



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

**DEBORAH COSTA SOBREIRA DANTAS**

**POLÍTICAS PÚBLICAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA ANÁLISE  
VALORATIVA DO NÚCLEO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMUNITÁRIOS NO  
MUNICÍPIO DE MARACANAÚ**

**FORTALEZA**

**2024**

DEBORAH COSTA SOBREIRA DANTAS

POLÍTICAS PÚBLICAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA ANÁLISE  
VALORATIVA DO NÚCLEO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMUNITÁRIOS NO  
MUNICÍPIO DE MARACANAÚ

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre. Área de concentração: Avaliação de políticas públicas.

Orientador(a): Profa. Dra. Lidiane Moura Lopes.

FORTALEZA

2024

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)

---

- C871p Costa Sobreira Dantas, Deborah.  
Políticas públicas de mediação de conflitos : Uma análise valorativa do Núcleo de Mediação de conflitos comunitários no Município de Maracanaú / Deborah Costa Sobreira Dantas. – 2024.  
114 f. : il. color.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Ciências Agrárias, Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas, Fortaleza, 2024.  
Orientação: Prof. Dr. Profa. Dra. Lidiane Moura Lopes..
1. núcleos de mediação comunitária. 2. políticas públicas. 3. resolução pacífica de conflitos. 4. Núcleo de Mediação Comunitária de Maracanaú. I. Título.

CDD 320.6

---

DEBORAH COSTA SOBREIRA DANTAS

POLÍTICAS PÚBLICAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA ANÁLISE  
VALORATIVA DO NÚCLEO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMUNITÁRIOS NO  
MUNICÍPIO DE MARACANAÚ

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre. Área de concentração: Avaliação de políticas públicas.

Aprovada em 29/05/2024.

BANCA EXAMINADORA

---

Profa. Dra. Lidiane Moura Lopes (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Dra. Milena Marcintha Alves Braz (Examinadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Dra. Maria Aurea Montenegro Albuquerque Guerra (Examinadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Dedico este trabalho de pesquisa aos meus pais, esposo e filhas, por me incentivarem e me apoiarem com toda compreensão e atenção.

À minha orientadora por sempre acreditar em mim e disposta a esclarecer todas as dúvidas, me ajudando a finalizar mais essa etapa de vida com sucesso

## **AGRADECIMENTOS**

Nesta pesquisa de dissertação de mestrado em Avaliação de Políticas Públicas, gostaria de agradecer às pessoas que foram fundamentais para realização deste desafio de vida.

Primeiramente agradeço ao meu marido João Paulo às minhas filhas Lara e Livia e aos meus pais Mauricio e Ielda que em muitos momentos foram privados da minha companhia e atenção, e pelo grande apoio de cada um, me estimulando nos momentos mais desafiadores.

Agradeço à minha orientadora Professora Lidiane Lopes por toda paciência despendida comigo, por me encorajar e acreditar até o último momento no “apagar das luzes” como ela mesmo falava, que eu iria conseguir.

À banca examinadora, composta pelas professoras doutoras Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra e Milena Marcintha Alves Braz pelas contribuições sugeridas para a melhoria desta pesquisa.

Aos membros do programa de Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas (MAPP) da Universidade Federal do Ceará (UFC), pelo suporte e em especial pelos professores do programa que através de seus ensinamentos contribuíram para minha tese. Ao Secretário Gustavo por toda sua disponibilidade sempre que solicitado.

Agradeço ainda às minhas amigas Tatiana Guedes e Flávia Bezerra que sempre se disponibilizaram a me ajudar me aconselhando nas minhas angústias dentro desse processo.

Agradeço também a toda minha equipe de trabalho do escritório CAVALCANTE & CAVALCANTE ADVOGADOS ASSOCIADOS que compreenderam a minha ausência e se dedicaram mais ainda para sempre realizarem da melhor forma todas as atividades.

Por fim o agradecimento mais importante: agradeço a Deus e Nossa Senhora por em todo esse processo estarem ao meu lado me iluminando, me abençoando e me guiando na fé e na força necessária para enfrentar todos os obstáculos sem desistir.

“Uma coisa essencial à justiça que se deve aos outros é fazê-la, prontamente e sem adiamentos; demorá-la é injustiça”. (Jean de la Bruyere).

## RESUMO

O Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária (PRONUMEC), criado pelo Ministério Público do Ceará, através da Resolução nº 01, de 27 de junho de 2007, propõe a implementação de espaços destinados a promover a mediação e resolução de conflitos de forma pacífica e dialogada, geralmente envolvendo membros da comunidade e mediadores capacitados. Com isso, essa pesquisa pretende responder ao seguinte problema: Como ocorre a atuação do Núcleo de Mediação Comunitária (NUMEC), frente à política pública judiciária instituída pela Resolução nº 125/2010? O objetivo desta pesquisa consiste em avaliar a atuação do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários do Município de Maracanaú. Especificamente se propõe a verificar as atividades desenvolvidas na mediação e na resolução de conflitos comunitários e familiares, investigar o grau de satisfação das partes envolvidas e a aceitação da mediação como método de resolução de conflitos e identificar a contribuição da mediação para a redução de demandas no Judiciário e para a paz social no município. Para tanto, aplicou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, dos tipos estudo de caso e descritiva, considerando os aspectos essenciais da avaliação de políticas sociais em profundidade (Rodrigues, 2008). Foram aplicados questionários com os mediadores do Núcleo de Mediação Comunitária de Maracanaú e com uma amostra de 20 (vinte) assistidos, assim como foi analisado o desempenho do referido órgão, a partir do Relatório Anual de 2023, publicado pelo Ministério Público do Ceará. Os resultados apontam não apenas os benefícios tangíveis da mediação na redução de litígios e na promoção da paz social, mas também apontam para a necessidade urgente de um maior apoio institucional.

**Palavras-chave:** núcleos de mediação comunitária; políticas públicas; resolução pacífica de conflitos; Núcleo de Mediação Comunitária de Maracanaú.



## **ABSTRACT**

The Community Mediation Centers Program (PRONUMEC), created by the Public Ministry of Ceará, through Resolution No. 01, of June 27, 2007, proposes the implementation of spaces designed to promote mediation and conflict resolution in a peaceful and dialogued manner. , usually involving community members and trained mediators. Therefore, this research aims to answer the following problem: How does the Community Mediation Center (NUMEC) work in relation to the public judicial policy established by Resolution No. 125/2010? The objective of this work is to evaluate the performance of the Community Conflict Mediation Center of the Municipality of Maracanaú. Specifically, it proposes to verify the activities carried out in mediation in the resolution of community and family conflicts, investigate the degree of satisfaction of the parties involved and the acceptance of mediation as a method of conflict resolution and identify the contribution of mediation to the reduction of demands on the Judiciary and to social peace in the municipality. To this end, a qualitative research approach was applied, of the case study and descriptive types, considering the essential aspects of evaluating social policies in depth (Rodrigues, 2008). Questionnaires were applied to the mediators of the Maracanaú Community Mediation Center and a sample of 20 (twenty) people assisted, as well as the performance of that body was analyzed, based on the 2023 Annual Report, published by the Public Ministry of Ceará. The results point not only to the tangible benefits of mediation in reducing litigation and promoting social peace, but also point to the urgent need for greater institutional support.

**Keywords:** community mediation Centers; public policy; peaceful resolution of conflicts; Maracanaú Community Mediation Center.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Frequência de casos solucionados através da mediação.....	70
Gráfico 2 -	Eficácia da mediação na gestão de conflitos familiares.....	70
Gráfico 3 -	Sustentabilidade dos acordos alcançados.....	71
Gráfico 4 -	Principais tipos de conflitos do NUMEC Maracanaú para o ano de 2023.....	72
Gráfico 5 -	Índice de êxito do Numeec Maracanaú para o ano de 2023.....	72
Gráfico 6 -	O grau de satisfação das partes envolvidas após o processo de mediação .....	75
Gráfico 7 -	A aceitação da mediação pelos assistidos do Núcleo.....	76
Gráfico 8 -	Impacto da mediação na relação entre as partes após o término do processo.....	77
Gráfico 9 -	A adequação da formação e capacitação oferecida aos mediadores.....	78
Gráfico 10 -	Percepção dos assistidos sobre sua voz foi ouvida durante o processo de mediação.....	80
Gráfico 11 -	Avaliação do atendimento do mediador sobre o conflito.....	81
Gráfico 12 -	Percepção dos assistidos quanto à pressão em se chegar a um acordo durante a mediação.....	82
Gráfico 13 -	As expectativas dos assistidos sobre o resultado da mediação.....	84
Gráfico 14 -	Recomendação da mediação a outras pessoas em situação de conflito, pelos assistidos.....	86
Gráfico 15	Relação dos assistidos com a outra parte após a mediação.....	87
Gráfico 16	Comparação da mediação com o processo judicial.....	89
Gráfico 17	Acessibilidade do processo de mediação em termos de custo e localização.....	90
Gráfico 18	Percepção de informação no início do processo de mediação.....	91
Gráfico 19	A contribuição da mediação para a redução do volume de casos no Judiciário.....	93

Gráfico 20	Avaliação da contribuição da mediação para a paz social no município.....	94
Gráfico 21	O entendimento sobre o apoio institucional (governo e judiciário) para mediação.....	96

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

PRONUMEC	Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
MPE	Ministério Público do Estado
NUMEC	Núcleos de Mediação de Conflitos Comunitários
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
ESMEC	Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>ACESSO À JUSTIÇA: ASPECTOS CONCEITUAIS</b>	<b>19</b>
<b>2.1</b>	<i>Acesso à justiça: custos e benefícios</i>	<b>20</b>
<b>2.2</b>	<i>A presença do acesso à justiça no texto constitucional de 1988: um novo recorte na prestação jurisdicional</i>	<b>23</b>
<b>2.3</b>	<i>Mediação como instrumento para o acesso à justiça</i>	<b>25</b>
<b>3</b>	<b>O CICLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS</b>	<b>27</b>
<b>3.1</b>	<i>Formação da agenda</i>	<b>27</b>
<b>3.2</b>	<i>Formulação de políticas públicas</i>	<b>29</b>
<b>3.3</b>	<i>Tomada de decisão</i>	<b>30</b>
<b>3.4</b>	<i>Implementação de políticas públicas</i>	<b>32</b>
<b>3.5</b>	<i>Avaliação de políticas públicas</i>	<b>33</b>
<b>3.6</b>	<i>Retroalimentação e revisão de políticas</i>	<b>35</b>
<b>4</b>	<b>TENDÊNCIAS E DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIAÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA JUDICIÁRIA</b>	<b>38</b>
<b>4.1</b>	<i>A polissemia conceitual e seus desafios</i>	<b>39</b>
<b>4.2</b>	<i>Políticas públicas judiciárias para o consenso</i>	<b>41</b>
<b>4.3</b>	<i>Mediação como política pública</i>	<b>50</b>
<b>4.4</b>	<i>Propostas de políticas públicas judiciárias para democratizar o acesso à justiça por meio da mediação</i>	<b>54</b>
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>61</b>
<b>5.1</b>	<i>Classificação da pesquisa</i>	<b>62</b>
<b>5.2</b>	<i>Amostra da população</i>	<b>63</b>
<b>5.3</b>	<i>Técnica de coleta de dados</i>	<b>63</b>
<b>5.4</b>	<i>Tratamento e análise dos dados</i>	<b>64</b>
<b>6</b>	<b>A ATUAÇÃO DO NÚCLEO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMUNITÁRIOS DE MARACANAÚ</b>	<b>66</b>
<b>6.1</b>	<i>Unidade de análise: Maracanaú e seus conflitos comunitários</i>	<b>66</b>
<b>6.2</b>	<i>A eficácia da mediação na resolução de conflitos comunitários e familiares</i>	<b>69</b>
<b>6.3</b>	<i>O grau de satisfação das partes envolvidas e a aceitação da</i>	<b>74</b>

	<i>mediação como método de resolução de conflitos</i>	
6.4	<i>A contribuição da mediação para a redução de demandas no judiciário e para a paz social no município.</i>	92
7	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	98
	<b>REFERÊNCIAS</b>	102
	<b>APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO PERCEPÇÃO DOS MEDIADORES SOBRE A EFETIVIDADE DA MEDIAÇÃO</b>	111
	<b>APÊNDICE B: QUESTIONÁRIO PERCEPÇÃO DAS PARTES ENVOLVIDAS NA MEDIAÇÃO</b>	113

## 1 INTRODUÇÃO

A mediação é reconhecida como uma ferramenta eficaz para a pacificação social, bem como para a solução e prevenção de disputas. Sua implementação tem contribuído para a diminuição da judicialização excessiva dos conflitos de interesses. Isso destaca a importância de estruturar e padronizar os serviços de mediação e outras abordagens consensuais de resolução de conflitos (Barros; Bezerra, 2023).

No cenário contemporâneo, a sociedade brasileira está imersa em um processo contínuo de transformações econômicas, sociais e políticas. Essas alterações contribuem para o surgimento de uma tendência ao individualismo, não como uma escolha deliberada dos indivíduos, mas como uma necessidade vital para a coexistência e sobrevivência (Barros; Bezerra, 2023).

Nesse sentido, através da Resolução nº 01, de 27 de junho de 2007, o Ministério Público do Ceará criou o Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária (PRONUMEC), a ser implementado no âmbito das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará.

Em 2009, havia 86,6 milhões de processos em andamento na Justiça brasileira. E, em cada 100 processos, 29 tiveram decisão definitiva até o final deste ano, sendo que os outros 71 permaneceram na taxa de congestionamento do Poder Judiciário (CNJ, 2010).

Diante dessa realidade, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), entidade responsável por promover a eficiência do sistema judiciário brasileiro, implementou a Política Pública Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, conforme estabelecido pela Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Essa política tem como objetivo facilitar o acesso à justiça, promovendo métodos consensuais de resolução de conflitos, além dos procedimentos judiciais tradicionais.

A iniciativa se fundamenta em valores democráticos e na participação social, conferindo ao CNJ a gestão dessa política e a tarefa de diversificar os serviços de resolução de conflitos, ultrapassando os limites da adjudicação. Essa abordagem evidencia a necessidade vital de adotar mecanismos adequados para melhor administração de litígios, especialmente diante das complexidades introduzidas pela modernidade.

Por essa razão, o presente estudo se destina a responder o seguinte problema de pesquisa: Como ocorre a atuação do Núcleo de Mediação Comunitária (NUMEC), frente à política pública judiciária instituída pela Resolução nº 125/2010?

Justifica-se a escolha do tema tanto por ter sido tema da minha monografia de graduação, como por minha trajetória profissional estar indiretamente ligada à área de mediação, com atuação direta em projetos e programas que visam a resolução pacífica de conflitos. Esse envolvimento permitiu a vivência dos desafios e das conquistas do Núcleo de Mediação Comunitária de Maracanaú (NUMEC - Maracanaú), bem como as transformações sociais que essas iniciativas proporcionam.

A mediação comunitária emerge como uma ferramenta essencial para a promoção da justiça e da paz social, especialmente em um contexto onde o sistema judiciário tradicional muitas vezes não consegue atender de forma eficaz as demandas da população. A Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) representa um marco importante na institucionalização da mediação como política pública, visando a democratização do acesso à justiça e a redução da judicialização de conflitos.

Estudar a atuação do Núcleo de Mediação Comunitária - NUMEC – Maracanaú dentro desse marco é fundamental para avaliar o impacto dessa política pública e identificar áreas de melhoria. Os resultados deste estudo podem servir como base para aprimoramentos na implementação e na prática da mediação comunitária, beneficiando a sociedade como um todo.

A mediação comunitária e as políticas públicas judiciais, especialmente aquelas estabelecidas pela Resolução nº 125/2010, são áreas ainda em expansão e merecem um aprofundamento teórico e empírico. Este estudo pretende preencher lacunas existentes na literatura sobre a eficácia e os desafios da implementação de políticas de mediação comunitária. Assim, a pesquisa não só contribuirá para o conhecimento acadêmico sobre o tema, mas também terá implicações práticas para a melhoria das estratégias de mediação.

O estudo possui relevância teórica por oferecer uma contribuição original para a literatura sobre o tema. Além disso, a pesquisa possui relevância social por abordar o acesso à justiça e a atuação do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú e sua importância para a sociedade.



A razão da existência deste programa junto ao MPE, é sua vocação que possui de ser protagonista da busca permanente de mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos. A mediação é uma das técnicas de administração pacífica de conflitos que busca a pacificação social, propiciando o fortalecimento dos vínculos comunitários, bem como o desenvolvimento de uma cultura de paz.

Os Núcleos de Mediação de Comunitários (NUMEC) são espaços destinados a promover a mediação e resolução de conflitos de forma pacífica e dialogada, geralmente envolvendo membros da comunidade e mediadores capacitados. Esses núcleos atuam em diversos tipos de conflitos, como disputas familiares, de vizinhança, escolares, e outras questões comunitárias (MPE, 2023).

Atualmente, o Programa Núcleos de Mediação Comunitária - PRONUMEC conta com 13 (treze) Núcleos de Mediação Comunitária do MPCE, sendo 12 (doze) fixos localizados em Fortaleza (Núcleo da Parangaba, do Pirambu, do Bom Jardim, do Antônio Bezerra, do José Walter e Central), Caucaia (Núcleo da Jurema) e da Faculdade Terra Nordeste (FATENE), Pacatuba, Maracanaú, Sobral e Forquilha, além de 01 (um) Núcleo de Mediação Comunitária Itinerante, o qual, por intermédio de um ônibus adaptado, leva a mediação às comunidades não contempladas com um núcleo fixo (MPE, 2023).

Em 2023, esses núcleos de mediação realizaram 16.751 (dezesesseis mil setecentos e cinquenta e um) atendimentos à população, incluindo sessões de mediação, orientações e um direcionamento assertivo ao órgão competente nos casos não mediados (MPE, 2023).

Essa técnica da mediação de conflitos, se mostra essencial para a resolução de desentendimentos no âmbito comunitário, em um contexto em que o acúmulo de processos no Judiciário Brasileiro é uma realidade preocupante. Nesse ambiente, a mediação surge como uma ferramenta promissora para facilitar a comunicação entre as partes envolvidas, oferecendo uma via mais ágil, flexível e eficiente para a resolução de conflitos. Essa estratégia contribui significativamente para aliviar a carga do Poder Judiciário, promovendo uma justiça mais acessível e efetiva.

O objetivo geral consiste em avaliar a atuação do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários no Município de Maracanaú. Os objetivos específicos incluem: 1. Verificar as atividades desenvolvidas na mediação na resolução de conflitos comunitários e familiares; 2. Investigar o grau de satisfação das partes envolvidas e a aceitação da mediação como método de resolução de conflitos e 3. Identificar a

contribuição da mediação para a redução de demandas no Judiciário e para a paz social no município.

Para conduzir essa abordagem, realiza-se um estudo considerando como unidade de análise o município de Maracanaú, especificamente no Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários, inaugurado em 08 de setembro de 2020.

A unidade de análise foi escolhida por dois motivos fundamentais: primeiro, para garantir a acessibilidade das informações e pela relevância em investigar uma questão local. Segundo, pelo ineditismo do recorte espacial.

O Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários em Maracanaú conta com profissionais dedicados à mediação das disputas apresentadas pelos cidadãos, oferecendo atendimentos semanais. São, ao todo, 12 mediadores, entre homens e mulheres, atuando em dias alternados entre 8h até 17h, tendo o Núcleo uma média de 03 a 04 atendimentos por dia e mensalmente, o Núcleo atende cerca de 40 a 45 pessoas e faz de 20 a 25 acordos (MPE, 2023).

Os assuntos mais recorrentes do Núcleo são: cobranças de dívidas, conflitos de vizinhança e questões familiares, crimes contra a honra, questões consumeristas, apropriação, questões imobiliárias e mediações trabalhistas. Sua atuação é crucial para promover a resolução de conflitos através do diálogo e entendimento mútuo entre as partes envolvidas, desempenhando um papel vital na promoção da justiça e da harmonia social.

A mediação é destacada como uma estratégia chave, na qual um terceiro neutro facilita a comunicação e o entendimento mútuo, promovendo assim uma solução consensual (MPE, 2023). Diante do aumento significativo e da complexidade dos conflitos, exacerbados pelas transformações sociais recentes, inclusive as desencadeadas pela pandemia da COVID-19, a mediação surge como uma ferramenta eficaz e acessível no município de Maracanaú. Este método prioriza a obtenção de acordos antes que os desentendimentos escalonem para o sistema judiciário, especialmente em casos de menor complexidade, que poderiam ser resolvidos por meio do diálogo.

O papel do mediador é imprescindível nesse processo, agindo de forma imparcial e com um senso de justiça apurado, para que o acordo atinja os melhores resultados para todas as partes.

O sucesso da mediação reside na sua capacidade de satisfazer os interesses de todos os envolvidos, um feito nem sempre possível através da justiça convencional,

onde as decisões judiciais podem não corresponder às expectativas das partes. Portanto, ao promover a mediação como uma via preferencial para a solução de conflitos, esta pesquisa visa não apenas o bom desempenho na resolução de disputas, mas também o fortalecimento da harmonia social, a redução da sobrecarga do sistema judiciário e a promoção de uma cultura de diálogo e entendimento.

Em relação aos procedimentos metodológicos que orientam a elaboração deste estudo, define-se que a abordagem é qualitativa, apesar da utilização da estatística descritiva para análise dos dados.

Para investigar o problema de pesquisa, adota-se a realização de visitas ao NUMEC de Maracanaú, cujos dados são coletados por meio de questionários estruturados com mediadores profissionais e envolvidos assistidos pelo Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú.

Como pressuposto de pesquisa, assume-se que o NUMEC exerce uma função propícia ao acesso à justiça, uma vez que acolhe cidadãos com problemas diversos em um ambiente adequado à consensualidade.

A pesquisa consiste em uma avaliação de política pública, considerando as dimensões analíticas estabelecidas nas perspectivas avaliativas da avaliação de profundidade, a saber: análise de conteúdo do programa, análise de contexto da formulação da política, trajetória institucional, e espectro temporal e territorial, estabelecidas por Rodrigues (2008).

A pesquisa se desenvolve em sete seções. A primeira consiste nesta parte introdutória, na qual são evidenciados a problematização, problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa. A segunda consiste no estudo teórico no tocante ao acesso à justiça e seus aspectos conceituais, envolvendo custos e benefícios, além da presença do acesso à justiça no texto constitucional de 1988, aborda-se a mediação como instrumento para o acesso à justiça. A terceira aborda um estudo teórico pertinente às etapas do ciclo de políticas públicas incluindo-se a polissemia conceitual e seus desafios. Na quarta são destacadas as tendências e os desafios na implementação da mediação como política pública judiciária. A quinta apresenta a metodologia do trabalho, destacando a classificação da pesquisa, população e amostra e técnica de coleta e análise dos dados. A sexta consiste na discussão e análise dos dados. A sétima traz os principais achados de pesquisa, limitações e

perspectivas de trabalhos futuros, sendo intitulada de considerações finais, a qual é seguida pelas referências, apêndices e anexo.

