positivos gerados pelo processo mediativo. Conforme relatado pelos mediadores é possível observar transformações comportamentais e emocionais nas partes, revelando uma força simbólica e relacional da mediação comunitária.

Para Vezzula (2001), o verdadeiro sucesso da mediação não reside apenas na formalização de acordos, mas principalmente na capacidade de transformar a forma como os sujeitos se relacionam com seus conflitos e com a outra parte. A retomada voluntária do contato por parte de alguns mediados e o sentimento de satisfação com os resultados obtidos, deixa claro que o processo mediativo, mesmo após sua finalização, continua a reverberar na vida cotidiana das partes, contribuindo para uma convivência mais consciente e respeitosa. Ademais, ao atribuir ao mediador uma postura mais humana e sensível, percebemos seu papel na reconstrução simbólica dos vínculos, como por exemplo, ao possibilitar a retomada do diálogo entre casais ou mudanças sutis no tom emocional das interações.

Essas transformações demonstram um potencial restaurativo e emancipador da mediação comunitária (Sales, 2020), desse modo, mesmo sem um acompanhamento formal, os efeitos da escuta qualificada, da empatia e participação ativa das partes na busca por um acordo permanecem vivos nas interações posteriores, favorecendo a cultura de paz e o fortalecimento da cidadania.

A análise da atuação da mediadora MC1 permite inferir a existência de uma prática profissional pautada em fundamentos éticos e técnicos consistentes. O uso de técnicas como escuta ativa, acolhimento, perguntas abertas e teste de realidade revela uma condução sensível e eficaz do processo mediativo. A análise da atuação da mediadora comunitária MC2 demonstra a presença de práticas eficazes e coerentes com os princípios da mediação humanizada. A utilização de técnicas como escuta ativa, sigilo, boa-fé e estímulo à colaboração fortalece a condução dos processos e contribui para o alcance de soluções consensuais. Ademais, pode-se concluir que a atuação do mediador MC3 se fundamenta em práticas eficazes de escuta, diálogo e sensibilidade emocional.

Com relação a taxa de acordos (60%), MC1 reforça a capacidade do modelo adotado de promover soluções colaborativas e satisfatórias para os envolvidos. Ainda que o acompanhamento pós-mediação não seja realizado de forma contínua, os relatos espontâneos e as observações qualitativas sinalizam impactos positivos na comunicação entre as partes, especialmente em conflitos de natureza familiar. Sobre MC2, a elevada taxa de acordos (80%) reflete o êxito da abordagem adotada, especialmente em contextos de conflitos comunitários e familiares. Apesar da inexistência de um sistema de acompanhamento formal, foram identificados efeitos positivos imediatos na comunicação entre as partes, apontando para o potencial transformador da mediação. A elevada taxa de acordos percebidas no mediador MC3, aliada aos relatos qualitativos de transformação das relações interpessoais, reforça a efetividade do processo de mediação comunitária, mesmo em contextos em que não há uma padronização institucional rígida.

Para investigações futuras, recomenda-se a implementação de instrumentos de avaliação longitudinal, que possibilitem a mensuração mais precisa do impacto relacional e social das mediações. Tais instrumentos poderiam contribuir para o aperfeiçoamento das práticas de mediação comunitária, além de oferecer subsídios para políticas públicas voltadas à resolução pacífica de conflitos e à consolidação de uma cultura de paz.

7.2 Perspectiva dos Mediados

Esta seção apresenta os resultados obtidos a partir das entrevistas semiestruturada aplicadas aos mediados, para fins proteção da identidade dos participantes da pesquisa, os mediados serão identificados por MD1, MD2 e MD3. O roteiro da entrevista pode ser visualizado no Apêndice B. Para uma melhor compreensão dos dados das entrevistas, os

resultados serão analisados por pergunta, com uso de quadros e análises das respostas dos mediados.

A partir da entrevista semiestruturada, foram extraídos os seguintes indicadores objetivos:

Quadro 11 – Perguntas fechadas feitas aos mediados

	MD1	MD2	MD3
Entendimento do objetivo da mediação ao iniciar o processo	SIM	SIM	SIM
Sentimento de respeito e escuta durante a mediação	SIM	SIM	SIM
Percepção de imparcialidade do mediador(a)	SIM	SIM	SIM

Fonte: Elaborada pela autora.

Os dados revelam que os mediados foram bem orientados pelos mediadores, sendo instruídos de forma paciente e sucinta sobre o objetivo da mediação, como observado na seção anterior, os mediadores por meio das técnicas de escuta ativa, boa-fé, do estímulo para que as partes colaborassem em busca de uma resolução, trouxe aos mediados esse sentimento de respeito, segurança e a certeza da imparcialidade do mediador.

7.2.1 Sobre a experiência na mediação

A mediada MD1 relatou que conheceu o serviço de mediação por meio de um convite formal. Sua motivação principal foi a disposição em resolver questões apresentadas pela parte requerente, evidenciando uma postura colaborativa e uma abertura ao diálogo como meio de solução.

A entrevistada MD2 procurou o serviço motivada por uma demanda relacionada à pensão alimentícia, o que revela a importância da mediação familiar em disputas financeiras e parentais, destacando a sua função preventiva e restaurativa. Ela tomou conhecimento do centro de mediação por meio de terceiros, indicando a relevância das redes sociais informais e comunitárias na divulgação e acesso a serviços de justiça.

A mediada MD3 chegou ao NUMEC Parangaba através do Núcleo Jurídico de Pequenas Causas, sendo motivada pela necessidade de resolver uma situação de dívida que já havia sido protestada, demonstrando urgência e preocupação com a regularização da pendência.

Os dados revelam uma tendência nos principais tipos de conflitos que chegam ao NUMEC Parangaba, entre eles questões referentes à pensão alimentícia e dívidas, ademais, os relatos revelam a disponibilidade das partes em buscar soluções e estarem abertas ao diálogo.

7.2.2 Sobre o Processo e Ferramentas Utilizadas

Embora não tenha nomeado uma técnica específica, a entrevistada MD1 identificou elementos fundamentais do processo de mediação: imparcialidade, respeito às pessoas e uma condução estruturada, o que revela a eficácia das ferramentas da mediação mesmo quando não explicitamente reconhecidas pelos participantes. A avaliação geral da condução foi “completamente adequada”, destacando escuta ativa e clima respeitoso como pilares do encontro.

A mediada MD2 não identificou o uso de técnicas específicas durante o processo. Esse dado, embora negativo em percepção, pode sugerir que a mediação foi conduzida de forma fluida e natural, o que por si só pode ser interpretado como uma eficácia prática da técnica invisibilizada, em relação à condução da mediação foi classificada como “ótima”, destacando os aspectos de escuta ativa, imparcialidade e respeito. A percepção positiva reforça a confiança da usuária no método e no profissional.

Já a mediada MD3 mencionou o uso de técnicas de diálogo, ainda que de forma genérica, indicando reconhecimento do esforço do mediador em criar um ambiente comunicativo, ademais, avaliou a condução como excelente, evidenciando uma atuação ética e eficaz da mediação.

Os relatos confirmam o que foi mencionado na seção anterior acerca do trabalho dos mediadores, ao afirmarem utilizar técnicas durante a mediação que proporcionem sentimento de acolhimento das partes, uma escuta ativa, postura que facilite o diálogo e a colaboração, imparcialidade e sigilo, além da preocupação em escolher uma abordagem que seja mais adequada ao caso concreto.

7.2.3 Sobre Resultados e Efetividade

A mediada MD1 relata que o conflito foi completamente resolvido, o que demonstra a funcionalidade do processo mesmo em disputas que, potencialmente, poderiam ser judicializadas. Conforme a entrevistada “*sim, a solução foi justa e sustentável, sem prejuízo ou dano para nenhuma das partes*”, salientando que não houve danos colaterais ou

prejuízos para nenhuma das partes envolvidas. A mediada MD2 ao ser questionada sobre a resolução do conflito respondeu: "*Resolvi sim. Foi resolvido graças a Deus*", também afirmou considerar a decisão justa e sustentável.

Já a mediada MD3 informou que um prazo foi dado para a conclusão, sugerindo que a situação está em processo de resolução, o que pode ser interpretado como parcialmente resolvido, ainda assim, descreveu a solução como ótima, sinalizando uma percepção positiva quanto à equidade e à viabilidade do acordo firmado.

Nesse sentido, podemos observar como já mencionado pelos mediadores, a taxa de resolutividade dos conflitos é alta, confirmado que as técnicas utilizadas contribuem para que o processo alcance soluções práticas, rápidas e consensuais ao permitir que os mediados compreendam melhor a posição do outro e busquem caminhos viáveis para ambos.

7.2.4 Sobre o Impacto no Relacionamento

Após a mediação, a mediada MD1 afirma que ficou acordado entre as partes que manteriam contato apenas se necessário, o que sugere uma postura respeitosa e equilibrada, evitando hostilidades, mas também sem um vínculo de reaproximação. Tal desfecho pode ser entendido como positivo, especialmente em contextos de conflitos familiares ou interpessoais complexos. A mediada expressou, de forma convicta, que acredita na mediação como ferramenta para promover uma cultura de paz na comunidade. A afirmação "*com certeza*" indica uma percepção de que os efeitos da mediação vão além do caso concreto, contribuindo para a difusão de práticas dialógicas e não violentas nos territórios.

A mediada MD2 declarou que a relação com a outra parte permaneceu neutra após a mediação. Isso pode ser interpretado como um avanço, especialmente em contextos em que havia tensão prévia. A mediada afirmou que acredita na contribuição da mediação para a cultura de paz comunitária, apontando a mediação como uma ferramenta não apenas de resolução de conflitos, mas de transformação social.

A mediada MD3 afirma que a relação permaneceu tranquila, demonstrando ausência de animosidade e um ambiente de respeito mútuo, também reforçou a percepção de que a mediação exerce um papel importante como prática social pacificadora.

Percebe-se que as relações entre as partes se tornaram neutras, evidenciado que o processo de mediação contribuiu para que os envolvidos conseguissem lidar com os conflitos interpessoais de forma que restaurasse a harmonia social, contribuindo para a melhoria dos relacionamentos e promovendo valores como a cooperação e o respeito, como afirma

Vezzulla (2006, p. 97) “a mediação atende os problemas apresentados entre as pessoas, procura a sua satisfação e o restabelecimento da harmonia social, melhorando os relacionamentos e promovendo a cooperação e o respeito”.