## 2 ACESSO À JUSTIÇA: ASPECTOS CONCEITUAIS

A expressão "acesso à Justiça" é notoriamente complexa de definir, mas desempenha um papel crucial na determinação das funções fundamentais do sistema jurídico, pelo qual os cidadãos podem reivindicar seus direitos e resolver litígios com o amparo do Estado. A estrutura jurídica precisa ser igualmente acessível a todos e gerar resultados que sejam justos tanto individual quanto socialmente. Nosso foco, neste contexto, está principalmente no primeiro aspecto, sem perder de vista o segundo. Uma premissa básica é que a justiça social, conforme desejada pelas sociedades modernas, pressupõe um acesso efetivo à justiça (Cappelletti, 1988).

O atual interesse despertado pelo acesso efetivo à Justiça resultou em três posições basilares. Desde 1965, tais posicionamentos emergiram de forma quase cronológica. A primeira solução para o acesso foi a assistência judiciária; a segunda envolvia reformas destinadas a proporcionar representação jurídica para interesses "difusos", especialmente nas áreas de proteção ambiental e do consumidor; a terceira e mais recente abordagem, que chamamos de "enfoque de acesso à justiça", engloba os posicionamentos anteriores e vai além deles, representando uma tentativa de enfrentar as barreiras ao acesso de forma mais abrangente e articulada (Cappelletti, 1988).

Nesse contexto, Cabral (2005) destaca que na sociedade brasileira existe um grupo de pessoas que, exploradas economicamente pelo sistema capitalista vigente, não possuem meios suficientes, sob a perspectiva econômica e educacional, para acessar uma ordem jurídica justa.

Portanto, devido a um sistema que, embora regulamente a existência de direitos, não os torna efetivamente disponíveis para as pessoas com recursos financeiros limitados, a desigualdade social permanece evidente. Embora os obstáculos econômicos, sociais e, principalmente, educacionais excluam uma parte significativa da população do acesso à justiça, o volume de processos no Judiciário tem atingido níveis muito elevados. Essa quantidade, sem precedentes em comparação com outros países democráticos, não indica um amplo acesso à justiça, mas sim um quadro preocupante. O impacto destrutivo dessa situação afeta não

apenas o Poder Judiciário, mas também o processo de construção da democracia e os valores republicanos. O aumento da litigiosidade e a lentidão na resolução de conflitos são questões que precisam ser enfrentadas para evitar a erosão da credibilidade do Poder Judiciário e da qualidade da democracia brasileira.

O progresso nas reformas da assistência jurídica e na busca de mecanismos para a representação de interesses "públicos" é fundamental para garantir um acesso significativo à justiça. Os programas de assistência judiciária estão finalmente tornando disponíveis advogados para muitos daqueles que não podem arcar com esses serviços, permitindo a efetiva reivindicação de seus direitos.

Uma visão mais ampla do acesso à justiça inclui o acesso a procedimentos que sejam não apenas formais, mas também eficazes e satisfatórios na resolução de disputas. Essas mudanças refletem uma nova perspectiva sobre o papel do sistema judiciário na sociedade, destacando a necessidade de uma justiça não apenas rápida, mas também justa e eficaz, alinhada às necessidades e expectativas da população.

### **2.1. Acesso à justiça: custos e benefícios**

A concepção de acesso à justiça sofreu uma transição substancial, o que equivale a uma mudança paradigmática na análise e didática do direito processual civil. Em sociedades liberais burguesas do século XVIII e XIX, os processos para a resolução de disputas civis eram um espelho da filosofia de direitos individualista da época. O direito de proteção judicial foi primariamente um direito processual, permitindo ao indivíduo prejudicado a iniciação ou oposição de processos legais. A crença era de que, mesmo que o acesso à justiça fosse considerado um 'direito natural', estes direitos naturais não requeriam intervenção ativa do Estado para sua tutela. Eram vistos como preexistentes ao Estado, cuja conservação apenas demandava que o Estado se abstinhasse de violá-los (Richa, 2021).

O problema da 'desigualdade jurídica' a incapacidade de muitos de usufruir completamente da justiça e suas instituições, não era considerado uma preocupação do Estado. A justiça, tal como outros bens na era do *laissez-faire*, era acessível apenas àqueles capazes de suportar os custos. Assim, indivíduos sem recursos eram vistos como os únicos encarregados por sua própria sorte.

O resultado era um acesso à justiça formal, mas ineficaz, e uma igualdade que era apenas nominal e não efetiva. Variáveis como as disparidades entre litigantes em termos de acesso efetivo ao sistema, a oferta de recursos e a potencial invisibilidade do litígio frequentemente não eram reconhecidas como problemas. A academia jurídica tendia a se concentrar em um formalismo dogmático, distante das questões práticas do foro civil e focado em interpretações teóricas de sistemas legais e validação de normas processuais com base em cenários hipotéticos. As melhorias sugeridas eram frequentemente ancoradas nessa abordagem teórica, não na realidade vivenciada.

Conforme sociedades *laissez-faire* se expandiram e se complexificaram, a visão sobre os direitos humanos iniciou uma mudança substancial, adquirindo uma natureza cada vez mais coletiva. As sociedades modernas, conseqüentemente, começaram a se afastar de uma visão individualista de direitos, que foi refletida em declarações características dos séculos XVIII e XIX. O impulso era em direção ao reconhecimento de direitos e obrigações sociais de governos, comunidades e indivíduos (Richa, 2021).

Estes novos direitos humanos, indicados no preâmbulo na Constituição Francesa de 1946, são fundamentais para o avanço social. Direitos consagrados em constituições contemporâneas incluem o direito ao trabalho, saúde, proteção material e educação. Tornou-se reconhecido que o papel ativo do Estado é necessário para assegurar a fruição destes direitos sociais fundamentais (Richa, 2021).

Assim, não surpreende que o direito ao acesso real à justiça tenha recebido atenção especial à medida que as mudanças no estado de bem-estar social se esforçavam para garantir aos indivíduos novos direitos substanciais em diferentes aspectos da vida. De fato, o acesso efetivo à justiça está sendo cada vez mais identificado como crucial entre os novos direitos, tanto individuais quanto sociais, já que possuir direitos é ineficaz sem mecanismos para reivindicá-los efetivamente. Dessa forma, o acesso à justiça deve ser visto como o requisito mais elementar e essencial dentro dos direitos humanos, em um sistema jurídico que aspira a garantir verdadeira igualdade, não se limitando a proclamar os direitos universais (Cappelletti, 1988).

A consciência crescente sobre a relevância do acesso à justiça reflete-se nas reformas judiciais e legislativas realizadas no Brasil nas últimas décadas. Estas mudanças têm sido guiadas pelo princípio de que o acesso à justiça deve ser mais

que formal, deve ser também prático, de modo a garantir que todos, independentemente de sua situação econômica ou social, possam exercer seus direitos e obter a devida proteção legal.

Um dos desafios centrais no contexto brasileiro é o alto custo associado ao litígio. Tais custos incluem não apenas as taxas judiciais e honorários advocatícios, mas também a lentidão do sistema, que pode estender processos por anos, consumindo recursos adicionais e desgastando as partes envolvidas. Esses fatores podem desencorajar especialmente os mais pobres e vulneráveis de buscar reparação por meio dos processos judiciais. Em resposta a essa realidade, o Brasil implementou várias iniciativas destinadas a reduzir os custos e aumentar a eficiência do sistema judicial.

A adoção da Defensoria Pública em todos os estados do Brasil, proporciona assistência jurídica gratuita para cidadãos sem recursos para contratar um advogado, promovendo assim uma maior igualdade no acesso à justiça. Além disso, a expansão dos Juizados Especiais, que proporcionam um processo mais rápido e menos formal para causas de menor complexidade, é outra medida importante com o objetivo de facilitar o acesso à justiça. No entanto, essas iniciativas ainda enfrentam desafios significativos. A deficiência na oferta de serviços de Defensoria Pública em várias regiões do país, por exemplo, ainda limita sua eficácia (CNJ, 2016).

Ademais, embora os Juizados Especiais sejam projetados para serem mais acessíveis, a falta de informação e a complexidade dos procedimentos muitas vezes ainda intimidam os cidadãos que buscam justiça. Além dessas medidas, a introdução de métodos alternativos para resolução de disputas, como a mediação e a arbitragem, tem sido promovida para desafogar o sistema judiciário tradicional. Tais métodos proporcionam benefícios significativos, como a redução do tempo e custo dos processos, e podem ser particularmente eficazes em conflitos que envolvem relações contínuas, como as familiares e comunitárias (CNJ, 2016).

A digitalização do sistema judiciário, impulsionada pela pandemia de COVID-19, também se mostrou um instrumento importante para expandir o acesso à justiça. A implementação de processos eletrônicos possibilitou que litígios fossem movidos e julgados de forma mais eficiente e menos custosa, eliminando a necessidade de deslocamentos e reduzindo o tempo de duração dos processos. Em síntese, o acesso à justiça no Brasil ainda enfrenta desafios significativos, relacionados principalmente aos custos e à eficiência do sistema de justiça. No entanto, as reformas



implementadas nas últimas décadas têm contribuído para uma justiça mais democrática e para a aceitação de que o direito à justiça é um pilar essencial para a proteção dos direitos humanos e para o desenvolvimento social. Continuar investindo em tais reformas é indispensável para assegurar que todos os cidadãos tenham efetivamente a capacidade de reivindicar e realizar seus direitos.

## **2.2. A presença do acesso à justiça no texto constitucional de 1988: um novo recorte na prestação jurisdicional**

A jurisdição constitui uma função essencial do Estado, exercida como serviço público pelo Judiciário através do processo, de acordo com os artigos 2º e 92 da Constituição de 1988. A jurisdição visa institucionalmente à 'tutela' das posições subjetivas substanciais, esta função não se limita apenas ao reconhecimento de direitos subjetivos pela ordem jurídica, mas estende-se à proteção efetiva e realização desses direitos. A jurisdição se manifesta principalmente por meio da resolução de conflitos de interesses, geralmente por meio do procedimento de conhecimento, e pela execução de atos que buscam a satisfação de direitos, incluindo providências cautelares para assegurar tais resultados (Medina, 2022).

No contexto de um Estado Constitucional Democrático, que se compromete com valores fundamentais conforme os artigos 1º e 3º da Constituição Federal de 1988, a jurisdição deve ser entendida como parte integrante e ativa desse compromisso, conforme sugere J.J. Gomes Canotilho ao afirmar que o Estado democrático de direito busca estabelecer uma relação interna entre a democracia e o Estado de Direito. A jurisdição, portanto, deve se esforçar para resolver disputas, alinhando-se às diretrizes constitucionais. Esse deveria ser o principal impulso para a ação jurisdicional dentro do Estado democrático, e se os juízes não se dedicam a essa realização, eles podem estar entregando apenas a forma, mas não o conteúdo da jurisdição. Sobre os avanços significativos desde a Constituição de 1988, que representaram um 'salto de qualidade' na função jurisdicional. (Medina, 2022).

No estudo da jurisdição, é possível reconhecer diversas modalidades pelas quais o Estado exerce sua autoridade para resolver disputas e assegurar direitos. Essas modalidades podem ser diferenciadas de acordo com a natureza dos interesses protegidos e os meios utilizados para sua tutela. O interesse público na punição poderia, em teoria, ser atendido pela administração, mas opta-se pelo processo

judicial para também salvaguardar os direitos pessoais do réu contra a imposição de uma pena. Este é o ponto fundamental que distingue a jurisdição civil, orientada pela ação, da penal, centrada na defesa. Outros exemplos que envolvem a proteção de interesses públicos ou difusos incluem a ação direta de inconstitucionalidade, a ação civil pública, a ação popular e o mandado de injunção.

É importante ressaltar que a tutela de direitos subjetivos difere da proteção de interesses públicos, apesar de ambas se inserirem na categoria mais ampla de jurisdição contenciosa. Esse reconhecimento exige cautela para evitar a aplicação inadequada de princípios de uma esfera à outra. A jurisdição voluntária se configura como uma atividade estatal voltada para a tutela de interesses privados. Além disso, a jurisdição pode ser classificada em definitiva ou provisória, seja por meio de cognição ou de execução. A jurisdição voluntária, exercida por meio de cognição, não possui a característica de imutabilidade, o que torna menos relevante a distinção entre tutela definitiva e provisória. No entanto, é inconteste que existem medidas cautelares dentro da jurisdição voluntária, como a liminar de suspensão de tutela (Thamay, 2023).

A Constituição de 1988 consolidou o Estado Democrático de Direito no país e reforçou a relevância da jurisdição como um meio de assegurar os direitos fundamentais. Com isso, a prestação jurisdicional não apenas continuou a desempenhar o seu papel clássico de solução de conflitos e proteção dos direitos individuais, além de assumir novos desafios e responsabilidades, refletindo o compromisso constitucional com os princípios da democracia, da justiça social e da proteção aos direitos humanos.

Dentro desse novo paradigma, a jurisdição passou a ser entendida como uma ferramenta ativa na promoção de justiça social, na garantia dos direitos coletivos e de interesses difusos, e na efetivação das normas constitucionais. As regras processuais foram adaptadas para alcançar esses objetivos, como se observa nas alterações subsequentes ao Código de Processo Civil e nas leis que regulamentam procedimentos específicos, como a ação civil pública e o mandado de segurança.

Ademais, a Constituição de 1988 trouxe inovações significativas como a ampliação do acesso à justiça, com a introdução de mecanismos de defesa coletiva, a facilitação do acesso individual ao Judiciário e o fortalecimento das defensorias públicas. A CF/88 também incentivou a resolução consensual de conflitos, alinhando o sistema jurídico brasileiro às tendências internacionais de desjudicialização e

mediação, refletindo uma atenção à eficiência do sistema e à satisfação do cidadão na resolução de conflitos.

Em resumo, o recorte promovido pela Constituição de 1988 na prestação jurisdicional reforçou a jurisdição como um serviço público indispensável, responsável não apenas pela solução de conflitos, mas também pela promoção de uma sociedade mais equitativa. Este novo enfoque reconhece a complexidade dos interesses existentes na sociedade brasileira e o papel elementar do Poder Judiciário em sua defesa e promoção, dentro de um contexto democrático e plural.

### **2.3. Mediação como instrumento para o acesso à justiça**

A relevância dessa análise reside no respaldo que esse método tem recebido, considerando-se que a aparente ineficácia do sistema judicial, que deveria ser confiável no cumprimento de seu propósito, incentiva a busca por alternativas pacificadoras para resolver litígios. Nesse contexto, destaca-se o valor da cessão mútua dos direitos por ambas as partes envolvidas, de modo que, por meio do diálogo, alcancem uma resolução final onde a vontade de ambos seja atendida. O crescimento dessa abordagem alternativa ocorre devido à natureza dinâmica dos conflitos e das obrigações. Conseqüentemente, até mesmo o Código de Processo Civil precisou se adaptar aos novos tipos de disputas que chegam ao Judiciário (Morais, 2021).

Assim, as abordagens de resolução de disputas tiveram que se adaptar, dado que as partes envolvidas não desejavam mais recorrer ao Estado para pacificar suas demandas resistidas, seja pela falta de credibilidade na instituição, seja pela demora associada aos processos judiciais. Dessa forma, os métodos extrajudiciais ganharam credibilidade entre os envolvidos nos litígios, graças à sua rapidez e ao fato de que os próprios litigantes, exceto nos casos de arbitragem, poderiam ceder direitos mutuamente e definir uma solução que estabeleceram por si próprios, ainda que sob a influência de um terceiro (Tavares, 2006).

O dever moral de cumprir o acordo destaca-se, dado que não é obrigatório. As partes compreendem a importância de usar o diálogo e a negociação para resolver as demandas. Moore (1998) reflete sobre o papel do diálogo na resolução de disputas afirmando que uma discordância se torna uma disputa apenas quando ambas as partes não conseguem ou não estão dispostas a resolver o desacordo; ou seja, quando uma ou ambas não estão preparadas para aceitar o *status quo* (se isso for

uma opção) ou aceitar ou negar a existência da outra parte. Uma disputa é precipitada por uma crise de relacionamento. Feitas considerações introdutórias, começa-se a diferenciação entre mediação e conciliação de disputas.

A mediação é um método de resolução de conflitos que inclui um mediador imparcial, cuja função não é impor sentenças ou obrigar os litigantes a acatarem decisões. Em vez disso, ele promove o diálogo entre as partes, destacando as vantagens de um acordo mútuo, principalmente quando comparado com a demora do processo judicial tradicional.

Nesse método, as partes cedem mutuamente parte de seus direitos para alcançar uma solução construída por elas mesmas, conferindo maior legitimidade ao acordo e, conseqüentemente, ao seu cumprimento. O cumprimento do acordo é uma consequência lógica, uma vez que, conforme o artigo 5º, inciso II, da Constituição Federal, ninguém é obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa, exceto sob amparo da lei. Dado que o acordo é resultado de uma decisão voluntária, a probabilidade de descumprimento torna-se bastante reduzida.

### **3 O CICLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

Esta seção fornecerá uma visão geral sobre o conceito de políticas públicas, explicando a importância de entender seu ciclo para uma efetiva formulação, implementação e avaliação. Será destacada a relevância do ciclo de políticas públicas para gestores, legisladores, acadêmicos e a sociedade civil. Tem como objetivo apresentar o tema do ciclo de políticas públicas e contextualizar sua importância no processo de governança. Considerando que o objetivo dessa pesquisa é o de avaliar a atuação do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários do Município de Maracanaú, programa instituído pelo Ministério Público, nada mais pertinente que entender todas as fases das políticas públicas.

A análise do ciclo das políticas públicas é essencial para a medição de conflitos, pois permite compreender os processos e dinâmicas que influenciam a formação, implementação e avaliação das políticas, que são frequentemente pontos de tensão e disputa entre diferentes grupos de interesse. Essa abordagem oferece um arcabouço teórico e prático para avaliar como as decisões são tomadas e como os conflitos são geridos ou exacerbados ao longo das diversas fases do ciclo de políticas públicas.

Thomas Dye, um dos teóricos mais reconhecidos no campo das políticas públicas, destaca que as políticas públicas são o que os governos escolhem fazer ou não fazer (Dye, 2013). Esta definição sublinha a importância de analisar as escolhas e omissões governamentais em cada etapa do ciclo de políticas, desde a formulação até a avaliação. Cada uma dessas etapas pode ser uma arena de conflito, onde diferentes atores políticos, sociais e econômicos buscam influenciar as decisões para atender aos seus interesses.

#### **3.1 Formação da Agenda**

Esta subseção explora como os problemas são identificados e priorizados para se tornarem parte da agenda governamental. Serão discutidos os fatores que influenciam a formação da agenda, como interesses políticos, sociais e econômicos.

A formação da agenda governamental é um processo crítico na formulação de políticas públicas, que envolve a identificação e priorização de problemas a serem endereçados pelo governo. Este processo não é neutro; ele é influenciado por uma

complexa rede de fatores políticos, sociais e econômicos (Capella, 2020).

A identificação dos problemas que compõem a agenda governamental começa com a percepção de que certas condições necessitam de intervenção estatal. Segundo Kingdon (2003), esta fase inicial é frequentemente moldada por "empurrões" de três fluxos: problemas, políticas e política. O fluxo de problemas diz respeito ao reconhecimento de questões que necessitam de atenção pública, muitas vezes reveladas por indicadores como estatísticas de saúde ou econômicas. O fluxo de políticas envolve a geração e refinamento de soluções viáveis pelos especialistas e formuladores de políticas, enquanto o fluxo político abrange os eventos e a conjuntura política, como mudanças de governo e pressões eleitorais.

A priorização dos problemas, ou seja, a decisão sobre quais questões serão de fato incorporadas à agenda governamental, é influenciada por uma variedade de fatores. Sabatier e Jenkins-Smith (1993) sugerem que coalizões de defesa (*advocacy coalitions*) têm um papel fundamental neste processo, ao promoverem suas percepções sobre problemas e soluções dentro da arena política. Estas coalizões são compostas por atores com interesses compartilhados, que trabalham para influenciar a política pública em direção a seus objetivos.

Além disso, a teoria do Múltiplos Fluxos de Kingdon (2003) aponta que a "janela de oportunidade" é crucial para que um problema entre na agenda. Esta janela se abre quando há uma combinação favorável entre os fluxos de problemas, políticas e política. Quando esses fluxos se alinham, as chances de um problema ser priorizado aumentam significativamente.

Os fatores políticos são talvez os mais evidentes na formação da agenda. Governantes e partidos políticos frequentemente priorizam questões que podem trazer ganhos eleitorais ou que respondam a pressões de grupos de interesse e eleitores influentes. Baumgartner e Jones (1993) introduzem o conceito de "*punctuated equilibrium*" (equilíbrio pontuado), destacando que a agenda governamental tende a ser estável por longos períodos, mas pode sofrer mudanças abruptas devido a crises ou novas informações que forçam uma reavaliação rápida das prioridades.

Os fatores sociais também desempenham um papel significativo. Movimentos sociais e a opinião pública podem influenciar fortemente a agenda ao mobilizar a sociedade em torno de determinados problemas. John W. Kingdon (2003) destaca que a atenção da mídia pode aumentar a visibilidade de certas questões,

pressionando os tomadores de decisão a agirem.

Por fim, fatores econômicos como recessões, crises financeiras e mudanças estruturais na economia podem forçar a mão dos formuladores de políticas. Em tempos de crise econômica, por exemplo, a agenda pode se concentrar mais intensamente em medidas de recuperação e políticas de austeridade.

A formação da agenda governamental é um processo dinâmico e complexo, moldado por uma interação contínua de fatores políticos, sociais e econômicos. Entender como esses fatores se combinam para trazer certos problemas à frente é crucial para a análise e a formulação eficaz de políticas públicas.

### **3.2 Formulação de Políticas públicas**

A formulação de políticas públicas é uma etapa crucial no ciclo das políticas públicas, onde se criam e se desenvolvem soluções possíveis para os problemas identificados na agenda governamental. Este processo envolve a elaboração de alternativas políticas, a análise de viabilidade de cada uma delas e a subsequente seleção da melhor opção para a implementação.

A primeira fase na formulação de políticas públicas é o desenvolvimento de alternativas políticas. De acordo com Howlett, Ramesh e Perl (2013), esta etapa é caracterizada pela criatividade e pela inovação, onde os formuladores de políticas, especialistas e atores interessados geram um conjunto de possíveis soluções para os problemas priorizados na agenda. Kingdon (2003) ressalta que este processo não ocorre em um vácuo, mas sim dentro do contexto dos "fluxos de políticas" e das "janelas de oportunidade", onde as ideias existentes são continuamente refinadas e modificadas.

A construção de alternativas políticas muitas vezes envolve a participação de uma ampla gama de atores, incluindo burocratas, acadêmicos, grupos de interesse e consultores externos. Estes atores trazem consigo diferentes perspectivas e conhecimentos especializados, contribuindo para a criação de soluções inovadoras e eficazes.

Uma vez desenvolvidas as alternativas políticas, é essencial realizar uma análise de viabilidade para avaliar a praticabilidade e a eficácia de cada opção. Segundo Dunn (2018), a análise de viabilidade envolve a avaliação de diversos critérios, incluindo viabilidade técnica, econômica e política.

- a) Viabilidade Técnica: Refere-se à capacidade técnica para implementar a solução proposta, considerando os recursos disponíveis e as capacidades institucionais.
- b) Viabilidade Econômica: Envolve a análise de custo-benefício, onde se avalia se os benefícios da política superam os custos de sua implementação.
- c) Viabilidade Política: Analisa a aceitabilidade da política entre os diferentes atores políticos e grupos de interesse, bem como sua compatibilidade com o contexto político e social existente.

Este processo de avaliação pode utilizar diversas técnicas analíticas, como análise de impacto, modelagem e simulação, e análise de cenários, permitindo aos formuladores de políticas identificar as alternativas mais promissoras.

A etapa final na formulação de políticas públicas é a seleção da melhor opção entre as alternativas viáveis. Este processo de tomada de decisão é influenciado por vários fatores, incluindo a análise de viabilidade realizada anteriormente, as preferências dos tomadores de decisão, e as pressões políticas e sociais. Bardach (2012) sugere que a seleção da melhor opção deve considerar não apenas a eficácia e a eficiência, mas também a equidade e a justiça social.

Além disso, a teoria do Equilíbrio Pontuado de Baumgartner e Jones (1993) indica que as decisões políticas podem sofrer mudanças abruptas em resposta a eventos críticos ou mudanças no ambiente político, o que pode influenciar a seleção da política mais adequada.

A formulação de políticas públicas é um processo complexo e multifacetado que requer a geração de alternativas políticas inovadoras, a realização de análises rigorosas de viabilidade, e a seleção criteriosa da melhor opção para resolver os problemas identificados na agenda. Este processo é fundamental para garantir que as políticas públicas sejam eficazes, eficientes e justas.

### **3.3 Tomada de Decisão**

A tomada de decisão é uma fase importante no ciclo das políticas públicas, onde as alternativas desenvolvidas e avaliadas são oficialmente adotadas como políticas governamentais. Este processo envolve uma complexa interação entre os poderes Executivo, Legislativo e, em alguns casos, Judiciário, além da influência significativa de grupos de pressão e da opinião pública.



A interação entre os poderes Executivo e Legislativo é fundamental no processo de tomada de decisão.

O papel do Judiciário na tomada de decisão pode variar, mas frequentemente inclui a interpretação das leis e a resolução de disputas que podem surgir durante o processo de implementação das políticas. Conforme aponta Sabatier (1999), o Judiciário pode também influenciar a política pública ao invalidar leis que considera inconstitucionais, desempenhando assim um papel de controle e balanço no sistema político.

Grupos de pressão, ou grupos de interesse, têm uma influência significativa na tomada de decisão política. Segundo Baumgartner e Leech (1998), esses grupos buscam influenciar os formuladores de políticas através de várias estratégias, incluindo lobby direto, campanhas de mídia e mobilização de bases eleitorais. Eles fornecem informações especializadas e argumentos persuasivos que podem ajudar a moldar as percepções dos legisladores e outros tomadores de decisão.

A teoria do Pluralismo, como descrita por Dahl (1961), sugere que a política pública resulta da competição e compromisso entre diferentes grupos de interesse, cada um buscando influenciar as decisões de acordo com seus próprios objetivos e recursos. Este modelo destaca a importância da diversidade de vozes e interesses na formação de políticas públicas.

A opinião pública também desempenha um papel vital na tomada de decisão. Segundo Cobb e Elder (1972), a atenção pública a certos problemas pode pressionar os tomadores de decisão a agir, especialmente em sistemas democráticos onde a responsividade às preferências dos cidadãos é fundamental para a legitimidade política. A mídia de massa e as redes sociais amplificam a voz da opinião pública, tornando certos problemas mais visíveis e urgentes.

Kingdon (2003) argumenta que os políticos são altamente sensíveis ao "clima de opinião" e que mudanças na opinião pública podem abrir janelas de oportunidade para a adoção de novas políticas. Este alinhamento entre o fluxo de política e o fluxo de problemas pode acelerar a tomada de decisão, especialmente quando coincide com um ambiente político favorável.

A tomada de decisão é um processo multifacetado que envolve a colaboração e o conflito entre os diferentes poderes do governo, a influência persistente de grupos de pressão e a força moldadora da opinião pública. Este processo é fundamental para garantir que as políticas adotadas sejam representativas das necessidades e

preferências da sociedade, equilibrando eficiência administrativa e responsividade democrática.

### 3.4 Implementação de Políticas públicas

A implementação de políticas públicas é a fase do ciclo das políticas públicas onde as decisões tomadas são colocadas em prática. Esta etapa é crucial, pois determina se as políticas aprovadas realmente produzem os resultados esperados. A implementação envolve uma série de desafios operacionais, a alocação eficaz de recursos, o papel das instituições públicas e a colaboração entre diferentes níveis de governo.

A implementação de políticas públicas enfrenta diversos desafios operacionais. Pressman e Wildavsky (1984) destacam que a implementação é frequentemente mais complexa do que a formulação de políticas, devido à necessidade de traduzir objetivos políticos em ações concretas. Os desafios incluem a coordenação entre diferentes agências, a superação de resistências internas e externas e a gestão de problemas imprevistos que surgem durante a execução.

A teoria da “*Street-Level Bureaucracy*” de Lipsky (1980) enfatiza o papel dos burocratas de nível operacional na implementação das políticas. Esses profissionais, como assistentes sociais, policiais e professores, têm considerável discricionariedade na execução das políticas, influenciando diretamente os resultados finais. O modo como eles interpretam e aplicam as diretrizes políticas pode levar a variações significativas na implementação.

A alocação de recursos é um aspecto vital da implementação de políticas públicas. Sem recursos adequados (financeiros, humanos e materiais) as políticas não podem ser efetivamente executadas. De acordo com Hogwood e Gunn (1984), a falha na provisão de recursos suficientes é uma das principais causas de fracasso na implementação de políticas. A alocação eficiente requer planejamento cuidadoso e a garantia de que os recursos sejam distribuídos de maneira que suportem os objetivos da política.

Além disso, a transparência e a *accountability* na alocação de recursos são essenciais para evitar desperdícios e corrupção, como observado por Bardach (1977). A implementação eficaz exige mecanismos robustos de monitoramento e avaliação para garantir que os recursos sejam utilizados de forma eficiente e eficaz.

As instituições públicas desempenham um papel central na implementação de

políticas. A capacidade administrativa e organizacional das instituições é crucial para a execução eficaz das políticas. Elmore (1985) sugere que a implementação bem-sucedida depende da estrutura institucional e das competências administrativas, incluindo a capacidade de formular planos detalhados, supervisionar a execução e ajustar as estratégias conforme necessário.

A colaboração interinstitucional também é fundamental. Em muitos casos, a implementação de políticas exige a cooperação entre várias agências governamentais. A teoria da "Gestão em Rede" de Agranoff e McGuire (2003) destaca a importância de redes de implementação, onde diferentes atores e organizações trabalham juntos para alcançar objetivos comuns. A coordenação eficaz dentro dessas redes pode melhorar a implementação e aumentar a probabilidade de sucesso.

A colaboração entre diferentes níveis de governo (federal, estadual e municipal) é frequentemente necessária para a implementação de políticas públicas. O federalismo pode criar desafios adicionais de coordenação, mas também oferece oportunidades para adaptar as políticas às necessidades locais. Ostrom (1990) argumenta que a "poliocentricidade" – a existência de múltiplos centros de decisão – pode melhorar a capacidade de resposta e a adaptabilidade das políticas, desde que haja mecanismos eficazes de coordenação.

A colaboração entre níveis de governo requer clareza de funções e responsabilidades, além de mecanismos de comunicação eficientes. Bardach (1977) enfatiza que a clareza nos papéis e a comunicação eficaz são essenciais para evitar duplicação de esforços e conflitos jurisdicionais.

A implementação de políticas públicas é um processo complexo que envolve a tradução de decisões políticas em ações concretas. Este processo enfrenta desafios operacionais significativos, exige a alocação eficaz de recursos e depende do papel crucial das instituições públicas e da colaboração entre diferentes níveis de governo. O sucesso na implementação é essencial para garantir que as políticas públicas alcancem seus objetivos e gerem os benefícios esperados para a sociedade.

### **3.5 Avaliação de Políticas públicas**

A avaliação de políticas públicas é uma etapa fundamental no ciclo das políticas públicas, pois permite medir a eficácia, eficiência e impacto das políticas implementadas. Este processo não só verifica se os objetivos das políticas foram alcançados, mas também fornece informações valiosas para futuras formulações e

ajustes de políticas, garantindo a retroalimentação contínua do ciclo de políticas.

Existem diversos métodos para a avaliação de políticas públicas, cada um com suas próprias vantagens e limitações. Segundo Weiss (1998), os métodos de avaliação podem ser divididos em quantitativos e qualitativos.

- a) Métodos Quantitativos: Incluem a análise estatística de dados, experimentos controlados e estudos quase-experimentais. Estes métodos são úteis para medir o impacto das políticas com precisão numérica, permitindo a comparação entre grupos de controle e experimentais. A análise de custo-benefício é uma técnica comum, onde se avalia se os benefícios das políticas superam os custos envolvidos na sua implementação (Boardman *et al.*, 2018).
- b) Métodos Qualitativos: Incluem estudos de caso, entrevistas em profundidade e grupos focais. Estes métodos são valiosos para compreender o contexto e as percepções dos beneficiários das políticas. Eles permitem uma avaliação mais rica e detalhada dos efeitos das políticas, especialmente em áreas onde os resultados são difíceis de quantificar (Patton, 2002).

A combinação de métodos quantitativos e qualitativos, conhecida como abordagem mista, é frequentemente recomendada para obter uma visão mais abrangente e precisa dos resultados das políticas públicas (Creswell; Plano Clark, 2017).

A avaliação de políticas públicas geralmente se baseia em três critérios principais: eficácia, eficiência e impacto.

- a) Eficácia: Refere-se à medida em que os objetivos e metas da política foram alcançados. Segundo Dunn (2018), a eficácia é avaliada comparando os resultados reais com os objetivos previstos. Por exemplo, uma política de redução da pobreza pode ser avaliada pela diminuição efetiva nas taxas de pobreza.
- b) Eficiência: Refere-se à relação entre os recursos utilizados e os resultados obtidos. Uma política eficiente alcança seus objetivos ao menor custo possível. A análise de custo-benefício e a análise de custo-efetividade são métodos comuns para avaliar a eficiência (Boardman *et al.*, 2018).
- c) Impacto: Refere-se aos efeitos diretos e indiretos das políticas, tanto desejados quanto indesejados. Avaliar o impacto envolve considerar não apenas os resultados imediatos, mas também os efeitos a longo prazo e as externalidades. Por exemplo, uma política de incentivo ao uso de energias

renováveis pode ter impactos ambientais positivos além dos benefícios econômicos diretos (Rossi, Lipsey, & Freeman, 2004).

A avaliação de políticas públicas desempenha um papel crucial na retroalimentação do ciclo de políticas. Segundo Sabatier (1999), a retroalimentação é o processo pelo qual os resultados das avaliações informam e influenciam as etapas subsequentes do ciclo de políticas, desde a formulação até a implementação. Esta retroalimentação contínua permite ajustes e revisões das políticas, garantindo que elas permaneçam relevantes e eficazes ao longo do tempo.

A teoria do "*learning organization*" de Argyris e Schön (1978) destaca a importância da aprendizagem organizacional na adaptação e melhoria contínua das políticas públicas. Organizações que incorporam mecanismos de avaliação eficazes e utilizam os resultados para aprender e adaptar suas práticas são mais capazes de responder às mudanças no ambiente e às necessidades dos cidadãos.

A avaliação de políticas públicas é essencial para assegurar que as políticas não apenas atinjam seus objetivos, mas também sejam implementadas de maneira eficiente e causem impactos positivos. A utilização de métodos quantitativos e qualitativos, aliados a critérios claros de eficácia, eficiência e impacto, proporciona uma análise abrangente das políticas. Além disso, a retroalimentação do ciclo de políticas, baseada nas avaliações, é crucial para a melhoria contínua das políticas públicas, garantindo sua relevância e eficácia ao longo do tempo.

### **3.6 Retroalimentação e Revisão de Políticas**

A retroalimentação e revisão de políticas é uma fase crítica no ciclo das políticas públicas, onde os resultados das avaliações são utilizados para ajustar as políticas em curso ou informar a formulação de novas políticas. Este processo de aprendizagem contínua é essencial para garantir que as políticas públicas permaneçam eficazes e relevantes em um contexto dinâmico e em constante mudança.

Os resultados das avaliações de políticas públicas fornecem dados e informações fundamentais que alimentam o processo de revisão e ajuste das políticas. De acordo com Sabatier e Jenkins-Smith (1993), a retroalimentação ocorre quando as informações coletadas sobre a eficácia, eficiência e impacto das políticas são utilizadas para fazer ajustes necessários, corrigir falhas e melhorar o desempenho das

políticas.

A teoria do "*feedback*" em políticas públicas sugere que a retroalimentação pode ser tanto positiva quanto negativa. *Feedback* positivo ocorre quando os resultados das políticas confirmam suas premissas e justificam sua continuidade ou expansão. Por outro lado, o feedback negativo indica que as políticas não estão alcançando os resultados desejados, necessitando de ajustes ou reestruturações (Howlett; Ramesh; Perl, 2013).

Uma das principais funções da retroalimentação é ajustar as políticas em curso para melhorar sua eficácia. Este processo envolve a análise detalhada dos dados de avaliação para identificar áreas problemáticas e oportunidades de melhoria.

Ajustes podem incluir mudanças na alocação de recursos, modificação de estratégias de implementação, ou mesmo a redefinição de metas e objetivos. A abordagem adaptativa, como sugerida por Ostrom (1990), enfatiza a importância de ajustes flexíveis e responsivos baseados em feedback contínuo, permitindo que as políticas sejam refinadas e adaptadas conforme necessário.

Além de ajustar políticas existentes, a retroalimentação das avaliações também informa a formulação de novas políticas. A análise dos resultados das políticas passadas fornece insights valiosos sobre o que funcionou e o que não funcionou, ajudando a moldar a agenda futura de políticas públicas. Segundo Kingdon (2003), a incorporação de lições aprendidas no processo de formulação de políticas é crucial para desenvolver soluções mais eficazes e evitar os erros do passado.

A aprendizagem organizacional é um componente chave neste processo. Argyris e Schön (1978) destacam que organizações que incorporam mecanismos de aprendizagem contínua são mais capazes de adaptar suas políticas e práticas para atender às necessidades em evolução. Isso inclui a criação de sistemas e estruturas que permitem a coleta e análise de dados, bem como a disseminação e utilização de conhecimentos adquiridos.

Apesar dos benefícios, o processo de retroalimentação e revisão de políticas enfrenta vários desafios. Um dos principais desafios é a resistência à mudança por parte de atores institucionais e políticos. A teoria da "inércia burocrática" sugere que instituições estabelecidas podem ser relutantes em modificar políticas devido a interesses arraigados e à aversão ao risco (Weiss, 1998).

Além disso, a qualidade e a disponibilidade de dados podem afetar a eficácia da retroalimentação. Dados inadequados ou incompletos podem levar a análises

incorretas e decisões subótimas. Portanto, é essencial que os processos de avaliação sejam rigorosos e que os dados sejam coletados de maneira sistemática e abrangente.

A retroalimentação e revisão de políticas são componentes essenciais do ciclo das políticas públicas, permitindo ajustes contínuos e informando a formulação de novas políticas com base em evidências empíricas. Ao utilizar os resultados das avaliações de maneira eficaz, os formuladores de políticas podem melhorar a eficácia, eficiência e impacto das políticas públicas, garantindo que elas atendam às necessidades da sociedade de maneira mais eficaz e adaptativa.

O ciclo de políticas públicas oferece uma estrutura analítica que facilita a compreensão das diversas etapas envolvidas na formulação e implementação de políticas. Este ciclo, geralmente dividido em fases como formulação, implementação, monitoramento e avaliação, fornece um quadro para analisar como as políticas públicas são desenvolvidas e operacionalizadas. No contexto da mediação comunitária, a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) pode ser examinada através desta lente, considerando desde a identificação do problema da judicialização excessiva e a subsequente formulação da política, até a implementação dos núcleos de mediação e a avaliação de seus impactos. Através dessa abordagem teórica, é possível identificar os pontos fortes e fracos da política em cada etapa do ciclo, proporcionando uma visão abrangente e crítica que pode guiar futuras melhorias na mediação comunitária.

Na próxima seção, serão abordadas as tendências e desafios na implementação da mediação como política pública judiciária. Esta discussão incluirá uma análise das práticas contemporâneas, as barreiras encontradas pelos mediadores e gestores de políticas, e as oportunidades emergentes para a expansão e melhoria dos programas de mediação comunitária. Compreender essas tendências e desafios é crucial para desenvolver estratégias eficazes que assegurem a sustentabilidade e o sucesso das iniciativas de mediação no longo prazo.

#### 4 TENDÊNCIAS E DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIAÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA JUDICIÁRIA

Elaborar políticas públicas que promovam uma redistribuição social mais ampla é um dos pilares das mudanças setoriais e políticas no contexto do Estado Democrático de Direito. No entanto, é importante lembrar que muitas ações realizadas por indivíduos, ou em nome deles, acontecem por meio da organização entre grupos, e que cada membro desses grupos possui seus próprios interesses (Andrade; Remígio, 2017).

Jones (2017) pontua que para um conjunto de decisões articuladas às ações governamentais com foco na resolução de demandas sociais específicas ou mais genéricas, dá-se o nome de políticas públicas.

Quando o governo sinaliza existência de um problema público e a necessidade de planejar ações para a sua resolução, espera-se que os *policy-makers* se organizem para formular alternativas baseado na análise de custo e benefício. Quando um problema é identificado, há a formalização e verificação da viabilidade dessas alternativas. Nessa etapa ocorre a formulação de políticas públicas, consistindo em estágio fundamental de um ciclo que comporta apreciação, diálogo e consolidação das decisões. (Howlett; Ramesh; Perl, 2013).

Dessa forma, partindo da premissa da racionalidade dos atores, os gestores das políticas devem buscar um consenso entre os valores e objetivos das decisões, com fins de conciliar questões pessoais com a atenção às demandas sociais. (Andrade; Remígio, 2017).

Elaborar políticas públicas começa com o estabelecimento de uma estrutura, permitindo que o contexto da política seja compreendido e analisado para coletar informações suficientes sobre sua necessidade e objetivo. Para que os resultados sejam mensuráveis, é necessário escolher métodos para avaliar a eficácia das políticas. O sucesso da política é medido comparando suas realizações com os objetivos estabelecidos. A tomada de decisões envolve escolher uma direção baseada na análise de dados, garantindo que a escolha seja fundamentada em critérios analíticos (Andrade; Pinto, 2020).



#### 4.1 A polissemia conceitual e seus desafios

Políticas públicas são definidas como um conjunto de programas e ações instituídas com o objetivo de alcançar benefícios comuns. Esse conceito possui uma conexão direta com o termo grego *polis*, referindo-se a tudo que concerne à cidade, abrangendo o urbano, o público, o civil e o social. Águida Arruda Barbosa (2015) enfatiza que as políticas públicas são destinadas à implementação de iniciativas que promovem a inclusão social, aprimoram a formação da cidadania, refletem a cultura de uma sociedade e respondem à demanda por recursos que facilitam transformações sociais.

Wilson Donizeti Liberati (2013) descreve as políticas públicas como a coordenação de recursos disponíveis ao Estado, destinados a sincronizar as atividades estatais e privadas para atingir metas de significativa importância social e política. Liberati (2013) acrescenta que, em uma abordagem material, as políticas públicas consistem em um agrupamento de ações, programas, princípios, diretrizes, objetivos e normas, com caráter permanente e universal, que orientam as ações do Poder Público em áreas específicas.

Segundo Ricardo Goretti (2017), políticas públicas formam um conjunto de metas coletivas e instrumentos estatais que asseguram e efetivam direitos fundamentais. Daniela Monteiro Gabbay (2013) analisa os fatores que levaram o Poder Judiciário, por meio do Conselho Nacional de Justiça, a instituir políticas públicas voltadas ao tratamento adequado de conflitos de interesses.

O primeiro motivo é o papel do Judiciário como centralizador de conflitos, o que evidencia a necessidade de facilitar a utilização de métodos autocompositivos como formas de acesso alternativo à justiça, não apenas pelo viés formal. Estes métodos também visam reduzir a lentidão do Judiciário, servindo como soluções para sua sobrecarga e permitindo o processamento de conflitos anteriormente contidos ou reprimidos.

O Estado Constitucional Cooperativo é caracterizado por princípios de abertura, colaboração e integração, que são fundamentais para a compreensão da Constituição. Em contraste com concepções anteriores de um Estado forte e civil, a legitimidade do Estado moderno deriva de sua conexão com o cidadão e o exercício democrático do poder. Assim, a participação cidadã e a formação de políticas públicas

são consideradas aspectos intrínsecos da ordem constitucional contemporânea Gabbay (2013).

Esta abordagem cooperativa é destacada como uma característica da governança constitucional presente, que se distancia da visão de um Estado Nacional centralizado. Ao invés disso, existe um reconhecimento da necessidade de um poder descentralizado e da participação cívica na decisão pública, ressaltando a importância do dever cívico e da consciência política. Entende-se que os direitos não são garantidos apenas por serem previstos constitucionalmente, mas sim pela eficácia das políticas públicas que os viabilizam. Isso implica uma sociedade civil ativa e consciente, que exige do Estado uma gestão fiscal responsável e proporcional à carga tributária.

A legitimidade do Estado na sociedade contemporânea é vista como resultante de um conjunto de responsabilidades sociais e não apenas como uma instituição governante. Historicamente, o Estado era justificado pela guerra e pela provisão do bem-estar, mas atualmente, a qualidade desse bem-estar e a conscientização dos direitos civis tornaram-se um chamado para o engajamento ativo da sociedade na luta por esses direitos (Fiori, 2013).

Apesar da previsão normativa de participação cidadã, há uma lacuna entre a teoria e a prática, que se reflete na insatisfação da sociedade. Para corrigir essa lacuna, reconhece-se a necessidade de uma mudança de consciência sobre o papel e poder de cada indivíduo na sociedade.

De acordo com Brugger (2005), isso se traduz em um conceito de (i) reciprocidade; (ii) responsabilidade pela violação dos direitos; e (iii) responsabilidade social, onde se contempla a solidariedade diante dos riscos e fracassos individuais que afetam toda a comunidade. Finalmente, destaca-se que a cooperação entre Estado e sociedade na execução de políticas públicas não é apenas necessária, mas deve ser motivada por um sentimento de responsabilidade coletiva pelos destinos da comunidade. Existe uma urgência em discutir se o atual sentimento de responsabilidade coletiva está enfraquecido, e como isso afeta a gestão do Estado e o bem-estar da sociedade.

Dentro do contexto dos debates constitucionais sobre direitos fundamentais no Brasil, percebe-se um consenso sobre a importância da concretização desses direitos, com especial atenção aos direitos sociais. A carência na efetivação destes é frequentemente citada como uma das principais fontes dos problemas nacionais.