A mediação comunitária também busca promover entre os membros da comunidade valores, atitudes e comportamentos que contribuam para o fortalecimento tanto de uma cultura político-democrática quanto de uma cultura de paz (Sales, 2020).

A entrevista com as mediadas evidencia como a mediação pode produzir impactos positivos tanto no plano individual (resolução de conflitos, escuta, empoderamento) quanto no plano coletivo (fortalecimento da cultura de paz e do diálogo social). A ausência de danos e a percepção de justiça na solução validam a mediação como mecanismo eficaz e humanizado. A condução ética e técnica do mediador(a), aliada à disposição das partes, revelou-se fundamental para o êxito do processo. Além disso, mesmo diante de um conflito já formalizado judicialmente (protesto), a mediação foi capaz de abrir caminho para uma resolução dialogada, com manutenção da boa convivência e percepção de justiça. O caso reforça o papel dos serviços de mediação vinculados a núcleos jurídicos como porta de entrada para soluções eficazes, especialmente em conflitos patrimoniais.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações finais deste trabalho têm como objetivo integrar os dados empíricos levantados ao longo da pesquisa com os referenciais teóricos que sustentam a análise da mediação comunitária como política pública transformadora, tendo como base o funcionamento do Núcleo de Mediação da Parangaba. Nesse sentido, a partir da proposta de problema de pesquisa "Como a política pública de mediação comunitária implementada no Núcleo da Parangaba contribui para a transformação social da comunidade local?" foi possível observar que a atuação desse núcleo transcende a mera resolução de conflitos, configurando-se como uma estratégia efetiva de justiça cidadã e promoção da paz.

Nesse ano de 2025 o núcleo celebra 25 anos de existência, consolidando-se como referência local no bairro da Parangaba ao desenvolver ações educativas, oficinas e campanhas em articulação com escolas, unidades de assistência social, lideranças comunitárias e demais atores do território. O Núcleo da Parangaba contribui diretamente para a construção de relações mais empáticas, justas e sustentáveis, sendo evidenciado não somente pela quantidade de acordos realizados, mas, principalmente pelas transformações observadas no comportamento e na comunicação das partes envolvidas. Casos relatados, que evidenciam a retomada do diálogo, confirmam essa mudança, que da perspectiva de Vezzulla (2008) é verdadeiro sucesso da mediação: transformar a forma como os sujeitos se relacionam com seus conflitos e com o outro.

Os objetivos específicos da pesquisa permitiram aprofundar a análise sobre a atuação dos mediadores, o perfil dos conflitos atendidos e os impactos do processo mediativo na retomada do diálogo entre as partes. No que diz respeito às habilidades dos mediadores, observou-se que o Núcleo conta com uma equipe diversificada de 24 profissionais, oriundos de vários bairros da cidade, o que reforça a pluralidade de olhares e experiências trazidas para o espaço mediativo. As competências técnicas destacadas incluem a escuta ativa, a aplicação de perguntas abertas, o uso do teste de realidade e a postura de imparcialidade. Tais práticas são coerentes com a visão de Moraes Sales (2021), que enfatiza o papel do mediador como facilitador do diálogo e promotor da autonomia dos sujeitos.

Ademais, os mediadores são treinados para lidar com a diversidade de casos que chegam ao núcleo. Dados referentes aos anos de 2023 e 2024 demonstram que os principais tipos de conflito envolvem relações familiares, vizinhança, dívidas e disputas interpessoais. Os Distritos Policiais, os Juizados Especiais e a Defensoria Pública são os maiores encaminhadores de casos, o que revela uma articulação eficiente entre a mediação

comunitária e as instituições do sistema de justiça. Percebe-se a crescente demanda espontânea, resultado das estratégias de mobilização do núcleo junto à comunidade.

Outro ponto relevante diz respeito à retomada do diálogo entre as partes, a Coordenadora do Núcleo, Sandreya Quintela, relatou que a maioria dos conflitos são resolvidos em uma única sessão, destacando que frequentemente durante a mediação pode ser percebido mudança no tom emocional das conversas, pedidos de desculpas e gestos de reconciliação, o que evidencia que a mediação atua também na esfera simbólica e afetiva. Esses resultados reforçam o entendimento de Warat sobre o potencial da mediação como espaço para reorganização subjetiva e cura simbólica dos laços sociais.

A análise dos dados quantitativos também permite verificar a resolutividade do núcleo, o aumento no número de atendimentos realizados pelo núcleo atesta a capacidade operacional e o alcance comunitário da unidade. Além disso, as facilidades de acesso — como a localização privilegiada do núcleo e a opção por mediação virtual — favorecem a inclusão de usuários de diversos territórios, inclusive de áreas com forte presença de facções, conforme destacado pela coordenadora.

Em relação aos desafios observados, destaca-se a necessidade de maior integração com a rede comunitária, incluindo associações de moradores e coletivos locais, cuja participação ainda é tímida nos encaminhamentos ao núcleo. O fortalecimento dessas parcerias pode ampliar o alcance da mediação, promovendo um processo mais capilarizado e territorializado de resolução de conflitos. Também se observa um espaço para aprimoramento da articulação com os órgãos de assistência social, como o CREAS, cujo número de encaminhamentos é ainda reduzido.

Por fim, embora o acompanhamento pós-mediação não ocorra de maneira sistemática, há evidências qualitativas de que o processo tem impacto duradouro sobre as relações interpessoais. Esse aspecto está alinhado à concepção de Vézula, para quem a transformação do conflito deve ser compreendida como uma mudança na forma de perceber, sentir e agir frente às diferenças. Portanto, mesmo quando o vínculo afetivo não é restabelecido, a mediação pode fomentar uma convivência mais respeitosa e consciente.

Em síntese, o Núcleo de Mediação Comunitária da Parangaba demonstra, através de sua prática cotidiana, que a mediação é mais do que uma técnica de resolução de conflitos: é uma ferramenta de transformação social, cidadã e simbólica. Seu papel como política pública torna-se ainda mais relevante quando observado à luz dos desafios contemporâneos de violência urbana, exclusão social e fragilidade dos laços comunitários. Ao oferecer um espaço

de escuta, empatia e reconstrução de relações, o núcleo reafirma o potencial da mediação como caminho para uma cultura de paz, solidariedade e justiça social.

REFERÊNCIAS

ALVES, F. D.; GOFAS, F. G. O conflito e a sociedade: o resgate da autonomia de sua resolução por intermédio da mediação comunitária em contraponto à judicialização das relações sociais. **Revista de Direito da Cidade**, [s. l.], v. 10, n. 4., p. 3012-3028, 2018.

ARAÚJO, C. F.; MACHADO, C. R. S. Estado Capitalista, Políticas Públicas e Reprodutivismo Educacional. **Revista Dialectus**, [s. l.], v. 2, n. 1, p. 180-194, 2013. Disponível em: <https://philpapers.org/rec/ARAECP>. Acesso em: 16 jun. 2025.

ARAÚJO, R. **Gestão (In) Adequada de Conflitos**. Jus Brasil. [S. l.], 15 out. 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/gestao-in-adequada-de-conflitos/1297888212>. Acesso em: 01 out. 2024.

ARGENTINA. **Ley 24.573, de octubre 25 de 1995**. Sustitúyese con carácter obligatorio la mediación previa a todo juicio. Disposiciones Generales. Procedimiento. Registro de Mediadores. Causales de Excusación y Recusación. Comisión de Selección y Contralor. Retribución del Mediador. Fondo de Financiamiento. Honorarios de los Letrados de las Partes. Cláusulas Transitorias. Modificaciones al Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Argentina: Ministerio de Justicia de la Nación, 1995. Disponível em: <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/29037/norma.htm>. Acesso em: 16 jun. 2025.

ARRUDA, E. S. Ministério Público. **Enciclopédia Jurídica da PUC**, São Paulo, Tomo Processo Penal, edição 1, 2020. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/443/edicao-1/ministerio-publico>. Acesso em: 30 set. 2024.

BATISTA, M.; DOMINGOS, A. Mais que boas intenções: técnicas quantitativas e qualitativas na avaliação de impacto de Políticas Públicas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 32, n. 94, p. 1-24, 2017. DOI: <https://doi.org/10.17666/329414/2017>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/5ZNdYqMxxshpBCTzdKTYt5S/#>. Acesso em: 27 ago. 2024.

BAUMAN, Z. **Comunidade: a busca por segurança no mundo atual**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

BAUMAN, Z. **Tempos líquidos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2007.

BERG, E. A. **Administração de conflitos: abordagens práticas para o dia a dia**. Curitiba: Juruá, 2012.

BERTASO, J. M.; PRADO, K. S. Aspectos de mediação comunitária, cidadania e democracia. **Novos Estudos Jurídicos**, Itajaí, SC, v. 22, n. 1, p. 50–74, 2017. DOI: 10.14210/nej. v22n1.p50-74. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/10632>. Acesso em: 16 jun. 2025

BISPO, H. R. **Uma breve história sobre Mediação de Conflitos**. Desenvolvimento Local. São Paulo, 17 ago. 2023. Disponível em: <https://desenvolvimentolocal.com/2023/08/17/uma-breve-historia-sobre-mediacao-de-conflitos/>. Acesso em: 01 out. 2024.

BOBBIO, N. **Igualdade e Liberdade**. 5. ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 2002.

BRAGA, J. S. **Mediação de Conflitos: construção da cidadania e da paz social**. [S. l.]: Quartier Latin, 2007.

BRAGA NETO, A. **Mediação de Conflitos e Cidadania: O Estado Brasileiro como Mediador**. [S. l.]: Verbatim, 2006.

BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Dispõe sobre a arbitragem. Brasília: Presidência da República, 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm. Acesso em: 10 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 01 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-018/2015/lei/l13140.htm?origin=instituicao. Acesso em: 01 out. 2024.

BRITES, C. M.; CLEMENTE, A. J. Implementação de Políticas Públicas: Breve revisão da literatura. **Revista NAU Social**, [s. l.], v. 10, n. 18, p. 27-37, 2019. DOI: <https://doi.org/10.9771/ns.v10i18.31461>. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/nausocial/article/view/31461>. Acesso em: 15 maio 2025.

BUSTAMANTE, A. P. Conflitos e Consensos: o Papel da Mediação Comunitária na Transformação da Realidade Social. **Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, n 64, p. 17-31, 2017.

CACHAPUZ, R. R. **Mediação nos conflitos e Direito de Família**. Curitiba: Juruá, 2003.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CAPPELLETTI, M.; BRYANT, G. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 2002.

CARCARÁ, T. A.; MAIA, C. F. Democracia e conflitos de ódio: busca pela convivência pacífica através da mediação comunitária. **Scientia Iuris**, Londrina, v. 21, n. 3, p. 225-247, 2017. DOI: 10.5433/2178-8189.2017v21n3p225. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/323190287_Democracia_e_conflitos_de_odio_busca_a_pela_convivencia_pacifica_atraves_da_mediacao_comunitaria. Acesso em: 16 jun. 2025.

CARLOS, G. R. M. L.; RODRIGUES, S. R. V.; WOLKMER, A. C. Análise principiológica da Mediação Comunitária na perspectiva do pluralismo jurídico. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, [s. l.], v. 7, n. 1, p. 114-130, 2021.

CARLOS, H. A. **O Microssistema de Autocomposição**: possibilidades de um sistema mais participativo. 2019. 346 f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2019. Disponível em: https://sappg.ufes.br/tese_drupal//tese_13461_Disserta%E7%E3o_consolidada_revisada%20e%20formatada_p%F3s%20banca_Helio%20Antunes%20Carlos.pdf. Acesso em: 14 jul. 2025.

CASTRO JUNIOR, U. B. **Explorando o Complexo Sistema Jurídico dos Estados Unidos: Uma Análise Detalhada**. Jus Brasil. [S. l.], 11 ago. 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/explorando-o-complexo-sistema-juridico-dos-estados-unidos-uma-analise-detalhada/1927877098>. Acesso em: 16 jun. 2025.

CERQUEIRA, R. M. Como aliviar o judiciário por meio da mediação solucionando os conflitos de maneira mais rápida. **Revista Âmbito Jurídico**, 2017. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processualcivil/como-aliviar-o-judiciario-por-meio-da-mediacao-solucionando-os-conflitos-demaneira-mais-rapida/>. Acesso em: 22 abr. 2022

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010**. Diário de Justiça, Brasília, n. 39/2011, p. 2-15, 01 abr. 2011.

COSTA, M. D.; SPENGLER, F. M. A Inclusão da Autocomposição de Conflitos nas Grades Curriculares dos Cursos de Graduação em Direito: Educação para uma Cultura de Paz. **Direito Público**, [s. l.], v. 20, n. 105, p. 1-17, 2023. DOI: <https://doi.org/10.11117/rdp.v20i105.6943>. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/6943/2984>. Acesso em: 16 jun. 2025.

CRESWELL, J. W. **Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches**. [S. l.]: Sage Publications, 2013.

DALLARI, D. A. **O poder dos juízes**. São Paulo: Saraiva, 2008.

DONATO, P. **Teoria do Conflito**. Jus Brasil. [S. l.], 29 abr. 2016. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/teoria-do-conflito/330332981>. Acesso em: 15 abr. 2024.

EGGER, I. Mediação Comunitária: uma experiência extensionista. **Revista Eletrônica de Extensão**, Florianópolis, Edição Especial 50 anos UFSC, p. 120-135, 2010.

ETZIONI, A. **La terceira via**. Madrid: Editorial Trotta, 2001.

ETZIONI, A. **The spirit of community**: the reinvention of American society. New York: Touchstone, 1993.

FALLECK, D.; TARTUCE, F. **Introdução histórica e modelos de mediação**. Fernanda Tartuce – Processo Civil. São Paulo, 2012. Disponível em: <https://fernandatartuce.com.br/introducao-historica-e-modelos-de-mediacao-faleck-e-tartuce/>. Acesso em: 10 set. 2024.

FARIAS, J. G. S. C. **Panorama da Mediação no Brasil: avanços e fatores críticos diante do marco legal**. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2015.

FERNANDES NETO, Á. F. Gestão de conflitos. **Thesis**, São Paulo, ano 2, v. 4, p. 1-16, 2005. Disponível em: <http://www.cantareira.br/thesis2/v4n1/alvaro.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2024.

FERREIRA, D. B.; SEVERO, L. **Diferença entre Conciliação, Mediação e Arbitragem**. Portal Direito Profissional. [S. l.], 28 set. 2020. Disponível em: <https://www.direitoprofissional.com/diferenca-entre-conciliacao-mediacao-e-arbitragem/>. Acesso em: 01 out. 2024.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GARAPON, A. **O juiz e a democracia: o guardião das promessas**. Rio de Janeiro: Revan, 1999.

GOMES, R.; SOUZA, M. C. **Pesquisas Qualitativas em Psicologia: Diversidade de Métodos**. Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

GOULART, M. P. **Elementos para uma Teoria Geral do Ministério Público**. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2019.

HÖFLING, E. M. Estado e políticas (públicas) sociais. **Cadernos Cedes**, [s. l.], ano XXI, n. 55, 2001.

KERN, L. S. **Políticas públicas em resolução adequada de disputas: a mediação judicial como alternativa para resolução de conflitos no poder judiciário do Rio Grande do Sul**. 2017. 72 f. Trabalho de Conclusão de Graduação (Bacharel em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/174752>. Acesso em: 29 abr. 2022.

KOPS, R. N.; ZITZKE, A. P. A mediação comunitária como política pública transformadora da sociedade. *In*: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE DEMANDAS SOCIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS NA SOCIEDADE CONTEMPORANEA, 12., 2015, Santa Cruz do Sul. **Anais** [...]. Santa Cruz do Sul: UNISC, 2015. p. 1-24. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/view/13197>. Acesso em: 16 jun. 2024.

KOVACH, K. K. **Mediation: Principles and Practice**. 3. ed. St. Paul: Thomson West, 2004.

LANDIM, F. E. S.; GONDIM, L. V. C. **Mediação comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará: uma experiência em virtude da paz**. Fortaleza: MPCE, 2013. Disponível em: <http://tmp.mpce.mp.br/esmp/publicacoes/Edital-n-012013/Artigos/Francisco%20EdsonLandim.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2025.

LEAL, R. G. **Estado, administração pública e sociedade: novos paradigmas**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006.

LEDERACH, J. P. **A Imaginação Moral: Arte e alma na construção de paz**. [S. l.]: Palas Athena, 2008.

LEFEBVRE, H. **Hegel, Marx e Nietzsche ou o reino das sombras**. Lisboa: Ulisseia, [1975].

LEITE, G. **Um breve histórico sobre a mediação**. Jus Brasil. [S. l.], 11 mar. 2017. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/um-breve-historico-sobre-a-mediacao/437359512#comments>. Acesso em: 01 out. 2024.

LEJANO, R. **Parâmetros para a análise de políticas: a fusão de texto e contexto**. Campinas, SP: Ed. Arte Escrita, 2012.

LEMONS, G. S. O conceito de conflito nos estudos sociolinguísticos, interacionais e narrativos: Uma revisão epistemológica e teórico-analítica. **Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 425-440, 2021. DOI: <https://doi.org/10.17648/dilemas.v14n2.32524>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/dilemas/a/LrMH3G67jrdsdsgxpQHTxydN/#>. Acesso em: 15 abr. 2024.

LUCHIARI, V. F. L. **Mediação judicial: análise da realidade brasileira**. São Paulo, SP: Grupo GEN, 2012.

LIMA JÚNIOR, E. B. *et al.* Análise documental como percurso metodológico na pesquisa qualitativa. **Cadernos da Fucamp**, [s. l.], v. 20, n. 44, p. 36-51, 2021.

MARQUES FILHO, A. G. **Arbitragem, conciliação e mediação: Métodos extrajudiciais efetivos de resolução de conflitos**. Jus Brasil. [S. l.], 20 jul. 2016. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/arbitragem-conciliacao-e-mediacao-metodos-extrajudiciais-efetivos-de-resolucao-de-conflitos/363749107>. Acesso em: 01 out. 2024.

MARTINS, J. S. **Henri Lefèbvre e o retorno a dialética**. São Paulo: Hucitec, 1996.

MASI, A. M.; CASSIANO, J. C. A.; CORDEIRO, R. A. Mediação Comunitária à Luz Do Princípio da Dignidade da Pessoa Humana. *In*: CHAI, C. G. (org.). **Mediação Comunitária**. São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade (DGP/CNPq/UFMA), 2014. p. 126-144.

MASTRODI, J.; IFANGER, F. C. A. Sobre o conceito de Políticas Públicas. **Revista de Direito Brasileira**, Florianópolis, SC, v. 24, n. 9, p. 05-18, 2019. DOI: <https://doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2358-1352/2019.v24i9.5702>. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/5702>. Acesso em: 15 maio 2025.

MAUS, I. Judiciário como superego da sociedade: o papel da atividade jurisprudencial na ‘sociedade órfã’. **Novos Estudos CEBRAP**, São Paulo, n. 58, 2000.

MELEU, M.; THAINES, A. H. **Acesso à Justiça por meio da Mediação: um novo olhar para o ensino jurídico**. [S. l.: s. n.], 2012.

MELLAZZO, E. S. Problematizando o conceito de Políticas Públicas: desafios à análise e à prática do planejamento e da gestão. **Revista da UNESP**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 9-32, 2010.

MILLARÉ, E. **Direito do ambiente**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ. **Relatório Anual**: Programas do Núcleo de Mediação Comunitária – PRONUMEC 2021. Fortaleza: MPCE, 2022.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ. **Relatório Anual**: Programas do Núcleo de Mediação Comunitária – PRONUMEC 2022. Fortaleza: MPCE, 2023.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ. **Relatório Anual**: Programas do Núcleo de Mediação Comunitária – PRONUMEC 2023. Fortaleza: MPCE, 2024.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ. **Relatório Anual**: Programas do Núcleo de Mediação Comunitária – PRONUMEC 2024. Fortaleza: MPCE, 2025.

MIRANDA, J. P. R. **Análise e avaliação de políticas públicas**. Brasília: PNAP; Recife: UPE/NEAD, 2021.

MOORE, C. W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MOREIRA, S. V. Análise documental como método e como técnica. *In*: DUARTE, J.; BARROS, A; (orgs.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005. p. 269-279.