Contudo, ao buscar soluções para essa ineficácia, frequentemente se observa uma transferência de responsabilidade para o Estado, como se este fosse uma entidade distinta da sociedade. Destaca-se também a importância do Judiciário no cumprimento desse dever do Estado.

Nesse contexto, a mediação e técnicas semelhantes são promovidas como meios de aumentar a confiança das partes no Judiciário, estabelecendo regras para sua operação e alocando recursos para os programas de mediação e conciliação. Gabbay (2013) identifica ainda a função pedagógica, que orienta sobre a escolha da técnica mais adequada para cada caso, e a função fiscalizatória, que permite ao Judiciário supervisionar procedimentos e acordos para eventual homologação judicial.

Além disso, Gabbay (2013) considera fundamental a reflexão sobre o impacto da Constituição Federal nos conflitos familiares contemporâneos, argumentando que a resolução adequada de tais conflitos deve permitir que os indivíduos participem na construção das respostas jurídicas, respeitando e protegendo a dignidade humana, bem como os direitos à liberdade, igualdade e da personalidade.

## **4.2 Políticas públicas judiciárias para o consenso**

As políticas públicas judiciárias referem-se às medidas, atuações e diretrizes adotadas pelos poderes públicos, especialmente o Poder Judiciário, com o objetivo de aperfeiçoar a administração da justiça, garantir o acesso à justiça, melhorar a eficiência do sistema judiciário e assegurar a efetividade dos direitos dos cidadãos.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) desempenha um papel fundamental no sistema de justiça brasileiro, identificar os principais obstáculos sofridos pelo Poder Judiciário e coordenar, a implementação de políticas para solucioná-los em âmbito nacional (CNJ, s/d).

Nesse sentido, compreende-se que uma política judiciária nacional é todo ato ou ação instituída pelo CNJ, quer seja de caráter contínuo ou com vigência determinada, mas que promova o desenvolvimento de programas, projetos ou ações pelos órgãos do Poder Judiciário. Essas iniciativas devem abordar os grandes desafios da justiça brasileira e estar alinhadas à Estratégia Nacional do Poder Judiciário, instituída pela Resolução CNJ nº 325, de 24 de junho de 2020.

O CNJ, ao longo de sua história, firmou-se como o órgão central de

planejamento e coordenação das políticas judiciárias nacionais, com o objetivo de unificar e automatizar procedimentos e processos essenciais para o aprimoramento da prestação jurisdicional. Além disso, busca ampliar o acesso à justiça e contribuir para a efetivação dos direitos, a pacificação social e o desenvolvimento do país (CNJ, s/d). Alguns dos principais tópicos que podem ser discutidos em relação às políticas públicas judiciárias incluem:

a) Acesso à justiça: Iniciativas para garantir que todos os cidadãos tenham acesso igualitário ao sistema judiciário.

b) Modernização do sistema judiciário: capacitação de servidores e magistrados em novas tecnologias, a fim de agilizar os processos judiciais, reduzir a burocracia e melhorar a eficiência do sistema.

c) Combate à morosidade e à congestionamento processual: Desenvolvimento de estratégias para reduzir a quantidade de processos em trâmite, como a criação de varas especializadas, a otimização de recursos humanos e materiais, a reavaliação de prazos processuais, entre outras medidas.

d) Promoção da transparência e *accountability*: Implementação de mecanismos de prestação de contas e transparência no Judiciário, visando aumentar a confiança da população na instituição e garantir a efetividade do controle social sobre as atividades judiciais.

e) Inclusão de políticas de equidade e diversidade: Adoção de medidas para garantir a igualdade de gênero, racial e de outras minorias no sistema judiciário.

Em resumo, as políticas públicas judiciárias têm como objetivo fundamental promover um sistema judiciário mais eficiente, acessível, transparente e igualitário, garantindo assim a efetividade dos direitos dos cidadãos e a manutenção do Estado Democrático de Direito.

Nesse contexto, é mister salientar a presença do Núcleo de Mediação Comunitária de Maracanaú, objeto do estudo, como uma política pública judiciária desenvolvida pelo Conselho Nacional de Justiça. O CNJ estabeleceu, por meio da Resolução nº 125 de 2010, uma política voltada ao Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no contexto do Poder Judiciário. Watanabe (2014) identifica três inovações fundamentais introduzidas por esta política: (I) a redefinição do conceito de acesso à justiça; (II) a transição da ‘cultura da sentença’ para a ‘cultura da pacificação’; e (III) a melhoria na qualidade dos serviços judiciários.

A mencionada resolução expandiu a noção de acesso à justiça para incluir o acesso a uma ordem jurídica equitativa, incorporando métodos consensuais de resolução de conflitos, agora referidos como métodos adequados. Isso incluiu também a disponibilização de serviços de cidadania, tais como orientação jurídica e emissão de certidões (Martins, 2017).

A resolução introduziu um novo paradigma, mudando do foco na sentença judicial para a promoção do consenso e da pacificação. Este processo é facilitado pelo uso de conciliação, mediação e outras abordagens adequadas, promovendo a solução amigável entre as partes com o auxílio de terceiros facilitadores. O terceiro pilar da Resolução nº 125 do CNJ concentra-se na qualidade dos serviços prestados, estabelecendo diretrizes para a capacitação, treinamento e aperfeiçoamento contínuo de conciliadores e mediadores.

A referida resolução foi responsável pela criação de órgãos dedicados à política central de conciliação e mediação, além de operacionalizar os setores executivos dessas políticas através dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs).

Em continuidade a esses esforços, o Conselho Nacional do Ministério Público adotou a Resolução n. 118 de 2014, que estabelece a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público. Esta política recomenda a negociação em disputas nas quais o órgão atua em defesa dos direitos e interesses sociais; a mediação em conflitos que envolvam relações jurídicas com necessidade de ação direta e voluntária das partes; e a conciliação em situações que abranjam direitos ou interesses em áreas de atuação do Ministério Público, especialmente quando este atua como órgão interveniente em análises de disposições legais (Martins, 2017).

Devido à elevada taxa de litígios e ao crescente número de ações judiciais, além da ausência de uma legislação que regulamentasse os métodos consensuais de resolução de conflitos, emergiu uma demanda por reformas estatais que assegurassem o princípio de acesso à justiça para os cidadãos.

Este princípio é entendido como o acesso a uma ordem jurídica equitativa, contemplando outras possibilidades até mesmo dentro da estrutura do próprio Poder Judiciário. A necessidade de alterações nos mecanismos de resolução de litígios motivou diversas mudanças legislativas que buscavam superar a dicotomia tradicional de ganhar ou perder, focando na singularidade de cada parte envolvida nos conflitos

e considerando soluções mutualmente benéficas (Rodrigues; Gonçalves; Lahoz, 2018).

Em resposta a isso, em 29 de novembro de 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), sob a proposta de Kazuo Watanabe, aprovou a Resolução nº 125, que regulamentou a mediação e outros métodos de autocomposição em âmbito nacional. Esta resolução estabeleceu a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no seio do Poder Judiciário, visando incentivar e aprimorar os métodos consensuais de resolução de litígios, incluindo a mediação de conflitos (CNJ, s/d).

Ivan Aparecido Ruiz e Taís Zanini de Sá Duarte Nunes elucidam que a resolução impôs obrigações a entidades federativas e organizações públicas e privadas, exigindo a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos pelos tribunais nacionais (art. 7º), bem como a instalação de Centros Judiciários nas comarcas para oferecer serviços gratuitos de mediação, conciliação e informação à população (Ruiz; Nunes, 2014). A implementação dessa política pública foi justificada pelo significativo e contínuo aumento dos desafios e conflitos jurídicos na sociedade, objetivando organizar e consolidar, em âmbito nacional, tanto os serviços judiciais quanto outros mecanismos de solução de conflitos, especialmente os consensuais como mediação e conciliação.

As novas políticas sociais são desenvolvidas em resposta ao papel jurisdicional do Estado frente à crescente litigiosidade, uma consequência da complexidade socioeconômica moderna (Moraes; Spengler, 2008).

A resolução tornou-se um marco inicial na criação de uma cultura de tratamento adequado de conflitos para a nova configuração familiar contemporânea, onde as partes podem atuar como protagonistas na resolução dos conflitos, garantindo soluções adequadas que respeitem a natureza e a peculiaridade de cada caso. Com o objetivo de fomentar a substituição de decisões judiciais por acordos consensuais, como a mediação, promove-se a cultura da pacificação em substituição à cultura da sentença (Rodrigues; Gonçalves; Lahoz, 2018). As reformas legislativas subsequentes seguiram a tendência do Conselho Nacional de Justiça para resolver conflitos de maneira efetiva, colaborativa e consensual, fortalecendo o empoderamento e a responsabilidade das partes envolvidas.

Em 2015, o Código de Processo Civil foi revisado para integrar a técnica da mediação ao sistema processual, apresentando-a como uma abordagem eficaz para resolver certos tipos de conflitos (Rodrigues; Gonçalves; Lahoz, 2018). A Resolução

do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) foi reconhecida como um progresso na promoção de uma cultura de pacificação social mediante o tratamento apropriado dos conflitos de interesse. Contudo, alguns estudiosos argumentam que tal medida introduziu uma burocracia excessiva em um processo que, idealmente, deveria ser simplificado.

Rodrigues, Gonçalves e Lahoz (2018) comentam que a Resolução CNJ n.º 125/2010, embora vise a pacificação social, tende a perpetuar os defeitos já existentes nos procedimentos judiciais. Os autores salientam que a Resolução, apesar de teoricamente estimular o uso de soluções alternativas para controvérsias, não o faz eficazmente, uma vez que sua principal função deveria ser promover a desjudicialização dos conflitos, evitando que estes cheguem ao sistema judicial.

Cezar Peluso (2011) identifica dois objetivos principais da Resolução: o primeiro é estabelecer entre os profissionais do direito a noção de que é mais benéfico para os agentes sociais prevenir conflitos e alcançar soluções rápidas do que depender continuamente de um sistema judiciário sobrecarregado. O segundo objetivo é prover ferramentas de suporte aos tribunais para a criação de núcleos de conciliação e mediação, o que pode reduzir significativamente o volume de casos apresentados a essas instâncias.

Apesar dos avanços proporcionados pela Resolução n.º 125/2010, é importante reconhecer que as normas estabelecidas pelo CNJ são obrigatórias apenas para os membros do Poder Judiciário, funcionando como diretrizes para outros setores administrativos (Rossaneis; Nunes, 2017). Estas normas não possuem força de lei, não vinculando cidadãos ou instituições da sociedade civil.

Apesar das críticas relacionadas à burocratização e à necessidade de homologação judicial dos acordos, que demanda uma resposta do Judiciário para a resolução do litígio, bem como à criação de novos órgãos, espaços físicos, e requerimento de mais recursos, a Resolução n.º 125 continua sendo uma política judiciária nacional essencial para encorajar a adoção de métodos apropriados de resolução de conflitos.

De maneira exemplar, essa política do CNJ inspirou a elaboração de duas importantes legislações: o Código de Processo Civil Brasileiro (Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015) e a Lei de Mediação (Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015). Ambas as leis incorporam substancialmente as disposições da Política Judiciária

Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, estabelecida pelo CNJ através da mencionada Resolução em 2010.

Dessa forma, a Resolução nº 125/2010 do CNJ não só propôs uma alteração na maneira de gerenciar conflitos no ambiente jurídico, mas também influenciou significativamente a legislação subsequente, reforçando a necessidade e a eficácia dos métodos alternativos de resolução de conflitos. Este desenvolvimento foi fundamental para fomentar um ambiente judicial mais ágil e menos congestionado, oferecendo alternativas mais rápidas e menos onerosas para a resolução de disputas.

A inserção de práticas como mediação e conciliação no sistema judicial brasileiro, promovida pela Resolução, também visa uma transformação cultural nas relações sociais e jurídicas. Ao incentivar a autocomposição, a Resolução nº 125 fomenta uma mudança na percepção pública sobre o tratamento de conflitos, valorizando o diálogo e o acordo mútuo em detrimento do confronto direto e litigioso. A criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) como parte dessa política é outro ponto de destaque (CNJ, s/d).

Esses centros são estruturas essenciais para a implementação da política de conciliação e mediação, oferecendo locais onde as partes podem resolver suas disputas de forma amistosa, com suporte de profissionais treinados e habilitados. Contudo, apesar dessas vantagens e do impulso inicial positivo, a implementação prática da Resolução nº 125 enfrenta desafios, como a resistência de parte dos profissionais do direito e a dificuldade em alterar uma cultura jurídica profundamente enraizada na litigiosidade. (CNJ, s/d).

Neste contexto, a CEJUSCs, facilita a mediação e conciliação tanto no decorrer do processo quanto em uma fase pré-processual. De acordo com o artigo 8º da Resolução mencionada, os tribunais são instruídos a estabelecer os CEJUSCs, unidades judiciárias responsáveis pela organização e gestão de sessões e audiências de conciliação e mediação, bem como pelo suporte e orientação ao cidadão (CNJ, s/d).

Adicionalmente, o artigo 7º da resolução nº125, demanda a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), coordenados por juízes e formados por magistrados ativos ou aposentados e funcionários, preferencialmente especializados na área. Portanto, seguindo essa diretriz, o CNJ orienta que os tribunais implementem tanto os Nupemecs quanto os Cejuscs, conforme estipulado. Segundo relatado no Documento de Gestão do Poder



Judiciário do Estado do Ceará (2016), o CEJUSC do Fórum Clóvis Beviláqua, em Fortaleza/Ceará, foi inaugurado em 2012, sucedendo a estrutura da Central de Conciliação de 1º Grau, ativa desde 23 de março de 2007 por determinação da Resolução nº 01/2007 (CNJ, s/d).

É importante enfatizar que a predominância dos casos encaminhados ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) origina-se das ações processuais das Varas Cíveis e de Família da jurisdição de Fortaleza. Essa divisão jurisdicional se justifica pela distinção de competências: questões não afetas às Varas de Família são, por prerrogativa legal, de responsabilidade das Varas Cíveis. Observa-se, portanto, que as demandas mais recorrentes nas Varas Cíveis estão relacionadas a revisões de contratos bancários e litígios imobiliários, seguidos, em menor medida, por disputas entre vizinhos, pedidos de indenização por danos, além de ações de busca e apreensão (CNJ, s/d).

Desta forma, o Cejusc desempenha um papel vital no atendimento de litígios que abrangem tanto direitos patrimoniais disponíveis quanto indisponíveis que são passíveis de transação. Consoante as informações disponibilizadas pelo portal eletrônico do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, datadas de 2016, compreende-se que essa unidade é estruturada por magistrados e funcionários dedicados a promover práticas alternativas de resolução de conflitos, enfatizando a mediação e conciliação judicial como estratégias para alcançar um sistema judiciário mais ágil e eficiente para a sociedade (CNJ, s/d).

Segundo o Manual para Instalação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, publicado em 2014, o Nupemec é reconhecido como um órgão estratégico, responsável pela gestão e operacionalização, incumbido da administração das unidades que adotam métodos alternativos de resolução de conflitos, especialmente por meio da mediação e conciliação, tanto em etapas pré-processuais quanto processuais, no contexto do judiciário do estado do Ceará. Este órgão coordena tanto o desenvolvimento de serviços quanto a gestão de recursos humanos, supervisionando o recrutamento e a formação contínua de conciliadores e mediadores (Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, 2014).

O artigo 12 da Resolução nº 125/2010 sublinha ainda a necessidade de uma formação e capacitação adequadas para conciliadores e mediadores atuantes nos Centros e demais instituições judiciais, atribuindo aos Tribunais a responsabilidade de

providenciar cursos de capacitação, inclusive através de parcerias com entidades públicas ou privadas. Profissionais devidamente treinados são aqueles que possuem a habilidade de empregar técnicas de mediação ou conciliação para efetivar acordos substanciais, de modo a evitar a litigância, a execução e recursos subsequentes.

Luchiari (2014) ressalta a importância da capacitação para assegurar que as partes sejam apropriadamente instruídas sobre o procedimento e seu compromisso com o acordo, destacando que mediadores e conciliadores não devem, sob nenhuma circunstância, compelir um acordo, que deve emergir espontaneamente da vontade das partes envolvidas. Os programas de treinamento em mediação conduzidos pelo Conselho Nacional de Justiça visam a capacitação que une teoria à prática, com o objetivo de formar mediadores aptos a aplicar, no cotidiano, as técnicas e conhecimentos adquiridos durante a formação, em colaboração com o Nupemec do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Conforme divulgado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará em 2017, o Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores oferecido pelo Nupemec envolve uma carga horária total de 120 horas/aula, divididas entre 60 horas/aula teóricas (40 horas/aula a distância e 20 horas/aula presenciais) e 60 horas/aula de estágio supervisionado em sessões de mediação e conciliação. O curso é destinado a indivíduos interessados em atuar como mediadores e conciliadores nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e nas Unidades Judiciárias, com 100 vagas disponíveis, sendo 30 delas reservadas para indicações da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará e 70 para indicações do Nupemec, com preferência para servidores atuantes em Cejuscs, assim como conciliadores em Juizados Especiais. Ressalta-se que o programa de formação é bifásico, contemplando etapas teóricas e práticas (TJCE, s/d).

O processo educacional em questão se desdobra em duas fases teóricas distintas: a inicial ocorrendo sob o formato de ensino a distância (EaD), seguida por uma fase subsequente que se caracteriza pelo ensino presencial. Importante salientar que o componente prático do curso é representado pelo estágio supervisionado. A primeira fase do processo educativo engloba aulas teóricas via EaD, nas quais os estudantes são requisitados a engajar-se através da plataforma Moodle, providenciada pela divisão de educação corporativa do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Esta fase é estruturada em quatro módulos, cada qual com a duração de uma semana, totalizando quatro semanas de instrução a distância (TJCE, s/d)..

Nesse ínterim, é imperativo que os alunos se dediquem à leitura de artigos, participem de fóruns, completem exercícios e submetam-se às avaliações finais dentro dos prazos estipulados, visando alcançar um mínimo de 70% de êxito nas atividades avaliativas e fóruns para se qualificarem à segunda fase (TJCE, s/d).

A progressão para a segunda fase, que abrange aulas teóricas presenciais, é condicionada à notificação de aprovação na primeira fase, comunicada via e-mail pelo Nupemec. As aulas presenciais acontecem na Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará (Esmec), em dias e horários previamente definidos, com a exigência de frequência integral dos alunos.

Após a conclusão bem-sucedida das fases teóricas, os alunos são formalmente reconhecidos como aptos a ingressar na etapa prática, qualificando-se para a capacitação em sessões de conciliação e mediação. Adicionalmente, é determinado que o estudante que não obtiver aprovação em qualquer das fases teóricas deverá reiniciar o curso a partir da fase não concluída, respeitando um intervalo de carência.

Consoante à publicação do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (2017), a etapa prática (Estágio Supervisionado) compreende 60 horas distribuídas em sessões de conciliação e/ou mediação, totalizando no mínimo quinze sessões de conciliação e igual número de sessões de mediação, com especificações de participação em distintas capacidades, avaliadas por um instrutor do curso ou um Orientador/Juiz designado, que encaminhará um relatório de avaliação individual para o Nupemec.

Falhas em atender ao requisito mínimo de presença resultará no desligamento do curso, impedindo a inscrição em novas formações oferecidas pelo Nupemec por um período de seis meses. A análise do curso revela um enfoque formativo na avaliação dos participantes, permitindo o aprimoramento contínuo através de feedbacks durante as etapas teórica e prática.

Observa-se que a avaliação é considerada formativa quando contribui para o aprendizado e desenvolvimento do aluno, integrando-se à regulação das aprendizagens em alinhamento com objetivos educativos. Logo, a avaliação implementada no curso se destaca por seu caráter formativo, favorecendo o desenvolvimento contínuo do aluno mediante múltiplos momentos avaliativos, culminando na preparação para o estágio prático supervisionado.

Noutras palavras, a Resolução nº 125 do CNJ é um marco importante no esforço para transformar o tratamento de conflitos no Brasil, promovendo uma

abordagem mais harmoniosa e eficiente. Entretanto, a sua plena realização ainda requer ajustes e compromissos constantes de todos os envolvidos no sistema judicial. Este documento não apenas reflete um avanço legislativo, mas também representa um passo de suma importância em direção a uma sociedade que privilegia o entendimento mútuo e a cooperação sobre a adversidade e a competição.

Deste modo, seguindo o pensamento de Freire (1996), a melhoria nas práticas futuras é alcançada através da reflexão crítica sobre as ações presentes e passadas. A teoria, essencial para essa reflexão crítica, deve estar intimamente ligada à prática, aproximando-se ao máximo de sua essência. É importante também destacar a relevância dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos no contexto processual contemporâneo, que foi fortalecido com a entrada em vigor da Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil), visando a desconstituição do paradigma jurídico predominantemente litigioso.

Essas iniciativas resultam na redução da lentidão da justiça, na diminuição do número de processos e custos relacionados, trazendo benefícios adicionais.

### **4.3 Mediação como política pública**

Sales, ressalta que a mediação é um importante instrumento para a promoção da democracia, cidadania e inclusão social, bem como para a difusão da cultura do diálogo e da pacificação social (Sales, 2015). Muitas pessoas ainda buscam diretamente a via judicial por desconhecerem outros métodos. Porém, com a crescente oferta desses mecanismos nos tribunais, as partes podem explorar novas formas de resolver suas divergências.

Como política pública, a mediação promove o fortalecimento social por meio do incentivo ao diálogo, informação e responsabilização, além de atribuir papel decisivo às partes envolvidas no conflito. Isso favorece a inclusão social e o fortalecimento da cidadania. A política pública nacional para resolução adequada de conflitos, estabelecida pela Resolução nº 125/2010, que inspirou tanto a Lei 13.140/2015 quanto o CPC/2015, marca uma nova fase para o Poder Judiciário, que incorpora métodos autocompositivos em seu escopo. Observa-se uma mudança de paradigma, transitando de uma justiça monista para uma coexistencial, que reconhece a mediação como um canal para a concretização efetiva do acesso à justiça (Watanabe, 2012).

Os conflitos são fenômenos universais e inevitáveis na experiência humana, ocorrendo em diversas esferas sociais, incluindo relações de vizinhança, consumo e interações familiares. Frequentemente, a criação de contratos pode induzir tensões devido ao fato de que os desejos de uma parte não necessariamente refletem a concordância da outra, levando a dificuldades de comunicação ocasionadas por cláusulas contratuais (Watanabe, 2012).

A complexidade do panorama global e suas peculiaridades culturais demandam abordagens inovadoras para a resolução de conflitos. Destaca-se a tendência de tratar sintomas ao invés de abordar as causas subjacentes dos conflitos. É imperativo que os esforços para estabelecer a harmonia social abordem as origens dos desentendimentos, pois sem enfrentar as raízes dos problemas, eles tendem a ressurgir.

Nesse contexto, o mediador emerge como uma figura central no cenário conflituoso, promovendo habilidades nas partes envolvidas para que identifiquem soluções por si mesmas sem interferência direta. Este profissional guia os indivíduos na compreensão e expressão autêntica de seus sentimentos, e orienta na tomada de decisões prudentes.