MOTA, B. S. S. **A mediação perspectivada por uma abordagem transformativa promotora de competências pessoais e sociais**. 2020. 102 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mediação em Educação, Instituto de Educação, Universidade do Minho, Braga, Portugal, 2020. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/63744?mode=full>. Acesso em: 29 abr. 2022.

NASCIMENTO, E. M.; SAYED, K. M. E. Administração de Conflitos. *In*: FACULDADE BOM JESUS. **Gestão do Capital Humano**. Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus, 2002. p. 47-56

NASCIMENTO, M. V. O. **Disseminação de uma cultura de paz pela participação social nas soluções de conflitos**: análise do programa dos núcleos de mediação comunitária do estado do Ceará. 2021. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2021. Disponível em: <http://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=100913>. Acesso em: 16 jun. 2025.

NAUJORKS, C. J. Processo identitário e vivência comunitária. *In*: SCHMIDT, J. P.; HELFER, I.; BORBA, A. P. (orgs.). **Comunidade e Comunitarismo**: Temas em Debate. Curitiba: Multideia Editores, 2013. p. 79-95.

PALHANO, P.; PAOLINO, R.; IZZO, V. **Mediação Comunitária no Brasil história e desenvolvimento dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará/CE - (PRONUMEC)**. Fortaleza: Ministério Público do Estado do Ceará, 2022.

PUTNAM, R. D. **Jogando boliche sozinho: o colapso e o renascimento da comunidade americana**. [S. l.]: Touchstone, 2000.

RIPARDO, C. M.; CAMINHA, D. N. **Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará como instrumento de pacificação e exercício da cidadania**. Jus Brasil. [S. l.], 19 dez. 2016. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/nucleos-de-mediacao-comunitaria-do-ministerio-publico-do-estado-do-ceara-como-instrumento-de-pacificacao-e-exercicio-da-cidadania/416772379>. Acesso em: 16 jun. 2025.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. Rio de Janeiro: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBERTO, L. **Teoria Transitiva – Mary Parker Follett**. São Paulo: [s. n.], 2020. Disponível em: <https://professorluizroberto.com/4-teoria-transitiva-mary-parker-follett/>. Acesso em: 10 set. 2024.

RODRIGUES JÚNIOR, W. E. **A prática da mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte. Del Rey, 2006.

RODRIGUES, L. C. Método experiencial e avaliação em profundidade: novas perspectivas em políticas públicas. **Desenvolvimento em Debate**, Fortaleza, v. 4, n. 1, p. 103-115, 2016.

RODRIGUES, L. C. Propostas para uma avaliação em profundidade de políticas públicas sociais. **Revista Avaliação de Políticas Públicas (AVAL)**, Fortaleza, ano 1, v. 1, n. 1, p. 7-15, 2008.

SADEK, M. T. A. Acesso à justiça: porta de entrada para a inclusão social. In: LIVIANU, R. (org.). **Justiça, cidadania e democracia**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2009. p. 170-180. Disponível em: <https://backoffice.books.scielo.org/id/ff2x7/pdf/livianu-9788579820137-15.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2025.

SADEK, M. T. **O sistema de justiça**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010.

SALES, L. M. M. A mediação comunitária: instrumento de democratização da justiça. **Pensar – Revista de Ciências Jurídica**, [s. l.], v. 7, n. 1, p. 1-8, 2002.

SALES, L. M. M. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SALES, L. M. M. **Mediação de conflitos: família, escola e comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SALES, L. M. M. Mediação Comunitária: um mecanismo para a emancipação do ser humano. **Revista Relações Internacionais do Mundo Atual**, [s. l.], v. 3, n. 28, p. 39-59, 2020.

- SALES, L. M. M.; LIMA, G. V. Mediação comunitária: uma contribuição na busca pelos objetivos do desenvolvimento sustentável no estado do Ceará. **Direito, Estado e Sociedade**, [s. l.], n. 54, p. 260-278, 2019.
- SANTOS, B. S. **Construindo as epistemologias do Sul**: para um pensamento alternativo de alternativas. Buenos Aires: CLACSO/Fundação Rosa Luxemburgo, 2018.
- SANTOS, B. S. **Para uma revolução democrática da justiça**. 3. ed. [S. l.: s. n.], 2018.
- SÁ-SILVA, J. R.; ALMEIDA, C. D.; GUINDANI, J. F. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História e Ciências Sociais**, São Leopoldo, ano 1, n. 1, p. 1-15, 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351/pdf>. Acesso em: 02 set. 2024.
- SCHMIDT, J. P. Comunidade e comunitarismo: considerações sobre a inovação da ordem sociopolítica. **Ciências Sociais Unisinos**, [s. l.], v. 47, n. 3, p. 300-313, 2011. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/938/93821299014.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- SILVA, E. F. Breve História da Mediação no Mundo. **Estudo em Foco**. [S. l.], 2015. Disponível em: <https://estudoemfocosaude.com.br/breve-historia-da-mediacao-no-mundo/>. Acesso em: 10 set. 2024.
- SILVA, J. B. **Parangaba**. Fortaleza: [s. n.], 2013.
- SILVA, R. B.; MENDES, J. P. S.; ALVES, R. S. L. O conceito de líquido em Zygmunt Bauman: contemporaneidade e produção de subjetividade. **Athenea Digital**, [s. l.], v. 15, n. 2, p. 249-264, 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/537/53741125010.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- SPENGLER, F. M. A Crise da Jurisdição e os novos contornos da função jurisdicional: (in)eficiência face à conflituosidade social. In: LEAL, R. G.; ARAÚJO, L. E. (orgs.). **Direitos sociais e políticas públicas**: desafios contemporâneos. Santa Cruz do Sul: Eunisc, 2008.
- SPENGLER, F. M. A Crise do Estado e a Crise da Jurisdição: (In) eficiência face à conflituosidade social. **Revista Brasileira de Direito, IMED**, [s. l.], v. 7, n. 1, p. 7-38, 2011. DOI: <https://doi.org/10.18256/2238-0604/revistadedireito.v7n1p7-38>. Disponível em: <https://seer.atitus.edu.br/index.php/revistadedireito/article/view/255/205>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- SPENGLER, F. M. A mediação comunitária como meio de tratamento de conflitos. **Pensar**, Fortaleza, v. 14, n. 2, p. 271-285, jul./dez. 2009. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rpen/article/view/1705/1554>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- SPENGLER, F. M. **Do conflito à solução adequada**: mediação, conciliação, negociação, jurisdição & arbitragem. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.
- SPENGLER, F. M.; RIGON, J. Mediação comunitária enquanto política pública nos assuntos políticos. **NOMOS: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC**, Fortaleza, v. 32, n. 2, p.117-138, 2012.

TARGA, M. I. C. C. C. **Mediação em Juízo**. [S. l.]: Editora LTr, 2004.

TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2008.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Mediação X Conciliação X Arbitragem. **TJDFT**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/educacao-semanal/mediacao-x-conciliacao-x-arbitragem>. Acesso em: 01 out. 2024.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VEZZULA, J. C. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. [S. l.]: Habitus, 2006.

VEZZULA, J. C. A Mediação Comunitária: Desafios e Perspectivas. **Revista da Faculdade de Direito UniRitter**, [s. l.], v. 11, p. 47-60, 2010.

VEZZULLA, J. C. La mediación para una comunidad participativa. **Revista Mediadores en Red**, Buenos Aires, p. 1-14, 2007. Disponível em: <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/caja-herramientas-mrc/Documents/assets/3.1.1.-gu%C3%ADa-para-la-implementaci%C3%B3n-de-la-mediaci%C3%B3n-comunitaria---versi%C3%B3n-final.pdf>. Acesso em: 10 out. 2024.

VEZZULLA, J. C. **Mediação: Guia para usuários e profissionais**. Florianópolis: Instituto Brasileiro de Mediação e Arbitragem, 2001.

VEZZULLA, J. C. Ser mediador, reflexões. *In*: SALES, L. M. M. (Org.). **Estudos sobre Mediação e Arbitragem**. Rio de Janeiro: ABC Editora, 2003. p. 113-121.

VEZZULLA, J. C. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 2001.

WARAT, L. A. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

WARAT, L. A. **Surfando na pororoca: ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

ZEHR, H. **Trocando as Lentes**. São Paulo: Editora Palas Athena, 1990.

APÊNDICE A – ROTEIRO ENTREVISTA COORDENADORA

Gostaria de começar pedindo que você compartilhasse alguns elementos detalhados sobre o Núcleo de Mediação da Parangaba. Desde quando ele funciona?

Quem são os mediadores que atuam nesse núcleo? Eles são do próprio bairro?

Quais são os bairros atendidos pelo núcleo?

Coordenadora Núcleo da Parangaba:

Quantos mediadores atuam atualmente no núcleo?

O núcleo é ligado ao Ministério Público?

Como é feito o processo de notificação das partes?

Vocês realizam mediações virtuais também?

Em relação à morosidade nos processos, como está essa questão?

Quais tipos de conflitos são mais recorrentes? E quantas sessões costumam ser necessárias?

Dada a abrangência de bairros, existe preocupação com a presença de pessoas ligadas a facções rivais?

Muito obrigado por compartilhar tantas informações relevantes sobre o núcleo. Algo mais que você gostaria de acrescentar?

APÊNDICE B – ROTEIRO ENTREVISTA COM OS MEDIADORES

Existe um processo estruturado que você segue durante as mediações?

Sim Não

Você recebeu capacitação formal para atuar como mediador(a)?

Sim Não

As metodologias que você utiliza são padronizadas por alguma instituição?

Sim Não

1. Sobre os Instrumentos, Técnicas e Metodologias:

- Quais são os principais instrumentos e técnicas que você utiliza durante as mediações?
- Como você escolhe a metodologia de mediação mais adequada para cada caso?

2. Sobre as Ferramentas de Diálogo e Construção de Soluções:

- Quais estratégias você utiliza para promover o diálogo entre as partes?
- Você costuma aplicar alguma técnica de escuta ativa, comunicação não-violenta ou outra metodologia específica? Pode citar exemplos?

3. Sobre Abrangência e Efetividade dos Atendimentos:

- Qual o percentual aproximado de mediações que chegam a um acordo?
- Você acredita que os conflitos mediados foram efetivamente resolvidos? Por quê?