Na mediação, diferentemente do processo judicial tradicional, não se operacionalizam processos, nem se estabelecem precedentes jurídicos; a lei atua meramente como um ponto de referência. Enquanto um juiz lida com acontecimentos pretéritos, o mediador foca-se na construção de um futuro melhor, incentivando as partes a expressarem seus desejos atuais e aspirações futuras. Diante dessas considerações, observa-se que há uma diferença significativa entre o método tradicional de resolução de disputas – um procedimento formal – e a resolução de conflitos através da mediação, que se fundamenta no diálogo assertivo (Júnior; Abboud, 2015).

A mediação é um mecanismo de resolução de disputas que se baseia no envolvimento direto das partes em disputa, apoiadas por um terceiro neutro que facilita a comunicação entre elas. Esta abordagem promove o entendimento mútuo com o objetivo de resolver conflitos. Diferente do litígio tradicional, a mediação é um aspecto do processo jurídico-procedimental ligado a uma normativa específica.

Esse mecanismo é distintivo, pois capacita as partes envolvidas a terem total controle sobre o processo de tomada de decisão, permitindo-lhes encontrar resoluções que, embora diferentes das que seriam impostas por um magistrado, são

mais alinhadas com seus interesses (Patrão, 2019). No âmbito jurídico, conforme descrito por Warat (2001), a mediação é entendida como um procedimento assistido que promove a autorregulação das relações conflituosas (Warat, 2001).

O papel do mediador é de um facilitador, não de um julgador, que auxilia as partes a reestruturar simbolicamente o conflito e a assumir responsabilidade sobre os resultados do acordo. A mediação é considerada um mecanismo autocompositivo e sustentável, que não apenas resolve conflitos, mas também contribui para uma melhoria prolongada na qualidade de vida. Este terceiro imparcial engaja-se com o conflito de maneira a buscar soluções reestruturando o mesmo de forma ordenada, substituindo impulsos e frustrações por ações deliberadas e reflexivas, fomentando uma compreensão diferenciada da disputa entre as partes (Warat, 2001).

A definição legal de mediação, como estipulada no parágrafo único do art. 1º da Lei 13.140/15, caracteriza a mediação como uma técnica especializada, exercida por um terceiro sem autoridade decisória, escolhido pelas partes para ajudá-las a identificar ou desenvolver soluções consensuais para uma controvérsia.

Essas definições legais e doutrinárias compartilham um núcleo semântico comum, que se resume na ideia de uma via autocompositiva para a resolução de conflitos, na qual prevalece a vontade das partes envolvidas e um terceiro sem autoridade decisória atua. Leonardo Carneiro da Cunha apresenta como referência a definição do *Centre for Effective Dispute Resolution* – CEDR (Cunha, 2020), que conceitua a mediação como um processo confidencial e flexível, onde um mediador treinado e neutro ativamente assiste indivíduos ou organizações na busca por um acordo negociado de um conflito.

Segundo esta definição, o processo destaca três elementos-chave: a) a natureza procedimental flexível do processo; b) a manutenção da confidencialidade; e c) a atuação de um terceiro imparcial que facilita a negociação em busca de consenso (Cedro, s/d).

A mediação, reconhecida por sua natureza processual, é norteadada por vários princípios. A legislação brasileira, através da Lei 13.140/15, explicita oito princípios fundamentais no artigo 2º: a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade, a busca pelo consenso, a confidencialidade e a boa-fé (Brasil, 2015).

O Código de Processo Civil brasileiro, em seu artigo 166, reafirma que a mediação é regida pelos mesmos princípios, enfatizando ainda a independência da

figura do mediador. Similarmente, a legislação estrangeira é abundante em princípios aplicáveis à mediação. A mediação, portanto, emerge como um meio efetivo para realizar a ordem jurídica, através da participação ativa dos envolvidos, promovendo um equilíbrio mais vantajoso dos interesses coletivos. Finalmente, é obsoleto falar de uma hierarquia estrita nas relações administrativas, ao menos não no sentido antiquado de supremacia absoluta.

Conforme instruído por Jaime Rodriguez-Arana (2001), o cidadão está sujeito a um regime jurídico diferenciado da administração, pois raramente participa na gestão de interesses gerais. No entanto, isso não significa que o Poder Público interaja com o administrado somente a partir de um conjunto de prerrogativas. Pelo contrário, existe um comprometimento em buscar as condições mais favoráveis para a garantia dos direitos fundamentais.

A mediação é louvável não apenas como um meio de resolução de conflitos, mas também como um mecanismo que fomenta a cidadania participativa, seja individualmente ou por meio de organizações setoriais que se engajam em diálogos com os gestores públicos, facilitando uma ação administrativa mais humanizada. Portanto, isso constitui um corolário do paradigma consensual na administração pública, um pilar inquestionável do direito administrativo contemporâneo e da administração orientada para resultados. Essa nova orientação considera os riscos associados aos litígios e os custos potenciais de seu julgamento, fundamentando-se nos princípios constitucionais de acesso à justiça (art. 5º, XXXV, da CRFB), eficiência (art. 37, *caput*, da CRFB) e democracia participativa (art. 1º, parágrafo único, da CRFB) (Brasil, 1988).

A análise detalhada da mediação como mecanismo de resolução de conflitos revela uma profunda transformação na maneira como a sociedade e o sistema jurídico abordam as disputas. A mediação, ao enfatizar o diálogo, a participação ativa das partes e a busca por soluções consensuais, reflete uma mudança paradigmática em direção a uma justiça mais colaborativa e menos adversarial. Essa abordagem não apenas oferece uma alternativa ao litígio tradicional, mas também promove uma cultura de paz, entendimento mútuo e responsabilidade compartilhada.

A valorização da mediação no contexto jurídico, conforme demonstrado pela legislação e práticas atuais, sinaliza um reconhecimento crescente de que os métodos autocompositivos de resolução de conflitos podem contribuir significativamente para a eficácia do sistema de justiça, a redução da carga sobre os tribunais e a promoção

de relações sociais mais harmoniosas. Além disso, a mediação oferece um caminho para abordar não apenas os aspectos legais das disputas, mas também suas dimensões emocionais e relacionais, permitindo uma resolução mais ampla e satisfatória para todas as partes envolvidas.

#### **4.4 Propostas de Políticas Públicas judiciais para democratizar o acesso à justiça por meio da mediação**

A prática de métodos adequados de resolução de conflitos no Brasil começou apenas após 1990, inspirada em modelos de países como Estados Unidos, Canadá e França, uma vez que anteriormente não existia uma política pública ou regulamentação que legitimasse e reconhecesse essas práticas no território nacional. Portanto, as primeiras experiências foram predominantemente privadas e extrajudiciais (Barbosa, 2015).

A estabilidade e a mudança institucional são elementos críticos para entender como as estruturas que moldam a sociedade podem facilitar ou dificultar o acesso dos cidadãos à justiça. As instituições, que fornecem quadros de comportamento e reduzem incertezas, frequentemente mantêm uma trajetória de continuidade devido aos custos associados à mudança e à incerteza sobre novas direções.

No entanto, essas mesmas instituições também se tornam suscetíveis à mudança quando os interesses e a distribuição de poder entre os atores envolvidos se alteram. Essa transformação pode ser gradual ou abrupta, moldada por pressões endógenas ou exógenas, levando ao surgimento de ‘empreendedores políticos’ que percebem oportunidades e impulsionam novos arranjos institucionais. As rupturas são frequentemente desencadeadas quando as instituições falham em acomodar os interesses conflitantes, tornando o processo de mudança inevitável (Romagnoli, 2020).

Assim, a democratização do acesso à justiça requer que as instituições sejam adaptáveis, respondendo a novas demandas e ajustando-se para acomodar diferentes grupos de interesse. A manutenção da estabilidade não pode significar imobilismo, mas sim resiliência e capacidade de evolução. A busca por arranjos que conciliem interesses diversos deve ser guiada pela necessidade de eficiência e reciprocidade, estabelecendo mecanismos que proporcionem ganhos para os envolvidos.



Portanto, a formulação de políticas públicas requer um equilíbrio entre os benefícios oferecidos, os custos de implementação e a capacidade dos atores insatisfeitos de conceber alternativas. Isso garantirá instituições mais inclusivas e capazes de absorver mudanças incrementais sem perder sua legitimidade.

Nesse contexto, é fundamental considerar a estrutura teórica fornecida por Ronald Coase (1995) em seu artigo *The Nature of the Firm*. Coase (1995) descreve a existência de organizações - como empresas ou núcleos de mediação - como uma forma de superar os custos de transação do mercado e garantir a coordenação eficiente de recursos. Ele explica que os custos de organizar transações individuais no mercado podem ser reduzidos ao centralizar atividades em uma única estrutura.

No caso das políticas públicas de mediação de conflitos em Maracanaú, a função do núcleo é semelhante a de uma empresa, pois serve para reduzir custos e criar um ambiente mais eficiente para a resolução de disputas. Ele opera como um integrador de recursos, ao centralizar a coordenação e fornecer um fórum seguro e estruturado para o diálogo.

Dessa forma, substitui a negociação de mercado tradicional, que pode ser custosa, demorada e potencialmente ineficaz. Esse núcleo funciona como um 'empreendedor', com base em uma analogia às ideias de Coase (1995), assumindo o papel de organizador, direcionando os recursos de mediação para atender às necessidades dos cidadãos. Ele consegue eliminar parte dos custos e ineficiências que surgiriam caso cada indivíduo tentasse resolver suas questões por conta própria ou através de processos judiciais tradicionais.

Além disso, a análise de Coase (1995) destaca a importância da administração interna. No contexto de Maracanaú, a capacidade de manter um processo bem gerenciado no núcleo pode garantir que os mediadores estejam seguindo diretrizes claras, prestando serviços consistentes e otimizando os processos internos. Este nível de organização melhora a eficácia das políticas públicas e ajuda a reduzir a sobrecarga do sistema judiciário, complementando assim a jurisdição tradicional com uma alternativa mais flexível e acessível.

A mediação, quando instituída como política pública, estabelece um canal eficaz para efetivar o acesso à justiça. Ela sinaliza a superação do modelo monista de justiça, convergindo para uma estrutura plural e democrática de justiça coexistencial.

Segundo Watanabe (2012), a consolidação dessa política pública, caso seja implementada corretamente, funcionará como um filtro importante da litigiosidade,

permitindo um atendimento mais eficiente das partes em seus conflitos jurídicos e de interesses, contribuindo também para um maior índice de pacificação. Essa mudança resultará em uma transformação profunda na cultura judicial do país, promovendo a 'cultura da pacificação' em detrimento da 'cultura da sentença' (Watanabe, 2012).

Ao atuar como um filtro para a litigiosidade, a mediação encoraja as pessoas a adotarem atitudes colaborativas, evitando que atuem como adversárias no processo. Ademais, a mediação reduz os custos financeiros e previne desgastes emocionais desnecessários, comuns durante processos judiciais prolongados.

A política pública nacional de resolução adequada dos conflitos de interesses, instituída pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), inspirou duas importantes medidas legislativas para estabelecer a mediação como ferramenta de acesso à justiça no Brasil. A primeira é a regulamentação da mediação judicial pelo Código de Processo Civil (CPC) de 2015. A segunda é a publicação da Lei n.13.140/2015, que criou um marco legal para a mediação no país (Lei n.13.140/2015).

Essa resolução, embora limitada à prática nos tribunais, também serve de referência para a mediação extrajudicial. O CPC/2015, no artigo 3º, § 3º, estabelece que a mediação e outros métodos consensuais de resolução de conflitos devem ser incentivados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, mesmo durante o processo judicial. Como observado por Goretti (2016), tal disposição amplia o dever do juiz de promover a conciliação a qualquer momento, incentivando a gestão autocompositiva dos conflitos (Goretti, 2016).

Para democratizar o acesso à Justiça através da mediação, políticas públicas precisam ser desenvolvidas com foco na integração e no fortalecimento dessa prática dentro do sistema judiciário. O treinamento de mediadores é fundamental, assegurando que estes profissionais possuam habilidades apropriadas e um profundo entendimento das nuances legais e humanas envolvidas nos conflitos. A qualidade e a eficácia da mediação dependem diretamente da capacidade dos mediadores em facilitar diálogos construtivos entre as partes.

Além do treinamento, é essencial que haja um esforço contínuo para educar a população sobre os benefícios da mediação. Isso pode ser alcançado através de campanhas de conscientização que esclareçam como a mediação oferece uma alternativa menos confrontativa e mais célere para a resolução de disputas. Essas iniciativas devem destacar a mediação não apenas como um meio de desafogar o

sistema judiciário, mas como uma opção que promove uma solução harmoniosa e personalizada para os conflitos. A acessibilidade aos serviços de mediação também desempenha um papel fundamental.

O governo deve proporcionar meios para que os serviços de mediação sejam gratuitos ou subsidiados para indivíduos e comunidades que não possuem recursos para arcar com tais custos. Isso é particularmente importante em áreas menos privilegiadas, onde o acesso à justiça pode ser limitado devido a barreiras financeiras e sociais.

Adicionalmente, a implementação de políticas que integrem a mediação de forma orgânica no sistema judicial é vital. Isso envolve a criação de centros de mediação vinculados aos tribunais, onde as partes possam ser encaminhadas para mediação antes de avançar para as etapas mais formais do litígio. Isso não apenas alivia a carga sobre os tribunais, mas também proporciona às partes uma oportunidade de resolver suas contendas de maneira autocompositiva.

Finalmente, a supervisão e o acompanhamento das práticas de mediação são essenciais para garantir a integridade e a eficácia do processo. Isso inclui a revisão periódica dos métodos empregados, a adaptação às necessidades emergentes e a garantia de que os direitos fundamentais e a dignidade das partes sejam sempre respeitados. Ao focar nessas áreas, a mediação pode se tornar uma ferramenta poderosa e acessível para a democratização do acesso à justiça, transformando a maneira como os conflitos são resolvidos e promovendo uma sociedade mais justa e equilibrada.

A implementação de políticas públicas que visem democratizar o acesso à justiça por meio da mediação deve levar em conta os desafios e princípios delineados no texto base sobre estabilidade e mudança institucional no contexto democrático.

A primeira proposta deve reconhecer a importância da estabilidade institucional ao longo do tempo. Instituições de mediação devem passar por um processo simplificado de adequação e estabelecimento, como parte de um esforço para diminuir a excessiva carga sobre o Poder Judiciário.

No entanto, para que a mediação se torne parte integral do sistema, é necessário um processo de mudança gradual e consistente, incorporando novos centros de mediação vinculados ao sistema judiciário. Isso permitirá que as partes sejam encaminhadas diretamente à mediação antes de recorrer a processos judiciais mais formais. Ao mesmo tempo, a criação de mecanismos de supervisão e

acompanhamento garante que os processos de mediação mantenham sua integridade e eficácia.

Outra proposta envolve a conscientização pública sobre os benefícios da mediação, levando em consideração a importância de reduzir incertezas nos arranjos institucionais. Campanhas de esclarecimento devem frisar a forma como a mediação pode promover respostas mais rápidas e menos conflituosas para controvérsias, reduzindo o custo, o tempo e o desgaste relacionados aos processos judiciais tradicionais. A sensibilização da população e a criação de um consenso contingente irão estimular a cooperação, aumentando a confiança nas instituições e promovendo a obediência às novas normas.

Para sobrepor as barreiras sociais e financeiras que obstaculizam o acesso à justiça, as iniciativas devem abranger serviços de mediação sem custos ou subsidiados, especialmente para a população mais vulnerável. Tal iniciativa é fundamental para assegurar às partes o acesso à mediação, a despeito de seu poder aquisitivo.

A alocação adequada de recursos e a criação de incentivos apropriados para manter essas políticas no longo prazo são necessárias para assegurar que os benefícios sejam efetivamente percebidos e acessíveis para todos. A mediação deve ser parte de um projeto cooperativo entre o Estado e a sociedade, que fortaleça a democracia ao promover maior harmonia e continuidade nas práticas institucionais.

Dessa forma, a democratização do acesso à justiça por meio da mediação pode transformar a forma como os conflitos são resolvidos, promovendo uma sociedade mais justa e equilibrada, onde as instituições trabalham com eficiência para proporcionar bem-estar e garantir os direitos fundamentais de todos.

Para abordar os conflitos em Maracanaú considerando a história socioeconômica do município, propõe-se a elaboração de um programa educacional que aborde saberes plurais acerca da história do município e a diversidade cultural no ambiente escolar. A iniciativa propõe a promoção de maior compreensão e respeito entre os indivíduos, reduzindo dissídios territoriais e culturais.

A implementação de um núcleo de mediação de conflitos comunitários pode ser outra estratégia eficaz, fortalecendo o uso de práticas de conciliação para resolver disputas de forma amigável e menos burocrática.

Com o suporte do Ministério Público e outras organizações locais, o núcleo poderia oferecer serviços gratuitos ou a baixo custo para os cidadãos, potencializando

o acesso à justiça e à resolução de conflitos de maneira pacífica. O tempo de implementação pode variar de médio a longo prazo, dependendo da capacidade de mobilização de recursos e formação de mediadores qualificados.

Os dados utilizados na análise do censo e estudos locais podem contribuir para a elaboração de políticas públicas mais orientadas. Entender as principais causas dos dissídios por meio de estudos pormenorizados admite o desenvolvimento de iniciativas precisas permite o desenvolvimento de programas direcionados às necessidades dos assistidos.

A investida exige dispêndios moderados para a concretização e implementação de estudos de tecnologias de análise de dados, podendo conduzir a resultados significativos. A colaboração entre instituições governamentais, escolas, ONGs e o setor privado é essencial para maximizar os impactos dessas iniciativas, integrando esforços e recursos para uma estratégia de resolução de conflitos mais coesa e sustentável em Maracanaú. Sobre as propostas, de maneira sistematizada, destaque-se:

- a) Instituições de mediação devem ser criadas como parte de um esforço contínuo para reduzir a sobrecarga no Judiciário, com o propósito de facilitar o acesso à justiça e promover uma cultura de resolução pacífica de conflitos. O tempo de implementação pode variar de médio a longo prazo, dependendo da capacidade de mobilização de recursos e formação de mediadores qualificados.
- b) Conscientização pública, através de Campanhas de esclarecimento sobre os benefícios da mediação, levando em consideração a importância de reduzir incertezas nos arranjos institucionais, enfatizando como a mediação pode proporcionar soluções mais céleres e harmoniosas para disputas, evitando o custo, o tempo e a tensão associados aos processos judiciais formais.
- c) Para superar obstáculos financeiros e sociais que impedem o acesso à justiça, as políticas devem contemplar serviços de mediação gratuitos ou subsidiados, particularmente em comunidades carentes. Isso é vital para garantir que as partes possam recorrer à mediação independentemente de sua situação econômica.
- d) Criação de programas educacionais que integrem conhecimentos sobre a história local e a diversidade cultural nas escolas. Esta medida visa promover maior conscientização e respeito entre os moradores, contribuindo para a

redução de conflitos territoriais e culturais. O custo de implementação é considerado baixo, envolvendo principalmente o desenvolvimento de materiais didáticos e treinamento de professores, podendo ser implementado de forma progressiva ao longo do tempo.

- e) A análise e o uso de dados do censo e estudos locais podem auxiliar na criação de políticas públicas mais direcionadas. Compreender as principais causas dos conflitos através de pesquisas detalhadas permite o desenvolvimento de programas específicos para as necessidades da população. Esta abordagem requer investimentos moderados para a realização de estudos e a implementação de tecnologias de análise de dados, podendo levar de médio a longo prazo para mostrar resultados significativos.

A criação de instituições de mediação é essencial para aliviar a sobrecarga do sistema judiciário e fomentar uma cultura de resolução pacífica de conflitos. Este processo pode ser demorado, dependendo dos recursos disponíveis e da formação de mediadores qualificados. Além disso, a conscientização pública através de campanhas sobre os benefícios da mediação é crucial para reduzir incertezas e promover soluções rápidas e harmoniosas, evitando os custos e tensões dos processos judiciais.

Após a discussão das tendências e desafios na implementação da mediação como política pública judiciária, é fundamental detalhar a abordagem metodológica adotada para investigar essas questões no contexto específico de Maracanaú. A próxima seção de metodologia descreverá os procedimentos de pesquisa, incluindo o desenho do estudo, as técnicas de coleta de dados e os métodos de análise utilizados.

Esse detalhamento permitirá uma compreensão clara dos processos empregados para examinar as ações da mediação de conflitos no município, fornecendo uma base sólida para a subsequente análise dos resultados.

## 5 METODOLOGIA

Considerando em linha de conta a relevância da metodologia na elaboração de escritos científicos, esta seção exprime todos os procedimentos metodológicos que foram utilizados para se elaborar a Dissertação.

No viés metodológico, optou-se pela perspectiva de avaliação em profundidade de políticas públicas sociais (Rodrigues, 2008), a qual se constitui de uma proposta teórico-metodológica que toma basicamente quatro grandes dimensões de análise: 1. Conteúdo da política e/ou do programa, contemplando sua formulação, bases conceituais e coerência interna; 2. Análise de contexto de formulação dos mesmos; 3. Trajetória institucional; 4. Espectro temporal e territorial abarcado pela política ou programa (Rodrigues, 2008).

A primeira dimensão intitulada “análise de conteúdo da política ou programa”, a proposta considera três dimensões como centrais: i) formulação da política, com atenção aos objetivos presentes nos documentos de sua institucionalização e aos critérios apresentados para a sua implantação, acompanhamento e avaliação; ii) os conceitos, ideias, noções e valores que conformam os paradigmas orientadores da política e que formam um corpo teórico que lhes dá sustentação; iii) o cotejamento dessa base conceitual com os critérios estabelecidos, ou seja, verificação da coerência interna da política no que diz respeito à disponibilidade de todos os mecanismos de efetivação da política segundo sua proposta teórica e sua base conceitual.

Quando à “análise de contexto” na formulação da política, esta dimensão prioriza a coleta de dados sobre o cenário político e as condições socioeconômicas, focando nas interações entre as esferas local, regional, nacional, internacional e, quando pertinente, transnacional.

A terceira dimensão desta proposta avaliativa, o monitoramento da “trajetória da política”, é considerado um dos mais importantes para entender como, localmente, no momento da implementação das ações oriundas de políticas formuladas em esferas superiores, as diretrizes são compreendidas e reinterpretadas. Isso é especialmente relevante quando, devido aos processos de descentralização, é concedida autonomia às esferas regionais e locais.

A última dimensão intitulada “espectro temporal e territorial”, que se refere ao percurso de uma política através das vias institucionais e dos espaços socioculturais

ao longo do tempo de sua implementação, está intimamente ligada à trajetória institucional da política.

### **5.1 Classificação da pesquisa**

Essa investigação pode ser classificada como de abordagem qualitativa, pois conforme Dicker 2009, na pesquisa qualitativa, os dados a serem trabalhados são considerados mediados, buscando um aprofundamento, bem como o conhecimento quanto ao objeto de estudo.

Conforme taxonomia empregada por Vergara (2004), em relação aos meios, pode se classificar como um estudo de caso, pois este tem como finalidade verificar uma realidade específica, no caso a atuação do Núcleo de mediação de conflitos comunitários de Maracanaú.