4. Sobre o Impacto no Relacionamento entre as Partes:

- Após o processo de mediação, você costuma acompanhar se houve melhora na comunicação entre os envolvidos?
- Já percebeu mudanças significativas nas relações interpessoais das partes após a mediação? Pode descrever um caso?

APÊNDICE C – ROTEIRO ENTREVISTA COM OS MEDIADOS

Você entendeu o objetivo do processo de mediação ao iniciar?

() Sim () Não

Sentiu-se respeitado(a) e ouvido(a) durante a mediação?

() Sim () Não

O mediador(a) foi imparcial durante todo o processo?

() Sim () Não

1. Sobre a Experiência na Mediação:

- Como você conheceu o serviço de mediação oferecido neste centro?
- O que o motivou a buscar esse serviço?

2. Sobre o Processo e Ferramentas Utilizadas:

- Você percebeu o uso de alguma técnica específica para facilitar o diálogo? Qual?
- Como você avalia a condução da mediação em termos de escuta, imparcialidade e respeito?

3. Sobre Resultados e Efetividade:

- O conflito que o(a) trouxe até aqui foi resolvido? Totalmente, parcialmente ou não resolvido?
- Você considera que a solução encontrada foi justa e sustentável?

4. Sobre o Impacto no Relacionamento:

- Depois da mediação, como ficou sua relação com a outra parte envolvida?
- Você acredita que o processo de mediação contribuiu para uma cultura de paz na sua comunidade?

APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DE INFORMAÇÕES EM PESQUISA DE CAMPO – MEDIADORES E MEDIADOS

Eu, _____, mediador/mediado autorizo que as informações fornecidas por mim por meio do questionário aplicado no contexto da pesquisa de campo realizada no Núcleo de Mediação da Parangaba, sejam utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos na dissertação de mestrado intitulado como "**AVALIAÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FORMAÇÃO SOCIAL E HUMANA NO NÚCLEO COMUNITÁRIO DA PARANGABA EM FORTALEZA-CEARÁ**", desenvolvida por Juliana Mota Holanda, no curso de Mestrado Profissional em Avaliação em Política Pública. – MAPP da Universidade Federal do Estado do Ceará

Declaro estar ciente de que:

- Minha identidade será preservada, sendo garantido o **sigilo absoluto do meu nome** e de quaisquer informações que possam me identificar;
- Os dados coletados serão utilizados **somente para fins científicos e acadêmicos**, respeitando os princípios éticos da pesquisa com seres humanos;
- Minha participação é **voluntária** e posso desistir a qualquer momento, sem prejuízo ou penalidade.

Por estar de acordo com os termos acima, assino o presente documento.

Fortaleza, ____/____/____

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura do(a) participante: _____

TERMO DE CONSENTIMENTO INSTITUCIONAL PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA DE CAMPO

Eu, _____, na qualidade de **Coordenadora do Núcleo de Mediação da Parangaba**, autorizo a realização da pesquisa de campo intitulada "[**Título da dissertação**]", desenvolvida por Juliana Mota Holanda, discente do curso de Mestrado em "**AVALIAÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMO FORMAÇÃO SOCIAL E HUMANA NO NÚCLEO COMUNITÁRIO DA PARANGABA EM FORTALEZA-CEARÁ**", vinculada ao Mestrado Profissional em Avaliação em Política Pública. – MAPP da Universidade Federal do Estado do Ceará.

A pesquisa tem como objetivo **avaliar a política pública de mediação de conflitos no contexto da formação social e humana**, por meio da aplicação de **entrevistas e questionários com 03 mediadores e 03 mediados** atuantes ou atendidos neste núcleo.

Declaro estar ciente de que:

- A pesquisa respeitará os princípios do código de ética e legais vigentes,;
- A identidade dos participantes será preservada, garantindo-se o **sigilo e anonimato** de todas as informações pessoais;
- Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins científicos e acadêmicos, sem qualquer prejuízo à instituição ou aos participantes envolvidos;
- A participação dos profissionais e usuários do núcleo será **voluntária** e mediante assinatura de **termo de consentimento individual**.

Assim, autorizo a realização das entrevistas e da coleta de dados no âmbito do **Núcleo de Mediação da Parangaba**, conforme descrito acima.

Fortaleza _____ / _____ / _____

Data: ____ / ____ / _____

Assinatura da Coordenadora: _____

Nome completo: _____

Cargo/Função: _____

ANEXO A - RESOLUÇÃO nº 01/2007

Dispõe sobre a criação e funcionamento do Programa de Incentivo à implementação de núcleos de mediação no âmbito das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará.

O COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhes são conferidas pelo artigo 46, I da Lei Estadual nº 10.675/82,

CONSIDERANDO que ao Ministério Público, enquanto instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado foi atribuída a missão de defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis, em consonância com os preceitos insertos no art. 127, caput, da Constituição da República;

CONSIDERANDO que o Estado brasileiro adotou solenemente em sua Carta Magna a solução pacífica dos conflitos, como um dos princípios regentes das relações entre os povos, sendo objetivo fundamental da República a construção de uma sociedade livre, justa e solidária;

CONSIDERANDO que o Ministério Público possui a natural vocação de protagonista da busca permanente de mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos;

CONSIDERANDO que dentre os mecanismos de pacificação social, é a mediação uma exitosa experiência que propicia o fortalecimento das bases comunitárias;

CONSIDERANDO que a cultura da paz social implementada com a instituição de núcleos de mediação tem por escopo a otimização da solução dos conflitos, a prevenção de litígios, a inclusão social pela valorização do ser humano e pelo respeito aos direitos fundamentais;

CONSIDERANDO, enfim, os princípios contidos na Lei Federal nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, que dispõe sobre a arbitragem,

RESOLVE baixar a seguinte resolução:

Art. 1º. Fica criado no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará o PROGRAMA DE INCENTIVO À IMPLEMENTAÇÃO DE NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO, vinculado, na capital, à Secretaria Executiva das Promotorias de Justiça do Juizados Especiais Cíveis e Criminais; no interior, às Promotorias de Justiça dos Juizado Especial Cível e Criminal; e, onde não houver tal órgão de execução, à Promotoria de Justiça com essa atribuição.

Art. 2º. Constituem objetivos do Programa:

I – estimular a formação de NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA nos municípios do Estado do Ceará, estabelecendo parcerias entre o Ministério Público do Estado do Ceará e entidades públicas e privadas, de modo a proporcionar à comunidade o exercício efetivo da cidadania participativa;

II – estabelecer parcerias com entidades relacionadas à mediação e arbitragem, objetivando a colaboração no processo de criação dos NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA;

- III – estimular a implementação de NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA nos diversos municípios cearenses, com a decisiva participação do membro do Ministério Público;
- IV – viabilizar, a partir da implantação dos NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA, atendimento rápido, desburocratizado, gratuito e eficiente à comunidade;
- V – incentivar a organização da sociedade civil para o exercício da cidadania participativa;
- VI – estimular a formulação de projetos de inclusão social;
- VII – gerenciar planos de capacitação de mediadores comunitários;
- VIII – sensibilizar a população sobre a relevância da solução pacífica dos conflitos;
- IX – viabilizar na comunidade um espaço gratuito de escuta-fala para resolução de controvérsias;
- X – fomentar a instalação de NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA, com o escopo de contribuir para a redução da violência, pela solução pacífica dos conflitos;
- XI – contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade;
- XII – incentivar a prática do serviço voluntário na comunidade;
- XIII – instituir permanente hábito de estudos e pesquisas, visando à implantação de projetos que promovam a cultura da paz;
- XIV – orientar a comunidade sobre direitos e deveres dos cidadãos;
- XV – exercer outras atribuições compatíveis com a filosofia do Programa.

Art. 3º. O PROGRAMA DE INCENTIVO À IMPLEMENTAÇÃO DE NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA terá a seguinte composição:

- I – Coordenador;
- II – Coordenador-Adjunto;
- III – Gerente de Projetos.

§ 1º. Os componentes do programa serão designados por ato do Procurador-Geral de Justiça, dentre os Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça da mais elevada entrância para mandato de 02 (dois) anos.

§ 2º. Compete ao Coordenador:

- I – gerir o Programa no âmbito do Estado do Ceará, representando o Ministério Público do Estado do Ceará, nas questões que envolvam gestões de mediação comunitária;

- II – planejar as atividades do Programa para cada exercício, definindo as prioridades e o cronograma de execução;
- III – propor ao Procurador-Geral de Justiça à celebração de convênios e parcerias com entidades públicas e privadas que detenham atribuições similares ou coadjuvantes;
- IV – promover audiências públicas, seminários e simpósios destinados à sensibilização acerca da relevância da mediação;
- V – divulgar, no âmbito dos órgãos de execução do Ministério Público as atividades do Programa;
- VI – determinar a realização de estudo social e pesquisa de campo, visando ao levantamento diagnóstico e estatístico das ocorrências que demandem solução pela via da mediação;
- VII – manter relacionamento institucional com entidades públicas, privadas e cidadãos para a implementação de núcleos comunitários;
- VIII – promover processo permanente de aprimoramento intelectual na formação dos mediadores comunitários;
- IX – contribuir com o processo de inclusão social;
- X – participar, com anuência do Promotor natural, do processo de concepção e instalação de núcleos de mediação comunitários nas Promotorias de Justiça do interior do Estado e da capital;
- XI – gerir banco de dados referente aos núcleos de mediação para fins de diagnóstico permanente;
- XII – estabelecer as rotinas do Programa, a padronização de formulários e documentos;
- XIII – exercer outras atribuições necessárias à implementação do Programa.

§ 3º. Ao Coordenador-Adjunto compete auxiliar o Coordenador em suas atribuições, devendo substituí-lo nos casos de impedimentos e ausências.

§ 4º. Compete ao Gerente de Projetos:

- I – superintender a execução dos projetos;
- II – coordenar a execução de pesquisas de campo e estudo social;
- III – elaborar diagnósticos e relatórios destinados a elaboração de projetos;
- IV – sugerir redirecionamento de projetos;
- V – organizar os eventos do Programa;

VI – participar dos processos de capacitação/treinamento de mediadores comunitários.

Art. 4º. Para a consecução dos seus objetivos, poderá a coordenação do Programa solicitar o necessário apoio logístico da Procuradoria-Geral de Justiça, inclusive no que pertine ao assessoramento de técnicos de seu quadro funcional.

Art. 5º. As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão à conta dos recursos orçamentários da Procuradoria-Geral de Justiça, que serão suplementados em casos de insuficiência.

Art. 6º. A presente Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE, REGISTRE-SE.

**SALA DAS SESSÕES DO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA, em
Fortaleza (CE), aos 27 dias do mês de junho de 2007.**

ANEXO B - RESOLUÇÃO Nº 048/2018 – OECPJ

ATOS DO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA RESOLUÇÃO Nº 048/2018 – OECPJ Resolução/Cpj Nº 048/2018 Fortaleza, 28 de maio de 2018. **Altera a Resolução nº 001/2007**, que dispõe sobre a criação e o funcionamento do Programa Núcleos de Mediação Comunitária.

O ÓRGÃO ESPECIAL DO COLÉGIO DE PROCURADORES DE JUSTIÇA vem no exercício de suas atribuições institucionais conferidas pelo art.12, inciso I, da Lei 8.625, de 12 de fevereiro de 1993, c/c o art.31, inciso II, alínea “a”, da Lei Complementar nº 72, de 12 de dezembro de 2008 – Lei Orgânica e Estatuto do Ministério Público do Estado do Ceará;

CONSIDERANDO as Resoluções nº 118/2014 e nº 150/2016 do Conselho Nacional do Ministério Público, as quais dispõem sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público, com o objetivo de assegurar a promoção e a máxima efetividade dos direitos e interesses que envolvem a atuação da Instituição;

CONSIDERANDO que, nos termos da Carta de Brasília do Conselho Nacional do Ministério Público, é imprescindível a priorização do modelo de Ministério Público de atuação extrajudicial para a efetividade da função resolutiva com a implementação e a adoção de mecanismos de autocomposição, como a negociação, a mediação, a conciliação, o processo restaurativo e as convenções processuais, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão sobre tais mecanismos, com vista à boa qualidade dos serviços, à disseminação da cultura de pacificação, à redução da litigiosidade, à satisfação social, ao empoderamento social e ao estímulo de soluções consensuais, serão observados;

CONSIDERANDO o que dispõe o **Processo Administrativo nº 4810/2018-8**;

RESOLVE:

Art. 1º O art. 1º da Resolução nº 001/2017 do Colégio de Procuradores de Justiça passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 1º Fica criado, no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará, o Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária – **Pronumec**, vinculado, em todo o Estado, à Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária, com o apoio, no interior, de Promotor de Justiça da região a ser designado pelo Procurador Geral da Justiça.

Art. 2º O inc. II do art. 2o. da Resolução nº 01/2007 do Colégio de Procuradores de Justiça passa a vigor com a redação que segue:

“Art. 2º. (...)

II – estabelecer parcerias com entidades relacionadas à **mediação**, objetivando a colaboração no processo de criação dos **NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA**;”

Art 3º. Fica acrescido o §3º ao **Art. 3º da Resolução nº 01/2007** do Colégio de Procuradores de Justiça, com a redação abaixo relacionada, devendo os demais parágrafos serem reenumerados:

“Art. 3º [...]”

§3º – Verificando o Coordenador atuação inadequada do mediador voluntário integrante do Núcleo de Mediação Comunitária, comunicará tal fato imediatamente ao Procurador-Geral de Justiça, que poderá suspendê-lo por até 90 (noventa) dias, ou afastá-lo definitivamente de suas atividades, por decisão fundamentada, assegurada a ampla defesa.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Plenário de Sessões do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Ceará, em Fortaleza, aos 28 de maio de 2018.

ANEXO C - CÓDIGO DE ÉTICA PARA MEDIADORES

CONSELHO NACIONAL DAS INSTITUIÇÕES DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM Código de Ética para Mediadores

INTRODUÇÃO

A credibilidade da MEDIAÇÃO no Brasil como processo eficaz para solução de controvérsias vincula-se diretamente ao respeito que os Mediadores vierem a conquistar, por meio de um trabalho de alta qualidade técnica, embasado nos mais rígidos princípios éticos.

A Mediação transcende à solução da controvérsia, dispendo-se a transformar um contexto adversarial em colaborativo. É um processo confidencial e voluntário, onde a responsabilidade das decisões cabe às partes envolvidas. Difere da negociação, da conciliação e da arbitragem, constituindo-se em uma alternativa ao litígio e também um meio para resolvê-lo.

O MEDIADOR é um terceiro imparcial que, por meio de uma série de procedimentos próprios, auxilia as partes a identificar os seus conflitos e interesses, e a construir, em conjunto, alternativas de solução visando o consenso e a realização do acordo. O Mediador, no desempenho de suas funções, deve proceder de forma a preservar os princípios éticos.

A prática da Mediação requer conhecimento e treinamento específico de técnicas próprias. O Mediador deve qualificar-se e aperfeiçoar-se, melhorando continuamente suas atitudes e suas habilidades profissionais. Deve preservar a ética e a credibilidade do instituto da Mediação por meio de sua conduta.

Nas declarações públicas e atividades promocionais o Mediador deve restringir-se a assuntos que esclareçam e informem o público por meio de mensagens de fácil entendimento.

Com frequência, os Mediadores também têm obrigações frente a outros códigos éticos (de advogados, terapeutas, contadores, entre outros). Este CÓDIGO adiciona critérios específicos a serem observados pelos profissionais no desempenho da Mediação. No caso de profissionais vinculados a instituições ou entidades especializadas somam-se suas normativas a este instrumento.

I. AUTONOMIA DA VONTADE DAS PARTES

A Mediação fundamenta-se na autonomia da vontade das partes, devendo o Mediador centrar sua atuação nesta premissa.

Nota explicativa

O caráter voluntário do processo da Mediação garante o poder das partes de administrá-lo, estabelecer diferentes procedimentos e a liberdade de tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo.

II. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

O Mediador pautará sua conduta nos seguintes princípios: Imparcialidade, Credibilidade, Competência, Confidencialidade e Diligência.

Notas Explicativas

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

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

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

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

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

III. DO MEDIADOR FRENTE À SUA NOMEAÇÃO

1. Aceitará o encargo somente se estiver imbuído do propósito de atuar de acordo com os Princípios Fundamentais estabelecidos e Normas Éticas, mantendo íntegro o processo de Mediação.
2. Revelará, antes de aceitar a indicação, interesse ou relacionamento que possa afetar a imparcialidade, suscitar aparência de parcialidade ou quebra de independência, para que as partes tenham elementos de avaliação e decisão sobre sua continuidade.
3. Avaliará a aplicabilidade ou não de Mediação ao caso.
4. Obrigar-se-á, aceita a nomeação, a seguir os termos convençados.

IV. DO MEDIADOR FRENTE ÀS PARTES

A escolha do Mediador pressupõe relação de confiança personalíssima, somente transferível por motivo justo e com o consentimento expresso dos mediados. Para tanto deverá:

1. Garantir às partes a oportunidade de entender e avaliar as implicações e o desdobramento do processo e de cada Item negociado nas entrevistas preliminares e no curso da Mediação;
2. Esclarecer quanto aos honorários, custas e forma de pagamento;
3. Utilizar a prudência e a veracidade, abstendo-se de promessas e garantias a respeito dos resultados;
4. Dialogar separadamente com uma parte somente quando for dado o conhecimento e igual oportunidade à outra;
5. Esclarecer a parte, ao finalizar uma sessão em separado, quais os pontos sigilosos e quais aqueles que podem ser do conhecimento da outra parte;
6. Assegurar-se que as partes tenham voz e legitimidade no processo, garantindo assim equilíbrio de poder;
7. Assegurar-se de que as partes tenham suficientes informações para avaliar e decidir;
8. Recomendar às partes uma revisão legal do acordo antes de subscrevê-lo;

9. Eximir-se de forçar a aceitação de um acordo e/ou tomar decisões pelas partes;

Observar a restrição de não atuar como profissional contratado por qualquer uma das partes, para tratar de questão que tenha correlação com a matéria mediada.

V. DO MEDIADOR FRENTE AO PROCESSO

O Mediador deverá:

1. Descrever o processo da Mediação para as partes;
2. Definir, com os mediados, todos os procedimentos pertinentes ao processo;
3. Esclarecer quanto ao sigilo;
4. Assegurar a qualidade do processo, utilizando todas as técnicas disponíveis e capazes de levar a bom termo os objetivos da Mediação;
5. Zelar pelo sigilo dos procedimentos, inclusive no concernente aos cuidados a serem tomados pela equipe técnica no manuseio e arquivamento dos dados;
6. Sugerir a busca e/ou a participação de especialistas na medida em que suas presenças se façam necessárias a esclarecimentos para a manutenção da equanimidade;
7. Interromper o processo frente a qualquer impedimento ético ou legal;
8. Suspender ou finalizar a Mediação quando concluir que sua continuação possa prejudicar qualquer dos mediados ou quando houver solicitação das partes;
9. Fornecer às partes, por escrito, as conclusões da Mediação, quando por elas solicitado.

VI. DO MEDIADOR FRENTE À INSTITUIÇÃO OU ENTIDADE ESPECIALIZADA

O Mediador deverá:

1. Cooperar para a qualidade dos serviços prestados pela instituição ou entidade especializada;
 2. Manter os padrões de qualificação de formação, aprimoramento e especialização exigidos pela instituição ou entidade especializada;
 3. Acatar as normas institucionais e éticas da profissão;
- Submeter-se ao Código e ao Conselho de Ética da instituição ou entidade especializada, comunicando qualquer violação às suas normas.

ANEXO D - REGULAMENTO DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO

Disciplina o procedimento de mediação realizado nos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará.

CAPÍTULO I

Disposições Preliminares

Art.1º O presente Regulamento disciplina o procedimento de mediação realizado nos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará e que têm por objetivo a solução de conflitos nas comunidades por meio da gestão das controvérsias pelas próprias partes, com o auxílio dos mediadores comunitários.

Art. 2º O processo de mediação deverá ser conduzido dentro dos rigorosos padrões éticos de conduta, sendo guiado pelos princípios estabelecidos neste Regulamento, bem como os demais princípios contemplados no Código de Ética dos Mediadores Comunitários.

Parágrafo único. Os mediadores comunitários devem se conduzir de acordo com as disposições contidas neste Regulamento, priorizando, o Regimento Interno e o Código de Ética dos Mediadores Comunitários.