Conforme Yin (2016), o estudo de caso investiga um fenômeno no seu ambiente natural, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são bem definidas, e em que múltiplas fontes de evidência são usadas, dependendo, portanto, fortemente do trabalho de campo.

A pesquisa também é classificada como descritiva, pois expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza (Vergara, 2004) e será também documental, abrangendo uma vasta gama de materiais, sejam eles textuais ou não, que servem como fontes primárias de informação para a pesquisa (Marconi; Lakatos, 2011),

Em todas as pesquisas, sejam estas qualitativa ou quantitativa, os critérios científicos de validade e de confiabilidade devem ser cumpridos. A validade remete-se à capacidade de um instrumento produzir mensurações adequadas e precisas, a fim de chegar a conclusões corretas, como também possibilitar a aplicação das descobertas a grupos semelhantes que não foram incluídos nas demandas. “A validade interna refere-se à exatidão dos dados e à adequação das conclusões. A validade externa refere-se à possibilidade de generalizar os resultados a outros grupos semelhantes” (Richardson, 1999, p.87). A confiabilidade externa refere-se à possibilidade de outros pesquisadores, utilizando instrumentos semelhantes, observarem fatos idênticos e a confiabilidade interna refere-se à possibilidade de outros pesquisadores fazerem as mesmas relações entre os conceitos e os dados coletados com iguais instrumentos (IBIDEM).



Confiabilidade conforma a capacidade que devem ter os instrumentos utilizados de produzir mensurações constantes quando submetidos a um mesmo fenômeno.

## **5.2 Amostra da População**

Conforme metodologia preconizada por Cohen e Franco (2013), o universo do projeto é o grupo de pessoas ou famílias que são diretamente impactadas pelo projeto de intervenção ou política proposto. Nesse caso, a população é limitada, ou seja, finita, representa todos os mediadores que trabalham no núcleo e os seus assistidos. O Núcleo possui 11 (onze) mediadores e atendeu, no ano de 2023, 1.051 pessoas (MPE, 2023). Todos os mediadores responderam ao questionário e dos 1.051 assistidos, foi selecionada uma amostra de pesquisa por conveniência composta de 20 (vinte) pessoas.

Conforme Gil (1999), a amostra por conveniência consiste em uma amostra não probabilística, na qual o investigador seleciona os sujeitos da população dos quais obtém a informação, ou seja, utiliza os indivíduos que se encontram disponíveis. Esta amostragem foi adotada por se considerar os referidos atores os elementos chave e relevantes para a pesquisa proposta.

A amostragem aqui não tem caráter probabilístico, tampouco vai fazer estimativas estatísticas sobre a natureza da população total, pois apesar de utilizar a estatística descritiva para o tratamento dos dados, essa demanda possui cunho qualitativo.

## **5.3 Técnica de coleta de dados**

A técnica de coleta de dados consiste em coletar impressões e registros sobre um fenômeno, por meio do contato direto com as pessoas a serem observadas ou através de instrumentos auxiliares (Moura, 1998).

Para o desenvolvimento do estudo de caso, Yin (2016) ensina que existem seis formas de coletar evidências, sendo as principais: a documentação, registro em arquivos, entrevistas, observações diretas, observação participante e artefatos físicos.

Para a realização dessa pesquisa foram utilizadas as técnicas de documentação e aplicação de questionário estruturado para a coleta dos dados. As entrevistas são a forma mais comum de conseguir dados qualitativos (Cedro, 2011; Boni; Quaresma, 2005; Duarte, 2001).

O quadro a seguir evidencia as técnicas de coleta para cada objetivo específico proposto nessa pesquisa.

**Quadro 1** - Técnica de coleta de dados por objetivo específico

Objetivos específicos	Técnica de coleta de dados
Verificar as atividades desenvolvidas na mediação na resolução de conflitos comunitários e familiares.	Questionário estruturado aos 11 mediadores, do Núcleo de mediação de conflitos comunitários de Maracanaú e relatório do Programa do Núcleo de Mediação Comunitária (PRONUMEC) de 2023.
Investigar o grau de satisfação das partes envolvidas e a aceitação da mediação como método de resolução de conflitos.	Questionário estruturado aos 11 mediadores do Núcleo de mediação de conflitos comunitários de Maracanaú e a 20 assistidos do NUMEC.
Identificar a contribuição da mediação para a redução de demandas no Judiciário e para a paz social no município.	Questionário estruturado aos 11 mediadores do Núcleo de mediação de conflitos comunitários de Maracanaú

**Fonte:** Elaborado pela autora, 2024.

Para realizar este investimento em experimentação científica, utilizou-se como instrumento de coleta de dados um questionário estruturado, o qual foi aplicado aos 20 (vinte) assistidos do Núcleo de mediação de conflitos comunitários de Maracanaú.

Gil (2011), Fachin (2005) e Joseph Hair Jr *et al.* (2005) conceituam questionário como uma técnica ou instrumento de coleta de informações/dados, muito utilizada em pesquisa científica de cunho teórico-empírico. O questionário dá ensejo ao levantamento de percepções, opiniões, crenças, sentimentos, interesses e demais terminologias congêneres, acerca de um determinado fenômeno, fato, acontecimento, ocorrência, objeto ou empreendimento.

Foram utilizados também, o relatório do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária (PROMUNEC), publicado pelo Ministério Público do Estado do Ceará para o ano de 2023.

#### 5.4 Tratamento e análise dos dados

De acordo com Yin (2005), a análise de dados consiste em examinar, categorizar, classificar em tabelas, testar, ou, do contrário, recombinar as evidências quantitativas e qualitativas para tratar as proposições iniciais de um estudo.

Os dados coletados foram provenientes de questionários, os quais foram tabulados, tendo sido utilizada ferramentas da estatística descritiva, tais como: gráficos e tabelas para a sua análise.

Para dar continuidade a esta pesquisa, após delinear a metodologia empregada, será apresentada a seção de análise dos dados coletados, focando na atuação do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú. Esta seção visa proporcionar uma compreensão detalhada das práticas e resultados do Núcleo, examinando como suas iniciativas contribuem para a resolução de conflitos e para a promoção da coesão social no município.

Ao explorar os dados, buscar-se-á verificar as atividades desenvolvidas na mediação na resolução de conflitos comunitários e familiares; investigar o grau de satisfação das partes envolvidas e a aceitação da mediação como método de resolução de conflitos identificando a contribuição da mediação para a paz social no município, através das políticas públicas e conseqüentemente a redução de demandas no Judiciário.

## **6 A ATUAÇÃO DO NÚCLEO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS COMUNITÁRIOS DE MARACANAÚ**

Nesta seção, será discutida a atuação do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários no Município de Maracanaú. Para tanto, será verificado o desempenho da mediação na resolução de conflitos comunitários e familiares, investigado o grau de satisfação das partes envolvidas e a aceitação da mediação como método de resolução de conflitos e identificada a contribuição da mediação para a redução de demandas no Judiciário e para a paz social no município.

### **6.1 Unidade de análise: Maracanaú e seus conflitos comunitários**

Quanto à configuração administrativa, a formalização do distrito de Maracanaú como uma entidade subordinada ao município de Maranguape ocorreu em 8 de janeiro de 1890. Em 1933, Maracanaú foi reconhecido dentro dos limites de Maranguape. Com o Decreto-lei Estadual número 448, de 20 de dezembro de 1938, o distrito expandiu-se, anexando áreas do então extinto distrito de Rodolfo Teófilo, de Fortaleza (IBGE, s/d).

Posteriormente, Maracanaú foi restabelecido como município independente pela Lei Estadual número 10.811, de 4 de julho de 1983, com a oficialização ocorrendo em 31 de janeiro de 1985. Esta reestruturação foi confirmada na divisão territorial de 1988. A expansão subsequente incluiu a criação do distrito de Pajuçara, pela Lei Municipal número 177, de 29 de outubro de 1990, resultando em um município constituído por dois distritos: Maracanaú e Pajuçara. (MARACANAÚ, s/d).

A trajetória histórica de Maracanaú, desde suas origens indígenas, passando por períodos de turbulência política com emancipações e reanexações, até sua consolidação como um município autônomo, revela um percurso rico e diversificado. Essa jornada é marcada por conflitos políticos, expansão urbana e ajustes econômicos, que juntos moldam a identidade atual de Maracanaú. Com uma população expressiva, o município se destaca em contextos estadual e regional, ressaltando sua importância demográfica (MARACANAÚ, s/d).

Revisitar a história de Maracanaú é essencial para entender as origens de seus conflitos, as tentativas de resolução e como essas experiências influenciam a capacidade do município de enfrentar desafios contemporâneos. Ao examinar

momentos cruciais, como as mudanças territoriais desde sua fundação, as lutas pela emancipação política e os períodos de reanexação, até a consolidação de Maracanaú como um município autônomo, obtemos uma base para compreender a configuração atual da jurisdição e as estratégias de mediação utilizadas em Maracanaú (MARACANAÚ, s/d).

Historicamente, o Judiciário era percebido como o principal instrumento para a resolução de disputas oriundas das interações humanas, incluindo litígios, contendas e desacordos. Contudo, as práticas de Mediação e Conciliação vêm adquirindo crescente proeminência, especialmente após a implementação do Código de Processo Civil, consolidando-se como etapas cruciais nos processos judiciais para a formação de acordos mutuamente vantajosos para as partes envolvidas.

No Estado do Ceará, através da Resolução n. 01 de 27 de junho de 2007, foi implementado um programa pelo Ministério Público, para aplicação nas Promotorias de Justiça locais. Esse programa está alinhado com a missão do Ministério Público de promover abordagens extrajudiciais na resolução de disputas. A mediação é uma das técnicas de gestão pacífica de conflitos que busca promover harmonia social, fortalecer laços comunitários e fomentar uma cultura de paz (Ceará, 2007).

Nesse sentido, o Ministério Público criou o núcleo pioneiro de resolução de conflitos comunitários no bairro Pirambu, em Fortaleza, para lidar com questões de menor complexidade, como desentendimentos familiares e disputas entre vizinhos.

Os objetivos dos Núcleos de Mediação Comunitária no estado do Ceará podem ser resumidos da seguinte forma: fomentar a criação de núcleos nas diferentes cidades do estado através de cooperação entre o Ministério Público do Ceará (MPCE) e organizações públicas e privadas, promovendo a cidadania participativa (Ceará, 2007).

A estrutura de cada núcleo conta com um supervisor responsável pelas tarefas administrativas bem como pela coordenação das atividades. Esses núcleos estão distribuídos pelos bairros de Fortaleza e regiões metropolitanas, incluindo Maracanaú, Pacatuba e Caucaia. Há também núcleos no interior do estado Ceará, Sobral, Forquilha. Existe ainda, um ônibus equipado, levando os serviços de mediação para comunidades rurais do Ceará (PRONUMEC, online).

O MPCE cria espaços gratuitos (Núcleos) para discutir controvérsias e incentivar o voluntariado, busca também parcerias com entidades de mediação e arbitragem para apoiar a criação desses núcleos, incentivando a formação de núcleos

em diversas localidades com a ativa participação do Ministério Público. Os núcleos devem fornecer atendimento gratuito, eficiente e desburocratizado à comunidade, desenvolvendo projetos de inclusão social, capacitando mediadores comunitários e conscientizando a população sobre a resolução pacífica de conflitos. Eles também fornecem orientação sobre os direitos e deveres dos cidadãos, além de desempenhar outras atividades alinhadas com o Programa (Ceará, 2007).

Os núcleos, operados pelo MPCE, mediam vários tipos de conflitos, incluindo disputas familiares, problemas de vizinhança, pensão alimentícia, reconhecimento de paternidade, dentre outros. (Ceará, 2007).

O trabalho do MPCE tem sido amplamente reconhecido como uma abordagem eficaz para prevenir e resolver conflitos, promovendo a harmonia na comunidade. Os núcleos são, portanto, alternativas ao sistema judicial convencional, enfatizando a reestruturação dos relacionamentos entre as partes envolvidas e a sua satisfação, por meio de métodos de resolução cooperativa e autônoma (Palhano; Paolino; Izzo, 2020).

O Relatório Anual do PRONUMEC de 2022 (Ceará, 2023) detalha o desempenho de cada núcleo, fornecendo dados sobre os índices de sucesso e os tipos de conflitos. O Núcleo de Mediação de Maracanaú, por exemplo, realizou 919 atendimentos, com uma taxa de acordo de 78,86%. Os conflitos mais comuns incluíam disputas familiares (26,12%), dívidas (20,62%) e desentendimentos entre vizinhos (11%) (Ceará, 2023). Esses dados demonstram que a mediação comunitária proporciona alternativas para aliviar a sobrecarga do judiciário, sendo as intervenções do NUMEC de Maracanaú particularmente positivas devido ao alto índice de resolução de conflitos.

Por sua vez, no ano de 2023, o Núcleo de Mediação e Conciliação de Maracanaú – NUMEC, realizou um total de 1.051 atendimentos. Deste montante, foram registrados 347 procedimentos de abertura de mediação, 189 pré-mediações, 164 sessões de mediação, 327 orientações e/ou encaminhamentos, e 24 ações diferenciadas. Nesse contexto, foi observado que 80,75% dos procedimentos de mediação conduzidos por este núcleo culminaram em acordos de natureza amigável (PRONUMEC, 2023).

Os principais tipos de conflitos tratados no NUMEC de Maracanaú incluem disputas relacionadas a dívidas, que representam 22,77% dos casos, seguidas por

conflitos familiares, com 18,16%, e conflitos de vizinhança, que constituem 10,37% dos casos mais frequentes (PRONUMEC, 2023).

O efeito positivo NUMEC de Maracanaú é inegável, refletindo uma clara tendência de sucesso na resolução de conflitos de forma amistosa e com alto índice de acordos. Este sucesso não apenas desafoga o sistema judiciário, como também promove uma maior harmonia social, economiza recursos públicos e fomenta uma cultura de diálogo e compreensão mútua.

A prática da mediação comunitária no município evidencia a eficácia das abordagens alternativas na resolução de disputas, e serve como modelo para outras localidades tanto no Brasil quanto internacionalmente. A continuidade e a expansão deste tipo de iniciativa são fundamentais para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e equitativa, onde o diálogo e o entendimento prevalecem sobre o conflito e a litigância.

## **6.2 A eficácia da mediação na resolução de conflitos comunitários e familiares**

A mediação tem se consolidado como uma alternativa eficaz na resolução de conflitos, tanto no âmbito comunitário quanto no familiar. Este método não adversarial facilita o diálogo entre as partes, promovendo soluções que são mutuamente aceitáveis e sustentáveis. No município de Maracanaú, o NUMEC desempenha um papel fundamental na promoção da paz social.

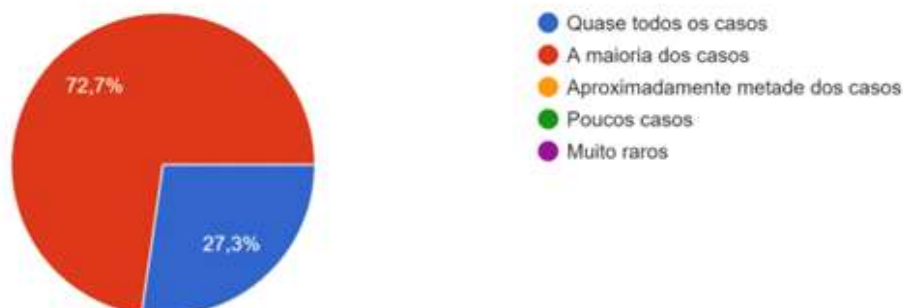
Para verificar o desempenho da mediação desta instituição, foram aplicadas algumas questões aos mediadores do núcleo, abrangendo a frequência de casos solucionados, a eficácia na gestão de conflitos familiares e a sustentabilidade dos acordos alcançados.

A primeira questão abordada com os mediadores foi a respeito da frequência de casos solucionados através da mediação no Núcleo. Os dados revelam que uma significativa porcentagem dos casos que chegam ao Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú é resolvida de forma satisfatória.

De acordo com os mediadores entrevistados, cerca de 72,7% dos entrevistados informaram que a maioria dos casos são solucionados e 27,3% dos entrevistados informaram que quase todos os casos são resolvidos, indicando uma alta eficácia do processo de mediação. Este índice demonstra que a mediação é uma

ferramenta robusta para a resolução de conflitos, capaz de aliviar a carga sobre o sistema judiciário e promover a harmonia social.

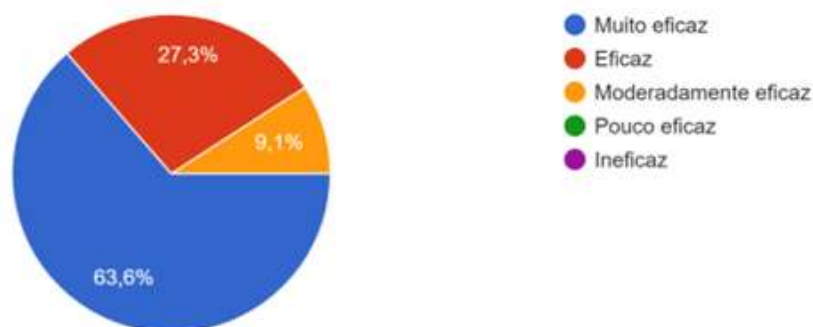
**Gráfico 1** - Frequência de casos solucionados através da mediação



Fonte: Dados de pesquisa.

Quanto à eficácia da mediação na gestão de conflitos familiares, os resultados estão evidenciados no gráfico que segue.

**Gráfico 2** - Eficácia da mediação na gestão de conflitos familiares

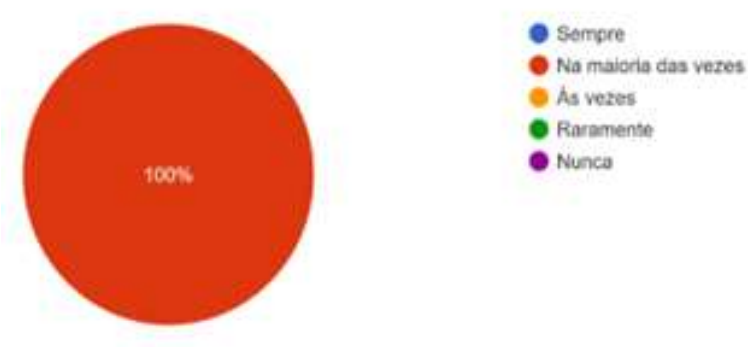


Fonte: Dados de pesquisa.

Os resultados da questão sobre a eficácia da mediação na gestão de conflitos familiares, direcionada aos mediadores do Núcleo de mediação comunitária de Maracanaú, são bastante positivos. A maioria dos mediadores, 63,6%, considerou a mediação como "muito eficaz". Além disso, 27,3% dos mediadores avaliaram a mediação como "eficaz", enquanto uma pequena porcentagem, 9,1%, considerou a mediação como "moderadamente eficaz".

No tocante à questão impetrada aos mediadores: se "os acordos alcançados são mantidos a longo prazo?", as respostas estão expostas no gráfico a seguir.



**Gráfico 3 - Sustentabilidade dos acordos alcançados**

Fonte: Dados de pesquisa.

Os resultados da questão sobre a consistência dos acordos alcançados na mediação de conflitos, realizada com os mediadores do Numec de Maracanaú, indicam um nível satisfatório. Segundo os dados, 100% dos mediadores acreditam que os acordos alcançados são consistentes "na maioria das vezes".

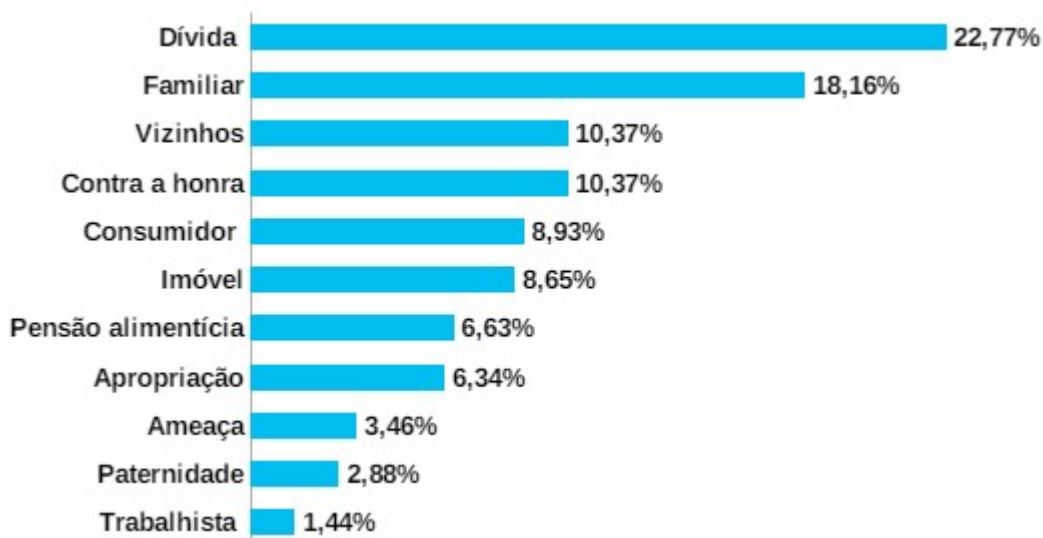
Essas avaliações indicam que a mediação tem desempenhado um papel importante na resolução de conflitos comunitários no município. A análise dessas respostas reflete que a atuação do NUMEC de Maracanaú tem sido muito positiva. Os números mostram uma alta taxa de sucesso na frequência de casos solucionados através da mediação, a sua eficácia e a sustentabilidade dos acordos alcançados.

A fim de comparar os resultados dos dados obtidos com a aplicação dos questionários aos mediadores do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú, serão evidenciados os dados de atendimento e resolução dos casos do Núcleo de Maracanaú, publicados no Relatório Anual do PRONUMEC, no período de 2023.

O NUMEC Maracanaú realizou 1.051 (mil e cinquenta e um) atendimentos no ano de 2023, dos quais 347 foram de abertura de procedimentos de mediação, 189 pré-mediações, 164 sessões de mediação, 327 orientações e/ou encaminhamentos e 24 ações diferenciadas.

Conforme o Relatório (MPE, 2023), são listados a seguir os principais tipos de conflitos, nos quais os de dívidas (22,77%), seguidos por conflitos familiares (18,16%) e conflitos de vizinhança (10,37%) são os mais recorrentes no NUMEC Maracanaú.

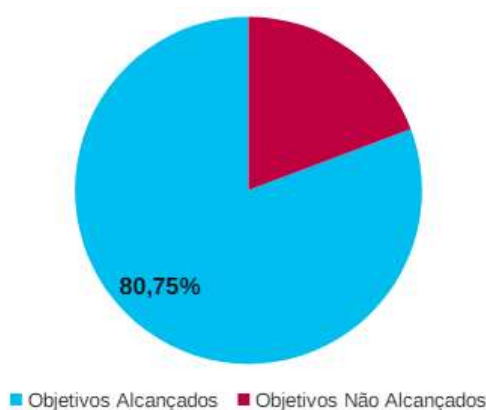
**Gráfico 4** - Principais tipos de conflitos do NUMEC Maracanaú para o ano de 2023.