Art. 3º O procedimento de mediação, realizado nos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará, é gratuito, não havendo nenhum custo para os mediados.

CAPÍTULO II

Dos Mediados

Art.4º Qualquer pessoa física capaz ou pessoa jurídica poderá requerer a Mediação para a solução de uma controvérsia, junto aos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará.

CAPÍTULO III

Representação e Assessoramento

Art. 5º Os mediados deverão participar do processo pessoalmente. No caso da parte ser pessoa jurídica, esta poderá se fazer representar por uma outra pessoa, com procuração que outorgue poderes de decisão.

Parágrafo único. Os mediados poderão ser acompanhados por advogados e outros assessores técnicos, e ainda, pessoas de sua confiança ou escolha, desde que estas presenças sejam convencionadas entre as partes e consideradas pelo mediador comunitário, úteis e pertinentes ao necessário equilíbrio do processo de mediação.

CAPÍTULO IV

Preparação à Mediação (Pré-Mediação)

Art. 6º - O processo de mediação iniciará com uma entrevista (Pré-Mediação) que cumprirá os seguintes procedimentos:

I - a parte reclamante deverá descrever a controvérsia e expor as suas expectativas;

II - a parte reclamante será esclarecida sobre o processo da mediação, seus procedimentos e suas técnicas;

- III - a parte reclamante decidirá se adotará ou não a mediação como método de resolução de sua controvérsia;
- IV - a parte reclamante escolherá ou aceitará o mediador comunitário, nos termos do art. 16 deste Regulamento, que poderá ser ou não aquele que estiver realizando a pré-mediação.

Parágrafo único. Recomenda-se que o período compreendido entre a entrevista de pré-mediação, a sessão de mediação e a assinatura do termo de mediação não ultrapasse 30 (trinta) dias.

Art. 7º O mediador comunitário tomará conhecimento junto à parte reclamante sobre o objeto da controvérsia, para avaliar se o conflito poderá ser ou não solucionado por meio da mediação.

Art. 8º Não sendo o conflito da competência do Núcleo de Mediação Comunitária, o mediador comunitário informará à Supervisão do Núcleo, que deverá encaminhar a parte para o órgão ou instituição competente.

Art. 9º Caso a controvérsia apresentada possa ser submetida à mediação, o mediador comunitário deverá:

Preencher o formulário de atendimento qualificando as partes envolvidas no conflito, bem como fazer um resumo do que inicialmente está sendo relatado pela parte reclamante; expedir carta-convite à parte reclamada para que a mesma compareça ao Núcleo de Mediação, para a sessão de mediação, em dia e hora marcados.

CAPÍTULO V

Do Convite à Mediação

Art. 10 Recomenda-se que sejam expedidas até duas cartas-convite, caso a parte reclamada não compareça ao primeiro chamamento.

Parágrafo único. Se a parte reclamada não comparecer pela segunda vez ao chamamento, o mediador comunitário informará o fato à Supervisão do Núcleo, que deverá encaminhar a parte reclamante para outra instituição ou Órgão competente e o processo no Núcleo de Mediação Comunitária será arquivado.

Art. 11 O não comparecimento da parte reclamante à mediação marcada, sem qualquer justificativa escrita ou oral, configurará desistência e acarretará o arquivamento do processo de mediação.

Parágrafo único. A parte reclamada que comparecer à mediação poderá requerer para que seja expedida uma nova carta-convite e uma nova sessão de mediação será designada.

Art. 12 A carta-convite deverá ser entregue por um funcionário da Procuradoria Geral de Justiça, designado pela Coordenação do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público.

Parágrafo único. Se o local for de difícil acesso, o Supervisor do Núcleo deverá ser comunicado e avaliará a possibilidade da carta-convite ser entregue pela via postal ou outro meio a seu juízo.

CAPÍTULO VI

Da Escolha do Mediador Comunitário

Art. 13 A parte em conflito que primeiramente recorrer à mediação deverá escolher livremente ou aceitar a indicação do mediador comunitário que conduzirá o processo de mediação, dentre aqueles que figurem no quadro de mediadores comunitários do respectivo Núcleo de Mediação Comunitária.

§1º Se, no curso da mediação, sobrevier algum impedimento ou impossibilidade de participação do mediador comunitário, haverá a escolha de um novo mediador comunitário segundo o critério eleito pelas partes.

§2º Quando for escolhido apenas um mediador comunitário, este poderá recomendar a co-mediação sempre que julgar benéfico ao propósito da mediação.

CAPÍTULO VII

Princípios Básicos do Processo de Mediação

Art. 14. São princípios básicos a serem respeitados no processo da mediação:

- a) O caráter voluntário;
- b) O poder dispositivo das partes, respeitando o princípio da autonomia da vontade, desde que não contrarie os princípios de ordem pública; a complementariedade do conhecimento;
- c) A credibilidade e a imparcialidade do mediador comunitário; a competência do mediador comunitário, obtida pela capacitação adequada e permanente; a diligência dos procedimentos; a boa fé e a lealdade das práticas aplicadas;
- d) A flexibilidade, a clareza, a concisão e a simplicidade, tanto na linguagem quanto nos procedimentos, de modo que atendam à compreensão e as necessidades do mercado para o qual se voltam;
- e) A possibilidade de oferecer segurança jurídica, em contraponto à perturbação e ao prejuízo que as controvérsias geram nas relações sociais; a confidencialidade do processo o respeito mútuo e a igualdade de condições entre as partes.

CAPÍTULO VIII

Processo de Mediação

Art. 15 A sessão de mediação será realizada no Núcleo de Mediação Comunitária respectivo, em dia e hora designado na carta-convite, devendo o mediador comunitário inicialmente esclarecer aos mediados, o que é mediação; explicando a necessidade do respeito mútuo e da cooperação entre ambos para a discussão pacífica sobre o conflito existente.

Art. 16 A parte reclamada possui o direito de não aceitar o mediador comunitário escolhido pela parte reclamante. Caso isso ocorra, será nomeado pelas partes, agora em conjunto, outro mediador comunitário que designará uma nova data para ocorrer a sessão de mediação se não for possível a realização naquele mesmo dia.

Art. 17 A sessão de mediação deverá ser realizada em conjunto com as partes envolvidas no conflito.

Parágrafo único. Havendo necessidade e concordância dos mediados, o mediador comunitário poderá reunir-se separadamente com cada uma delas, em sessão privada (caucus) respeitando o princípio da igualdade de oportunidade e do sigilo nessa circunstância.

Art. 18 O mediador comunitário poderá conduzir o procedimento da maneira informal, levando em conta as circunstâncias e a própria celeridade do processo.

Art. 19 O mediador comunitário cuidará para que haja equilíbrio de participação, informação e poder decisório entre as partes.

Art. 20 O mediador comunitário poderá, nos limites da lei e do convencionado pelas partes:

- I- interrogar o que entender necessário para o bom desenvolvimento do processo;
- II- estimular as várias formas de comunicação entre as partes, de maneira que elas consigam compreender umas as outras;
- III- sugerir uma nova sessão de mediação quando entender necessária;

IV- encerrar a sessão de mediação quando verificar que algum princípio do processo de mediação está sendo transgredido.

Parágrafo único. O mediador comunitário que, por razões legais ou éticas, deixe de ver assegurada a sua independência e imparcialidade deve interromper o procedimento de mediação e requerer ao Supervisor do Núcleo a sua substituição.

Art. 21 Poderá haver tantas sessões de mediação, quantas forem necessárias para a solução do conflito existente, respeitando sempre a vontade das partes.

Art. 22 Havendo acordo, o mediador comunitário deverá relatar todo o procedimento, reduzindo a termo a decisão das partes.

Parágrafo único. O termo de acordo deverá ser assinado pelo mediador comunitário, pelas partes envolvidas no conflito e pelo Supervisor do Núcleo de Mediação, devendo, logo após, o processo de mediação ser arquivado com a seguinte designação: objetivos alcançados.

Art.23 Não sendo possível haver acordo entre as partes conflitantes, o mediador comunitário redigirá no processo uma declaração de impossibilidade de acordo, que deverá ser assinada pelas partes e, logo após, o Processo de Mediação será arquivado com a seguinte designação: objetivos não-alcançados.

§1º No caso de uma das partes não querer assinar a declaração quando não há acordo, o Mediador Comunitário deverá registrar o fato no relatório, informando à Supervisão do Núcleo.

§2º Qualquer das partes poderá solicitar encaminhamento ao Órgão ou entidade competente para solucionar a controvérsia ainda existente.

CAPÍTULO IX

Confidencialidade

Art. 24 O processo de mediação é rigorosamente confidencial, exceto por obrigação legal ou por motivo de ordem pública as informações decorrentes da mediação podem ser reveladas a terceiros.

§1º O mediador comunitário, ou qualquer pessoa que assistir a mediação, deverá comprometer-se com caráter sigiloso desta, não podendo ser testemunha em qualquer causa relacionada, ainda que indiretamente com a mediação.

§ 2º O dever de sigilo sobre as informações que dizem respeito ao conteúdo da Mediação poderá cessar para o mediador comunitário, se for necessário à defesa de sua dignidade, direitos e interesses legítimos, mediante parecer da Coordenação do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária.

§ 3º Os documentos apresentados durante a mediação deverão ser devolvidos aos mediados, ou juntados ao processo e arquivados, conforme for convencionado. Só podem ser fornecidos a terceiros se autorizado por escrito pelas partes, ou por obrigação legal ou motivo de ordem pública.

§ 4º O dever de confidencialidade sobre toda a informação referente ao conteúdo do procedimento de mediação só pode ser violado para prevenir ou fazer cessar séria e iminente ameaça ou ofensa grave à integridade física ou psíquica de uma pessoa, devendo o Mediador Comunitário comunicar ao Supervisor do Núcleo, que encaminhará o fato a Coordenação do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária.

CAPÍTULO X

Do Encerramento

Art. 25 O Processo de Mediação Comunitária encerra-se:

I - com a assinatura do termo de acordo pelas partes;

- II - por desistência, por escrito, do procedimento de mediação de qualquer uma das partes;
- III - por declaração escrita do mediador comunitário, no sentido de que não se justifica aplicar mais esforços para buscar a composição;
- IV - pelo não comparecimento das partes no Núcleo de Mediação Comunitária no dia e horário designado.