Fonte: MPE (2023).

No gráfico 5 é encontrado o índice de acordo dos procedimentos mediados no respectivo Núcleo, onde 80,75% dos procedimentos resultaram em composição amigável.

**Gráfico 5** - Índice de êxito do Numec Maracanaú para o ano de 2023.



Fonte: MPE (2023).

Pelos dados analisados, o Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú desempenhou um papel significativo na resolução de disputas durante o ano de 2023, com um total de 1.051 atendimentos realizados. A análise detalhada dos dados mostra uma distribuição diversificada das atividades, refletindo a eficácia e o impacto do núcleo na promoção de soluções pacíficas para os conflitos.

A distribuição dos atendimentos indica uma abordagem multifacetada para a gestão de conflitos, abrangendo desde a abertura de procedimentos formais até

orientações e encaminhamentos, passando por sessões de pré-mediação e mediação formal.

Um dos indicadores mais significativos do sucesso do núcleo é a taxa de composição amigável dos procedimentos de mediação. Dentre os processos mediados, 80,75% resultaram em acordos amigáveis. Esta alta taxa de resolução destaca o desempenho do núcleo em facilitar a comunicação e promover soluções colaborativas entre as partes envolvidas.

Com 347 procedimentos iniciados, o núcleo demonstra uma capacidade robusta para atender a um número significativo de casos. Este volume de procedimentos também sugere uma alta demanda pelos serviços de mediação, refletindo a confiança da comunidade no núcleo como um meio eficaz de resolução de conflitos.

Os 189 casos de pré-mediação indicam a importância de avaliações preliminares antes da mediação formal. Esta etapa crucial permite que os mediadores avaliem a viabilidade da mediação e preparem as partes para o processo, aumentando as chances de sucesso nas sessões subsequentes.

As 164 sessões de mediação realizadas demonstram a aplicação prática dos procedimentos de mediação. A realização de um número substancial de sessões reflete a capacidade operacional do núcleo e sua dedicação em resolver disputas de forma direta e eficaz.

Com 327 orientações e encaminhamentos, o Núcleo não apenas se foca na mediação formal, mas também oferece suporte adicional às partes, orientando-as sobre os recursos disponíveis e encaminhando-as para serviços adequados quando necessário. Este papel educacional e de apoio é fundamental para a prevenção de conflitos futuros.

As 24 ações diferenciadas representam iniciativas específicas e inovadoras para atender a necessidades particulares dos casos ou da comunidade. Estas ações podem incluir programas educativos, *workshops*, ou outras atividades que promovem a cultura de paz e a mediação como ferramenta de resolução de conflitos.

O desempenho do NUMEC de Maracanaú em 2023 evidencia sua importância como uma instituição crucial para a promoção da paz e resolução de conflitos na comunidade. A diversidade de atendimentos e a alta taxa de composição amigável destacam a eficácia do núcleo em suas operações. Além de resolver conflitos, o

núcleo desempenha um papel educacional vital, fornecendo orientações e encaminhamentos que ajudam a prevenir futuros conflitos e fortalecer a coesão social.

Essas avaliações indicam que a mediação tem desempenhado um papel importante na resolução de conflitos comunitários no município. A análise dessas respostas reflete que a atuação do NUMEC de Maracanaú tem sido muito positiva. Os números mostram uma alta taxa de sucesso na frequência de casos solucionados através da mediação, a sua eficácia e a sustentabilidade dos acordos alcançados.

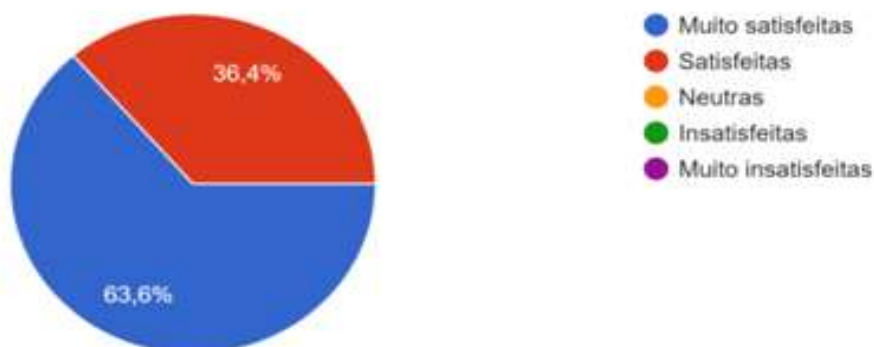
Os resultados publicados no Relatório Anual do NUMEC de Maracanaú ratificam as percepções dos mediadores quando apontam uma considerável eficácia na mediação da gestão de conflitos familiares pelo Núcleo.

### **6.3 O grau de satisfação das partes envolvidas e a aceitação da mediação como método de resolução de conflitos**

Esta subseção analisa o grau de satisfação das partes envolvidas e da aceitação da mediação como método de resolução de conflitos, com foco no desempenho do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú. Para avaliar essas dimensões, foram formuladas e analisadas questões específicas dirigidas aos mediadores, explorando a satisfação das partes, a aceitação do método, o impacto na relação pós-mediação e a adequação da formação dos mediadores.

Os resultados da pesquisa sobre o grau de satisfação das partes envolvidas após o processo de mediação, coletados entre os mediadores do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú na gestão de conflitos comunitários e familiares, indicam um nível elevado de satisfação. Os dados são os seguintes:

**Gráfico 6** - O grau de satisfação das partes envolvidas após o processo de mediação



Fonte: Dados de pesquisa.

A maioria significativa das partes envolvidas no processo de mediação, correspondendo a 63,6% se sente muito satisfeita, o que é um forte indicativo da qualidade do serviço de mediação oferecido pelo Núcleo. Isso sugere que o processo atendeu ou superou as expectativas dessas partes.

Uma parcela considerável das partes está satisfeita (36,4%), indicando que, embora possam ter algumas reservas ou áreas para melhorias, o processo de mediação ainda assim atendeu às suas necessidades e expectativas de maneira positiva.

O alto nível de satisfação reflete uma aceitação geral positiva do processo de mediação, o que pode fortalecer a reputação do Núcleo e aumentar a confiança dos futuros assistidos no processo.

Os dados sugerem que a mediação está sendo eficaz na resolução de conflitos, proporcionando resultados que são percebidos como justos e satisfatórios pelas partes envolvidas.

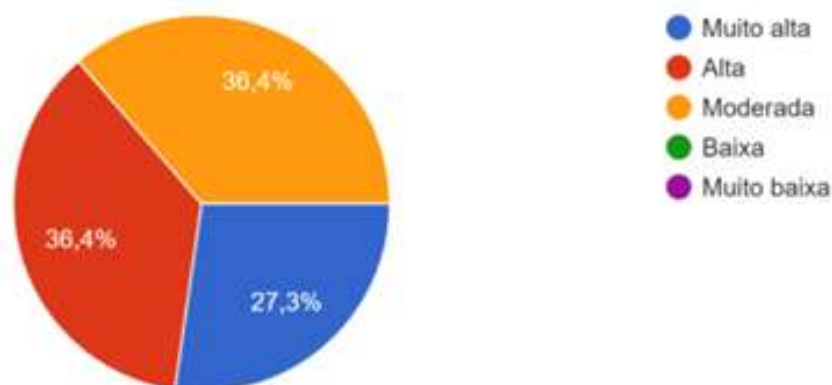
Embora não haja respostas indicando insatisfação, a diferença entre "muito satisfeitas" e "satisfeitas" pode oferecer insights para melhorias contínuas. A análise das áreas onde as partes "satisfeitas" podem ter tido expectativas não totalmente atendidas pode ajudar a elevar ainda mais o grau de satisfação geral.

Os resultados indicam uma satisfação elevada entre as partes envolvidas após o processo de mediação, com 63,6% se sentindo muito satisfeitas e 36,4% satisfeitas. Esse alto nível de satisfação é um indicativo positivo da eficácia do processo de mediação e do trabalho dos mediadores do Núcleo. Manter e aprimorar práticas que garantam a satisfação das partes envolvidas pode ajudar a consolidar a

confiança na mediação como um método eficaz para a resolução de conflitos comunitários. Além disso, investigar as áreas que podem ser melhoradas pode ajudar a converter a satisfação em níveis ainda mais altos de "muito satisfeitas".

Quanto à aceitação da mediação pelos assistidos do Núcleo, os resultados estão evidenciados no gráfico abaixo.

**Gráfico 7 - A aceitação da mediação pelos assistidos do Núcleo**



Fonte: Dados de pesquisa.

Os resultados da pesquisa mostram que a aceitação da mediação pelos assistidos está bem distribuída entre "moderada" e "alta", ambas com 36,4%. Isso indica que a maioria dos assistidos vê a mediação de forma positiva, ainda que com diferentes níveis de entusiasmo.

Já 27,3% dos mediadores relataram uma aceitação "muito alta", o que é um sinal encorajador de que um segmento significativo dos assistidos está extremamente satisfeito com o processo de mediação.

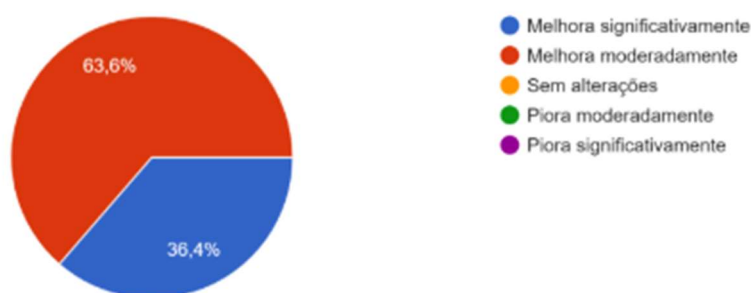
Somando as categorias "alta" e "muito alta", temos 63,7% dos assistidos demonstrando uma aceitação positiva do processo de mediação. Isso sugere que mais de dois terços dos assistidos reconhecem os benefícios da mediação e estão dispostos a participar desse método de resolução de conflitos.

Com 36,4% dos mediadores indicando uma aceitação "moderada", há uma parcela considerável de assistidos que talvez não estejam totalmente convencidos dos benefícios da mediação. Isso pode refletir uma necessidade de maior sensibilização, educação sobre o processo, ou melhorias nas práticas de mediação.

Os resultados mostram uma aceitação predominantemente positiva da mediação pelos assistidos do Núcleo de mediação de conflitos comunitários de Maracanaú, com 63,7% relatando uma aceitação "alta" ou "muito alta". No entanto, a presença de 36,4% com aceitação "moderada" indica áreas onde o Núcleo pode focar esforços para melhorar a percepção e o engajamento dos assistidos com a mediação. Estratégias como campanhas de conscientização, depoimentos de assistidos que tiveram experiências positivas e aprimoramento contínuo das práticas de mediação podem ajudar a elevar esses índices.

**Gráfico 8** - Impacto da mediação na relação entre as partes após o término do processo

8. Qual o impacto da mediação na relação entre as partes após o término do processo?  
11 respostas



Fonte: Dados de pesquisa.

A partir desses resultados, podemos inferir algumas conclusões importantes sobre o desempenho e resultado da mediação no contexto do relacionamento entre as partes envolvidas. Um total de 100% dos mediadores observou uma melhora na relação entre as partes após o término do processo de mediação. Isso indica que a mediação, segundo a percepção dos mediadores, tem um efeito positivo consistente nas relações interpessoais dos envolvidos.

Mais de um terço dos mediadores acreditam que a mediação causa uma melhora substancial na relação entre as partes, o que sugere que em muitos casos, a mediação não só resolve o conflito imediato, mas também reforça significativamente os laços entre as partes.

A maioria dos mediadores percebe uma melhora moderada, indicando que embora a mediação ajude a resolver os conflitos, a transformação nas relações pode ser mais gradual e menos intensa.

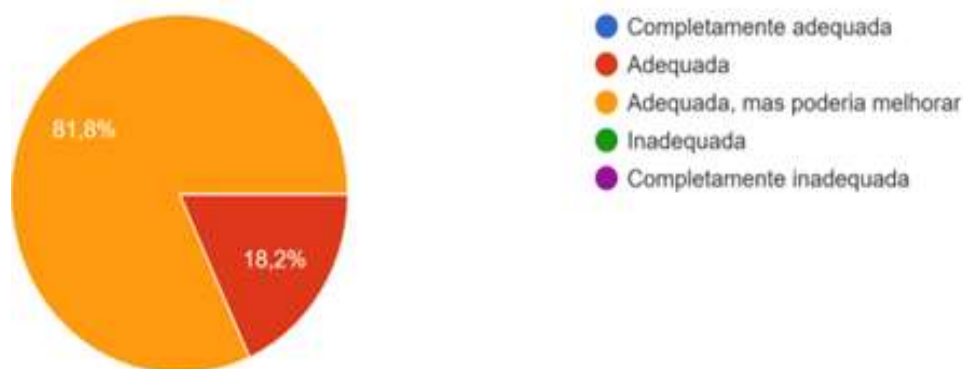
A ausência de respostas indicando piora, seja moderada ou significativa, reforça a ideia de que a mediação é, pelo menos, um método neutro ou benéfico para a resolução de conflitos. Isso é crucial para a legitimidade e aceitação do processo de mediação, demonstrando que ele não tende a agravar as relações entre as partes.

A inexistência de respostas indicando "Sem alterações" sugere que a mediação sempre gera algum nível de impacto positivo na relação entre as partes. Isso pode ser interpretado como uma evidência de que a mediação, no mínimo, promove algum tipo de mudança benéfica.

Em resumo, a análise dos dados mostra que a mediação é vista pelos mediadores como um processo altamente assertivo na melhoria das relações entre as partes envolvidas, com um impacto variando entre moderado e significativo, e sem efeitos negativos relatados. Esses resultados podem ser utilizados para promover a mediação como uma prática recomendada para a resolução de conflitos, destacando seu potencial para não apenas resolver disputas, mas também para melhorar as relações interpessoais de maneira duradoura.

Analisando os resultados da pergunta lançada aos mediadores do Núcleo sobre a formação e capacitação dos mediadores, temos os seguintes dados:

**Gráfico 9** - A adequação da formação e capacitação oferecida aos mediadores



Fonte: Dados de pesquisa.



A grande maioria dos mediadores (81,8%) acredita que a formação é adequada, mas existem áreas que necessitam de melhorias. Isso indica uma percepção de que, embora a capacitação fornecida seja funcional e suficiente para realizar o trabalho, há espaço significativo para aperfeiçoamentos. Essa maioria substancial sugere que os mediadores identificam lacunas específicas ou áreas onde a formação poderia ser mais robusta ou atualizada.

Uma pequena parcela dos mediadores (18,2%) considera a formação adequada, indicando que, para eles, a capacitação atual atende plenamente às necessidades básicas. No entanto, a proporção relativamente pequena sugere que esses mediadores podem ter experiências ou expectativas diferentes em relação à formação ou possivelmente menos exposição às áreas que precisam de melhoria.

Nenhum mediador considera a formação completamente adequada. Isso reflete uma percepção geral de que a formação ainda não atinge um nível de excelência que atenda a todas as expectativas e necessidades de formação profissional de forma completa e ideal.

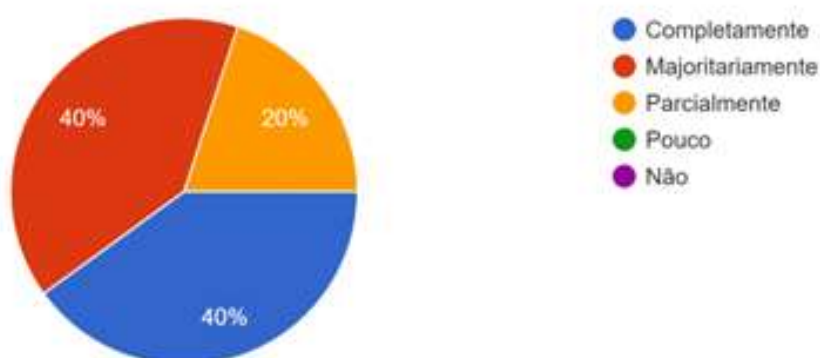
A ausência de respostas indicando inadequação sugere que, apesar das áreas identificadas para melhorias, a formação não é considerada insuficiente ou falha a ponto de comprometer a prática profissional. Isso é positivo, indicando que a base da formação é sólida, mesmo que precise de ajustes.

O fato de que uma proporção tão alta de mediadores acredita que a formação é adequada, mas pode melhorar, sugere um compromisso com o desenvolvimento contínuo. Os mediadores provavelmente desejam formação mais atualizada, abrangente e especializada para lidar com a complexidade e as nuances dos casos que encontram.

A análise dos dados revela uma percepção predominantemente positiva, mas com um reconhecimento claro da necessidade de aprimoramento contínuo na formação e capacitação dos mediadores. Esses resultados apontam para uma base adequada de formação, mas também destacam áreas de potencial desenvolvimento para elevar ainda mais a qualidade da mediação. Recomendações práticas poderiam incluir a revisão dos programas de formação, a inclusão de novos conteúdos baseados nas tendências atuais e nas necessidades práticas dos mediadores, e a implementação de feedback contínuo dos profissionais para ajustar e melhorar os programas de capacitação.

Para além das indagações impetradas aos mediadores do Núcleo de mediação de conflitos comunitário de Maracanaú, por meio de questionários, foi aplicado também um questionário a uma amostra de assistidos (20 assistidos), no qual continha questões que objetivavam avaliar o grau de satisfação com as mediações. No que tange ao questionamento sobre a sensação de ter sua voz ouvida durante o processo, os resultados constam no gráfico a seguir.

**Gráfico 10** - Percepção dos assistidos sobre sua voz foi ouvida durante o processo de mediação



Fonte: Dados de pesquisa.

Uma parcela significativa dos assistidos (40%) sente que sua voz foi completamente ouvida durante o processo de mediação. Isso sugere que quase metade dos participantes teve uma experiência extremamente positiva e sentiu-se plenamente envolvido e respeitado no processo.

Outros 40% dos assistidos sentem que foram majoritariamente ouvidos. Isso reforça a ideia de que a maioria dos participantes teve uma experiência positiva, embora talvez não tão completa quanto os que escolheram "completamente".

Uma parte menor dos assistidos sentiu que sua voz foi ouvida apenas parcialmente. Isso pode indicar que, em alguns casos, houve dificuldades na comunicação ou que os assistidos não se sentiram totalmente envolvidos no processo.

Nenhum dos assistidos respondeu que sua voz foi ouvida pouco ou não foi ouvida. Isso é um indicativo muito positivo de que, mesmo nos casos menos satisfatórios, os assistidos sentiram que tiveram alguma oportunidade de expressar suas opiniões e preocupações.

Os resultados sugerem que o Núcleo de Mediação está realizando um bom trabalho em garantir que as partes se sintam ouvidas. No entanto, a resposta de 20% indicando que se sentiram apenas parcialmente ouvidos destaca a importância de continuar a melhorar os métodos de mediação para garantir que todos os participantes se sintam plenamente envolvidos.

Pode ser útil para o Núcleo revisar as práticas de mediação e fornecer treinamentos adicionais aos mediadores focados em técnicas de comunicação e envolvimento para garantir que todos os participantes sintam que sua voz é completamente ouvida.

A análise dos dados mostra que a percepção dos assistidos quanto a serem ouvidos durante o processo de mediação é predominantemente positiva, com 80% se sentindo majoritariamente ou completamente ouvidos. No entanto, há uma oportunidade para melhorar ainda mais a prática de mediação, visando garantir que todos os assistidos se sintam plenamente ouvidos e envolvidos no processo. Esses resultados são encorajadores e indicam uma forte base sobre a qual o Núcleo em estudo pode continuar a construir e aprimorar suas práticas de mediação.

Sobre a avaliação do entendimento do mediador sobre o conflito por parte do assistido, a satisfação é unânime por parte dos sujeitos respondentes.

**Gráfico 11** - Avaliação do entendimento do mediador sobre o conflito



Fonte: Dados de pesquisa.

Todos os respondentes assistidos avaliaram o entendimento de seus mediadores como "muito bom". Isso indica uma satisfação extremamente alta com o desempenho e a conduta dos mediadores durante o processo de mediação.

A avaliação unânime de "muito bom" reflete o reconhecimento dos assistidos ao profissionalismo e competência dos mediadores do Núcleo de Mediação de conflitos comunitários de Maracanaú. Isso é um testemunho importante da qualidade do serviço prestado pelo Núcleo.

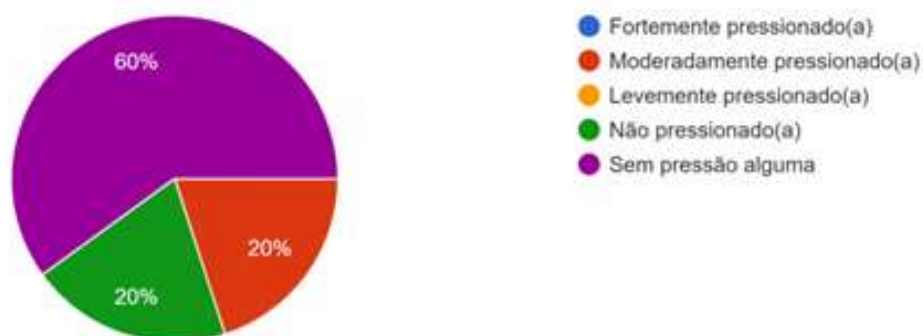
É essencial que o Núcleo em estudo continue a manter os padrões de excelência estabelecidos pelos mediadores. Isso pode ser alcançado por meio de treinamento contínuo, supervisão e feedback regular dos assistidos.

Os resultados positivos devem ser compartilhados com a equipe de mediadores como reconhecimento pelo seu trabalho árduo e eficaz. O feedback positivo pode ajudar a motivar os mediadores e reforçar a importância de sua contribuição para o sucesso do Núcleo em estudo.

A avaliação unânime de "muito bom" reflete a alta qualidade no entendimento e domínio dos casos pelos mediadores. Esse reconhecimento é fundamental para manter a confiança dos assistidos no processo de mediação e na equipe de mediadores, garantindo assim o sucesso contínuo do NUMEC de Maracanaú.

Em relação à pressão para chegar a um acordo, 80% das partes envolvidas não se sentiram pressionadas de forma alguma, enquanto 20% sentiram uma pressão moderada.

**Gráfico 12** - Percepção dos assistidos quanto à pressão em se chegar a um acordo durante a mediação



Fonte: Dados de pesquisa.

Nenhum dos assistidos se sentiu fortemente pressionado, o que é um indicativo muito positivo. Isso sugere que o Núcleo de Mediação de conflitos comunitários de Maracanaú evita práticas coercitivas, respeitando a autonomia das partes envolvidas.

A maioria dos assistidos (60%) relatou não ter sentido nenhuma pressão para chegar a um acordo. Isso é um sinal claro de que o ambiente de mediação é visto como livre de coerção, permitindo que as partes envolvidas tomem decisões de forma autônoma e voluntária.

Adicionalmente, 20% dos assistidos se sentiram não pressionados, reforçando ainda mais a percepção de um ambiente de mediação não coercitivo.