Parágrafo único. Encerrada a mediação o mediador comunitário deverá entregar o processo à Supervisão do Núcleo de Mediação.

CAPÍTULO XI

Disposições Finais

Art.26 A Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária poderá divulgar o resultado obtido na mediação para finalidade didática, apreciação de entidades profissionais especializadas em métodos extrajudiciais de solução de conflitos, juristas, educadores e outros profissionais ligados à atividade, quando houver autorização expressa dos mediados.

Art. 27 As dúvidas, lacunas ou casos omissos decorrentes da aplicação deste Regulamento serão dirimidos pela Coordenação do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária.

Parágrafo único. Os mediados poderão deliberar sobre as lacunas do presente regulamento, mas somente valerá para o próprio conflito em questão.

Art. 28 O presente Regulamento do Procedimento da Mediação Comunitária entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO E – FOLDER INFORMATIVO





NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

• O que é mediação?

É um meio de administração de conflitos, baseado no diálogo, no qual um terceiro, chamado Mediador, facilita a comunicação e estimula as pessoas a chegarem a um entendimento. As pessoas em conflito terão a responsabilidade de juntas construírem ou não um acordo, pautando-se na boa-fé e no respeito mútuo, vindo a decidirem elas mesmas o que é melhor para as suas vidas.

• O que é o Mediador Comunitário?

É uma pessoa da comunidade escolhida ou aceita pelas pessoas envolvidas no conflito, para facilitar e estimular o diálogo, sem, contudo, determinar, impor ou sugerir soluções, possibilitando que elas mesmas sejam capazes de chegarem a um acordo que atenda a suas necessidades. O mediador comunitário do Ministério Público do Estado do Ceará desenvolve trabalho voluntário, com base na Lei do Voluntariado (Lei n. 9.608, de 18.12.1998).

• O que é o Núcleo de Mediação Comunitária?

É o local, onde se realizam as mediações de conflitos, implantado pelo Ministério Público do Estado do Ceará desde o ano 2007, em uma comunidade ou sociedade, região ou cidade, visando promover a pacificação social, a autonomia, a solidariedade, a prevenção e a solução de conflitos. A mediação comunitária promove uma maior responsabilidade e participação da comunidade na solução de seus conflitos, abrindo novos caminhos para uma positiva

transformação sócio-cultural.

Bora Conversar

• **Quais as vantagens da Mediação**

- Rapidez na resolução do conflito;
- Sigilo (procedimento confidencial);
- Gratuidade (não há custos);
- Extrajudicial, informal e flexível.

• **Quem pode ser atendido no Núcleo de Mediação?**

Qualquer pessoa física ou jurídica.

• **Quais os tipos de conflitos podem ser mediados no núcleo?**

- Conflito de Familiar
- Conflito de Vizinhança
- Pensão Alimentícia
- Reconhecimento de Paternidade
- Cobrança de Dívida
- Conflito de Apropriação
- Injúria, Calúnia e Difamação
- Conflito do Consumidor
- Conflito Escolar
- Conflito Societário
- Conflito de Imóvel
- Conflito Trabalhista

Obs: Qualquer conflito onde não tenha ocorrido violência física, e as pessoas possam e queiram entrar em um entendimento através do diálogo, pode ser mediado em um núcleo de mediação do MP-CE.

O que é necessário para ser atendido em um núcleo de mediação?

Levar um documento de identificação, o nome e o endereço da(s) pessoa(s) que deseja chamar para conversar.

**Onde encontrar
um Núcleo de
Mediação
do MPCE**

Núcleo de Mediação do Ant. Bezerra:

Rua Tomaz Rodrigues s/n, Antônio Bezerra, Fortaleza-CE. Fone: (85) 3235-5427

Núcleo de Mediação do Bom Jardim:

Rua Oscar Araripe, 1030 - Shopping Jardim Mall, Bom Jardim, Fortaleza-CE. Fone:(85) 3245-8583

Núcleo de Mediação da Caucaia /Fatene:

Rua Coronel Correia, 1119, Centro, Caucaia-CE. Fone: (85) 3368-9643

Núcleo de Mediação da Caucaia/Jurema:

Av. Dom Almeida Lustosa, 4395, Jurema, Caucaia-CE. Fone: (85) 3259-1364

Núcleo de Mediação de Forquilha:

Rua 5 de Fevereiro, s/n - Edmundo Rodrigues, Forquilha-CE. Fone: (88) 99295-5514

Núcleo de Mediação do José Walter:

Rua 27, N° 10- 1a Etapa, José Walter, Fortaleza-CE. Fone: (85) 3218-6958

Núcleo de Mediação de Maracanaú:

Rua Luiz Gonzaga Honório de Abreu, s/n, Antonio Justa, Maracanaú-CE. Fone:(85) 3371-8593

Núcleo de Mediação da Pacatuba:

Av. 15, 507- Jereissati II, Pacatuba-CE. Fone: (85) 3384-4082

Núcleo de Mediação da Parangaba:

Rua Júlio Braga, 161- Parangaba, Fortaleza-CE. Fone: (85) 3452-4572

Núcleo de Mediação do Pirambu:

Av. Castelo Branco, 2709, Pirambu, Fortaleza-CE, Fone: (85) 3433-1751

Núcleo de Mediação de Sobral:

Rua Frederico Gomes, n° 920, Centro, Sobral-CE. Fone: (88) 3614-4001

Núcleo de Mediação Itinerante

Fone: (85) 98563-3569

COORDENAÇÃO PRONUMEC

mediacaocomunitaria@mpce.mp.br Fone: (85) 3231-1792

ANEXO F – CAPA E CONTRACAPA REFORMULADO



NÚCLEO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DE _____

DATA DE INÍCIO: _____ Nº DE PROCEDIMENTO: _____

INTERESSADO (S) (1)

INTERESSADO (S) (2)

ORIGEM DA DEMANDA	TIPOS DE CONFLITOS	RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> ◆ () Ação de divulgação ◆ () CAPS ◆ () CRAS ◆ () CREAS ◆ () Cons. Tutelar ◆ () Def. Pública ◆ () D. Espontânea ◆ () Distrito Policial ◆ () Juizado ◆ () Promotorias ◆ () Mídias Sociais ◆ () Outros _____ 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ () Apropriação ◆ () Condomínio ◆ () Consumidor ◆ () Contra a Honra ◆ () Dívida ◆ () Escolar ◆ () Familiar ◆ () Idoso ◆ () Imóvel ◆ () Rec. Paternidade ◆ () Pensão Alimentícia ◆ () Poluição Sonora ◆ () Trânsito ◆ () Vizinhança 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ () Objetivo Alcançado ◆ () Objetivo Alcançado sem realização de Mediação. ◆ () Objetivo não Alcançado. ◆ () Objetivo não Alcançado e Encaminhado. ◆ () Encaminhado sem Mediação. ◆ () Desistência.



--	--	--

Nº de Mediações do Procedimento:	Arquivamento / /
----------------------------------	------------------------

ACOMPANHAMENTO DE PROCEDIMENTO

1º CONVITE	
DATA:	HORÁRIO:
MEDIAÇÃO	CARTA
<input type="checkbox"/> REALIZADA <input type="checkbox"/> NÃO REALIZADA <input type="checkbox"/> AUSÊNCIA DO INTERESSADO (1) <input type="checkbox"/> AUSÊNCIA DO INTERESSADO (2) <input type="checkbox"/> ENDEREÇO NÃO LOCALIZADO <input type="checkbox"/> DESISTÊNCIA <input type="checkbox"/> OUTROS	<input type="checkbox"/> FÍSICA <input type="checkbox"/> EM MÃOS. QUEM RECEBEU A CARTA? <input type="checkbox"/> CAIXA DE CORREIO _____ <input type="checkbox"/> OUTROS _____ <input type="checkbox"/> VIRTUAL
2º CONVITE	
DATA:	HORÁRIO:
MEDIAÇÃO	CARTA
<input type="checkbox"/> REALIZADA <input type="checkbox"/> NÃO REALIZADA <input type="checkbox"/> AUSÊNCIA DO INTERESSADO (1) <input type="checkbox"/> AUSÊNCIA DO INTERESSADO (2) <input type="checkbox"/> ENDEREÇO NÃO LOCALIZADO <input type="checkbox"/> DESISTÊNCIA <input type="checkbox"/> OUTROS	<input type="checkbox"/> FÍSICA <input type="checkbox"/> EM MÃOS. QUEM RECEBEU A CARTA? <input type="checkbox"/> CAIXA DE CORREIO _____ <input type="checkbox"/> OUTROS _____ <input type="checkbox"/> VIRTUAL
ENCAMINHAMENTO	
<input type="checkbox"/> PROMOTORIAS <input type="checkbox"/> JUIZADO ESPECIAL	<input type="checkbox"/> SEC. EXECUTIVA REGIONAL <input type="checkbox"/> CONSELHO TUTELAR



<input type="checkbox"/> DEFENSORIA PÚBLICA <input type="checkbox"/> DELEGACIA	<input type="checkbox"/> LACEN <input type="checkbox"/> OUTROS _____	
TIPO DE MEDIAÇÃO		
<input type="checkbox"/> FÍSICA	<input type="checkbox"/> HÍBRIDA	<input type="checkbox"/> VIRTUAL

OBSERVAÇÕES: _____

ANEXO G – PRÉ-MEDIAÇÃO INTERESSADO 1



FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO DO(S) INTERESSADO(S) (1)
PROCEDIMENTO: _____ / _____

INTERESSADO (s) (1)	
Nome/Órgão: _____ Endereço: _____ Bairro: _____ Referência: _____	CPF: _____ Telefone: _____
Nome/Órgão: _____ Endereço: _____ Bairro: _____ Referência: _____	CPF: _____ Telefone: _____
Nome/Órgão: _____ Endereço: _____ Bairro: _____ Referência: _____	CPF: _____ Telefone: _____

PRÉ-MEDIAÇÃO: INTERESSADO (s) (1)	
DATA: _____	HORÁRIO: _____

Assinatura do(s) Interessado(s) (1): _____

Assinatura do Mediador: _____

*A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2018 estabelece diretrizes para o tratamento de dados pessoais, garantindo a privacidade e a segurança das informações. Os dados coletados acima serão mantidos em sigilo, em conformidade com as disposições legais aplicáveis.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ - PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA - PRONUMEC