Uma parcela dos assistidos (20%) sentiu uma pressão moderada. Embora não seja alarmante, essa percepção pode indicar que, em alguns casos, há uma sensação de urgência ou incentivo que alguns assistidos podem interpretar como pressão.

Nenhum assistido relatou sentir-se levemente pressionado. Esse dado pode indicar que as percepções de pressão são polarizadas entre sentir pressão moderada ou não sentir pressão alguma, sem muitas nuances intermediárias.

Os dados indicam que o ambiente de mediação é predominantemente percebido como livre de pressão, com 80% dos assistidos sentindo-se não pressionados ou sem pressão alguma. Isso é crucial para o resultado e desempenho do processo de mediação, pois garante que os acordos alcançados são genuinamente consensuais e voluntários.

Embora 20% dos assistidos se sintam moderadamente pressionados, é importante investigar mais a fundo as circunstâncias que levam a essa percepção. Isso pode envolver a revisão de práticas e técnicas de mediação para assegurar que todos os participantes se sintam completamente confortáveis e livres para tomar decisões sem sentir qualquer forma de pressão.

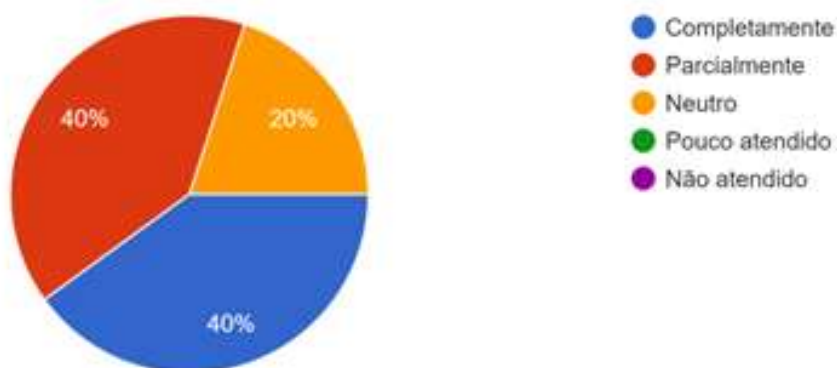
Oferecer treinamento contínuo aos mediadores para garantir que as técnicas empregadas maximizem a sensação de autonomia das partes. Isso pode incluir técnicas de comunicação que enfatizem a neutralidade e a não-coerção.

Implementar mecanismos de feedback contínuo para monitorar as percepções dos assistidos sobre a pressão durante a mediação. Isso pode ajudar a identificar quaisquer padrões ou áreas de preocupação que possam surgir e permitir ajustes rápidos nas práticas de mediação.

Os resultados refletem um cenário positivo onde a maioria dos assistidos não sente pressão durante a mediação, o que é fundamental para a credibilidade do processo. No entanto, há espaço para melhorar ainda mais, especialmente para entender e mitigar a percepção de pressão moderada sentida por alguns participantes.

Analisando os resultados da pergunta lançada aos assistidos do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú, sobre se o resultado da mediação atendeu às suas expectativas, temos os seguintes dados:

**Gráfico 13** - As expectativas dos assistidos sobre o resultado da mediação



Fonte: Dados de pesquisa.

Uma parcela significativa dos assistidos, 40%, indicou que o resultado da mediação atendeu completamente às suas expectativas. Isso sugere que quase metade dos participantes teve uma experiência muito positiva, onde suas expectativas foram totalmente alcançadas.

Outros 40% dos assistidos relataram que o resultado da mediação atendeu parcialmente às suas expectativas. Essa resposta indica que, embora suas expectativas não tenham sido totalmente alcançadas, uma parte substancial foi atendida, resultando em uma percepção moderadamente positiva do processo.

Uma menor parcela dos assistidos, 20%, se sentiu neutra em relação ao resultado da mediação. Isso pode indicar que, para esses indivíduos, o resultado foi aceitável, mas não excepcional, e talvez não tenha causado um impacto significativo em suas expectativas.

Nenhum dos assistidos relatou que suas expectativas foram pouco atendidas ou não atendidas. Este é um indicador positivo de que, no mínimo, a mediação não foi vista como um fracasso por qualquer dos participantes, sugerindo uma ausência de resultados negativos ou decepcionantes.

Os dados indicam que uma maioria significativa dos assistidos (80%) teve suas expectativas completamente ou parcialmente atendidas. Este é um indicativo de que

o Núcleo de Mediação em estudo, está em grande parte, cumprindo seu objetivo de resolver conflitos de maneira satisfatória para os participantes.

Para os 40% que se sentiram parcialmente atendidos e os 20% que se sentiram neutros, pode ser útil investigar mais profundamente suas experiências para entender melhor quais expectativas não foram totalmente atendidas e como o processo de mediação poderia ser aprimorado para melhor atender a essas expectativas.

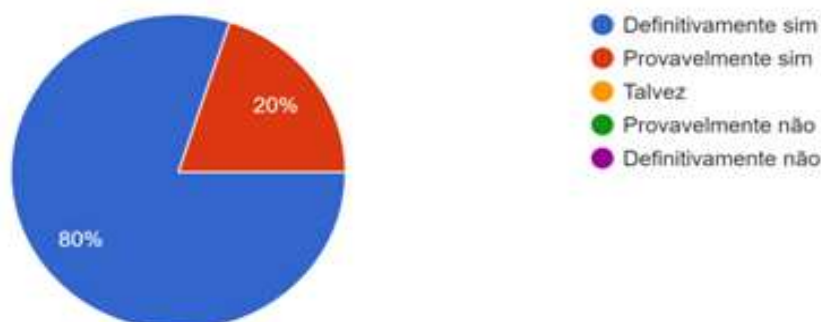
Pode ser benéfico fortalecer a comunicação durante a mediação para garantir que as expectativas das partes sejam bem compreendidas e abordadas. Isso inclui estabelecer expectativas realistas no início do processo e fornecer um acompanhamento adequado.

Implementar mecanismos de feedback contínuo para avaliar regularmente a satisfação dos assistidos. Isso permitirá ao Núcleo identificar rapidamente áreas de melhoria e ajustar suas práticas conforme necessário para aumentar a taxa de satisfação completa.

A análise dos dados mostra um cenário predominantemente positivo, com uma alta porcentagem de assistidos satisfeitos com os resultados da mediação. No entanto, há espaço para melhorias contínuas para aumentar a taxa de satisfação completa e transformar percepções neutras em positivas, garantindo que o Núcleo de Mediação em estudo, continue a ser uma ferramenta de resultados e valorizada para a resolução de conflitos.

Analisando os resultados da pergunta lançada aos assistidos do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários sobre se recomendariam a mediação a outras pessoas em situação de conflito, temos os seguintes dados:

**Gráfico 14** - Recomendação da mediação a outras pessoas em situação de conflito, pelos assistidos



Fonte: Dados de pesquisa.

Uma maioria significativa dos assistidos, 80%, recomendaria definitivamente a mediação a outras pessoas. Isso indica um nível muito alto de satisfação com o processo e confiança no resultado da mediação como método de resolução de conflitos.

Outros 20% dos assistidos provavelmente recomendariam a mediação. Isso sugere que, embora não estejam tão certos quanto os que responderam "definitivamente sim", ainda têm uma opinião positiva sobre o processo e estão inclinados a recomendá-lo.

Nenhum dos assistidos escolheu essas outras opções, o que é extremamente positivo. Isso demonstra que não há incerteza ou insatisfação significativa entre os participantes quanto à eficácia e à recomendabilidade do processo de mediação.

Os dados mostram uma confiança extremamente alta no processo de mediação entre os assistidos. Essa confiança é crucial, pois indica que os assistidos não apenas tiveram experiências positivas, mas também acreditam fortemente no valor da mediação para outros em situações de conflito.

Com 100% dos assistidos dispostos a recomendar a mediação (80% definitivamente e 20% provavelmente), o Núcleo de Mediação pode usar esses dados como um poderoso testemunho para promover seus serviços. Testemunhos e estatísticas positivas podem ser compartilhados em campanhas de conscientização e materiais promocionais para atrair novos participantes.

Embora os resultados sejam altamente positivos, é importante continuar a manter a qualidade do serviço para garantir que essa alta taxa de recomendação seja



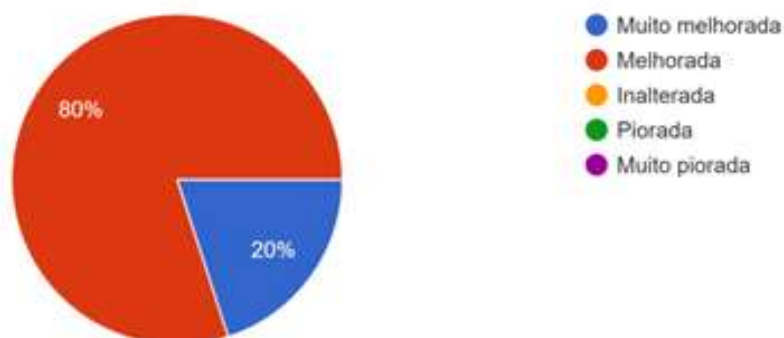
sustentada. Feedback contínuo e avaliações regulares podem ajudar a identificar áreas de melhoria para continuar proporcionando experiências excelentes.

Analisar os motivos pelos quais 20% dos assistidos responderam "provavelmente sim" em vez de "definitivamente sim" pode fornecer insights valiosos sobre pequenas melhorias que poderiam transformar uma recomendação provável em uma definitiva.

Os resultados revelam um cenário altamente positivo onde todos os assistidos estão dispostos a recomendar a mediação a outros, com uma grande maioria definitivamente recomendando. Isso reflete o desempenho e a satisfação geral com o processo de mediação oferecido pelo Núcleo, consolidando sua posição como uma ferramenta valiosa e confiável para a resolução de conflitos.

Quanto à relação com a outra parte após a mediação, os dados são os seguintes:

**Gráfico 15** - Relação dos assistidos com a outra parte após a mediação



Fonte: Dados de pesquisa.

Todos os assistidos, 100%, evidenciaram que sua relação com a outra parte melhorou após a mediação. Isso é altamente positivo e indica que a mediação não só resolveu o conflito imediato, mas também contribuiu para uma melhoria substancial nas relações interpessoais.

Nenhum dos assistidos relatou que sua relação com a outra parte permaneceu inalterada ou piorou após a mediação. Isso sugere que a mediação, mesmo nos casos onde não houve uma melhoria muito significativa, pelo menos não resultou em um agravamento das relações entre as partes.

Os resultados mostram que a mediação é eficaz não apenas na resolução do conflito imediato, mas também na restauração e fortalecimento das relações entre as

partes. Isso destaca a importância da mediação como uma ferramenta para promover a comunicação e o entendimento mútuo.

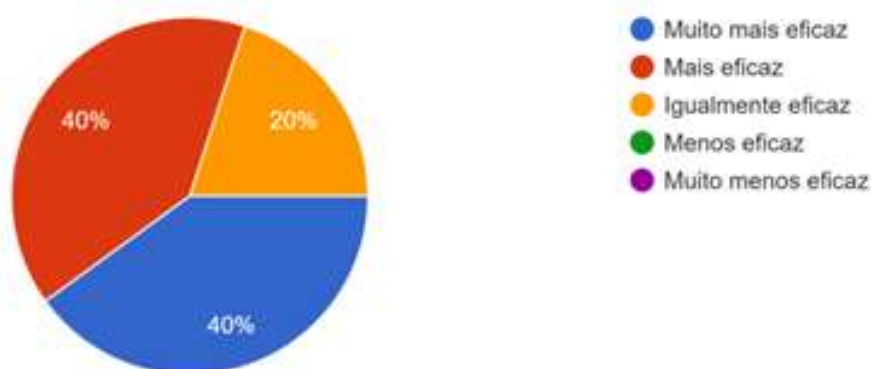
Com 100% dos assistidos relatando uma melhoria ou uma grande melhoria em suas relações após a mediação, o Núcleo de Mediação pode usar esses dados para promover a mediação como uma abordagem construtiva e com grande desempenho para resolver conflitos e melhorar os relacionamentos interpessoais.

É crucial continuar a manter a qualidade do serviço de mediação oferecido pelo Núcleo para garantir que ele continue a produzir resultados positivos nas relações entre as partes. Isso pode incluir o fornecimento de treinamento contínuo aos mediadores, a implementação de práticas de mediação baseadas em evidências e a coleta regular de *feedback* dos assistidos.

O Núcleo pode considerar implementar um sistema de acompanhamento pós-mediação para avaliar a longo prazo o impacto das resoluções alcançadas e garantir que as relações entre as partes continuem a se fortalecer após o processo de mediação.

Os resultados mostram que a mediação teve um impacto muito positivo na relação entre as partes, com todas as partes relatando uma melhoria significativa ou mesmo uma grande melhoria nas relações após o processo de mediação. Isso reforça a eficácia da mediação como uma abordagem para resolver conflitos de forma construtiva e promover relacionamentos saudáveis e produtivos.

No próximo gráfico, quanto à comparação da mediação com o processo judicial também reflete uma visão favorável, 80% dos assistidos relataram que a mediação se tornou mais eficaz em relação ao processo judicial e (20%) indicaram igualmente eficaz. Isso sugere que a mediação não apenas resolveu o conflito, mas se mostra mais eficaz em relação ao processo judicial.

**Gráfico 16** - Comparação da mediação com o processo judicial

Fonte: Dados de pesquisa.

Uma parte menor dos assistidos (20%) relatou que a mediação é igualmente eficaz ao processo judicial contra 80% de mais eficaz.

Isso destaca o potencial da mediação como uma ferramenta para melhorar a pacificação social e uma forte ferramenta de desafogamento do judiciário.

Com 80% dos assistidos relatando ser a mediação uma forma mais eficaz na resolução dos conflitos, o Núcleo de Mediação pode usar esses dados para promover a mediação como uma estratégia eficaz para resolver conflitos e melhorar a eficiência nas relações interpessoais.

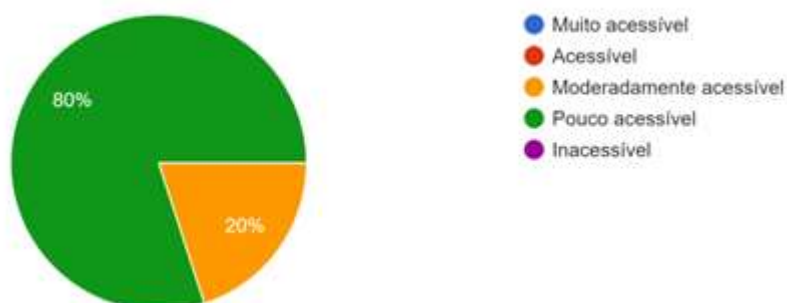
O Núcleo de Mediação de conflitos comunitários de Maracanaú pode considerar implementar um sistema de acompanhamento pós-mediação para avaliar a longo prazo o impacto das resoluções alcançadas em relação ao processo judicial. Isso ajudaria a identificar áreas de sucesso e possíveis áreas de melhoria no processo de mediação.

Para aqueles que relataram uma eficácia igualmente eficaz, o Núcleo em estudo pode oferecer recursos adicionais ou apoio para ajudá-los a maximizar os benefícios da mediação e encontrar maneiras de melhorar ainda mais a sua atuação.

Os resultados indicam que o processo de mediação teve um impacto positivo em relação ao processo judicial. Isso destaca a eficácia da mediação como uma abordagem para não apenas resolver conflitos, mas também fortalecer a eficácia das relações interpessoais.

No que tange à acessibilidade, tanto geográfica quanto financeira, os respondentes destacam a dificuldade do serviço oferecido pelo núcleo.

**Gráfico 17** - Acessibilidade do processo de mediação em termos de custo e localização



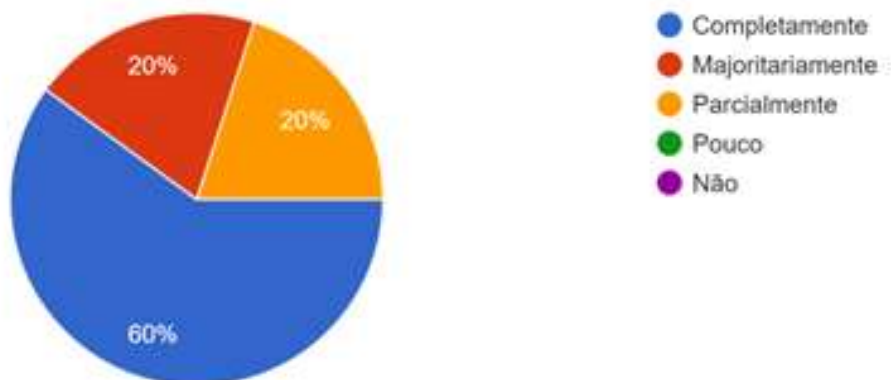
Fonte: Dados de pesquisa.

A maioria dos assistidos, 80%, percebeu o processo de mediação como pouco acessível. Isso sugere que a maior parte dos participantes considerou que o processo de mediação apresentou barreiras significativas que dificultaram seu acesso.

Nenhum dos assistidos relatou que o processo de mediação foi muito acessível, acessível ou inacessível. Isso indica que, embora a maioria tenha percebido o processo como pouco acessível, não houve extremos relatados nas respostas.

Os resultados destacam a importância de identificar as barreiras específicas que os assistidos enfrentaram em relação à acessibilidade do processo de mediação. O Núcleo de Mediação pode realizar pesquisas adicionais ou entrevistas para entender melhor as razões por trás dessa percepção de baixa acessibilidade e implementar soluções para superar essas barreiras.

No tocante ao fato dos assistidos se sentirem informados sobre o processo, desde o seu início, os resultados são os seguintes:

**Gráfico 18** - Percepção de informação no início do processo de mediação

Fonte: Dados de pesquisa.

A maioria dos assistidos, 60%, relatou que se sentiu completamente informado sobre o processo desde o seu início. Isso indica que a maior parte dos assistidos teve acesso a informações abrangentes e claras sobre o que esperar durante o processo de mediação, o que é crucial para uma experiência positiva.

Um quinto dos assistidos relatou sentir-se majoritariamente informado sobre o processo desde o início. Embora não tão alta quanto a categoria "completamente", ainda é uma porcentagem significativa e sugere que a maioria das informações importantes sejam comunicada aos assistidos.

Outros 20% dos assistidos relataram sentir-se parcialmente informados sobre o processo desde o início. Isso pode indicar que, embora tenham recebido algumas informações, ainda havia áreas em que desejavam mais clareza ou detalhes.

Nenhum dos assistidos relatou sentir-se pouco informado ou não informado sobre o processo desde o início. Isso é um indicador positivo de que o Núcleo de Mediação está conseguindo fornecer informações adequadas e relevantes aos participantes desde o início do processo.

Os resultados sugerem que a maioria dos assistidos se sentiram bem informados sobre o processo desde o início, o que é fundamental para garantir uma experiência positiva e bem-sucedida. Isso destaca a importância de uma comunicação clara e abrangente desde o início do processo de mediação.

Para os assistidos que relataram sentir-se apenas parcialmente informados, o Núcleo pode considerar revisar suas práticas de comunicação para garantir que todas as partes recebam as informações necessárias de maneira clara e oportuna. Isso

pode incluir a implementação de materiais informativos adicionais ou sessões de orientação mais detalhadas no início do processo.

É importante continuar a coletar feedback dos assistidos ao longo do processo de mediação para garantir que as práticas de comunicação estejam atendendo às necessidades e expectativas dos assistidos. Isso pode ajudar o Núcleo em estudo, a identificar áreas de melhoria e ajustar suas abordagens conforme necessário.

O Núcleo de Mediação de conflitos comunitários de Maracanaú, pode promover uma cultura de transparência e participação ativa, incentivando os assistidos a fazerem perguntas e expressar preocupações ao longo do processo de mediação. Isso pode ajudar a garantir que todos os envolvidos se sintam completamente informados e envolvidos em todas as etapas do processo.

Os dados indicam que a maioria dos assistidos se sentiu bem informado sobre o processo desde o início, o que é crucial para uma experiência de mediação positiva. No entanto, há espaço para melhorias adicionais, especialmente para garantir que todas as partes recebam informações abrangentes e claras para maximizar os benefícios do processo de mediação.

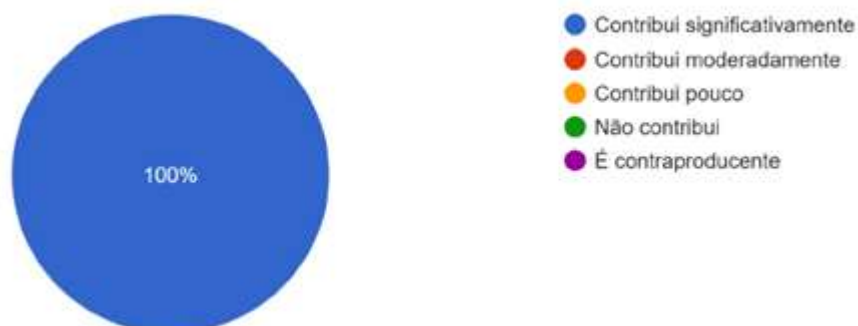
A análise descrita reforça a percepção geral, que o Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú, desempenha um papel fundamental em Maracanaú, oferecendo uma alternativa acessível e satisfatória para a resolução de conflitos, porém, ainda com grande espaço para melhorias.

#### **6.4 A contribuição da mediação para a redução de demandas no Judiciário e para a paz social no município.**

Esta seção analisa a contribuição da mediação de conflitos para a redução do volume de demandas no Judiciário e para a promoção da paz social no município de Maracanaú. As informações foram coletadas através de questões dirigidas aos mediadores do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú. As questões exploram a percepção dos mediadores sobre desempenho e o resultado da mediação na redução de casos judiciais, sua contribuição para a paz social e o nível de apoio institucional recebido.

Analisando os resultados da pergunta lançada aos mediadores do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú, sobre a contribuição da mediação para a redução do volume de casos no Judiciário, temos os seguintes dados:

**Gráfico 19** - A contribuição da mediação para a redução do volume de casos no Judiciário



Fonte: Dados de pesquisa.

Todos os mediadores avaliaram que a mediação contribui significativamente para a redução do volume de casos no Judiciário. Isso sugere uma forte convicção de que a mediação desempenha um papel crucial na resolução de conflitos e na redução da carga de trabalho do sistema judiciário.

A unanimidade na percepção de que a mediação contribui significativamente para a redução do volume de casos no Judiciário reflete a confiança dos mediadores em seu trabalho e no resultado e desempenho da mediação como uma alternativa viável ao litígio tradicional.

Os resultados fornecem uma base sólida para promover a mediação como uma estratégia de resultado para aliviar a carga de trabalho do Judiciário. Isso pode ser feito por meio de campanhas de conscientização, colaborações com tribunais e órgãos governamentais e educação pública sobre os benefícios da mediação.

Os resultados destacam a importância de continuar investindo em recursos para expandir e fortalecer os programas de mediação. Isso pode incluir o recrutamento e treinamento de mais mediadores, o desenvolvimento de programas especializados para lidar com diferentes tipos de conflitos e a implementação de medidas para aumentar o acesso à mediação.

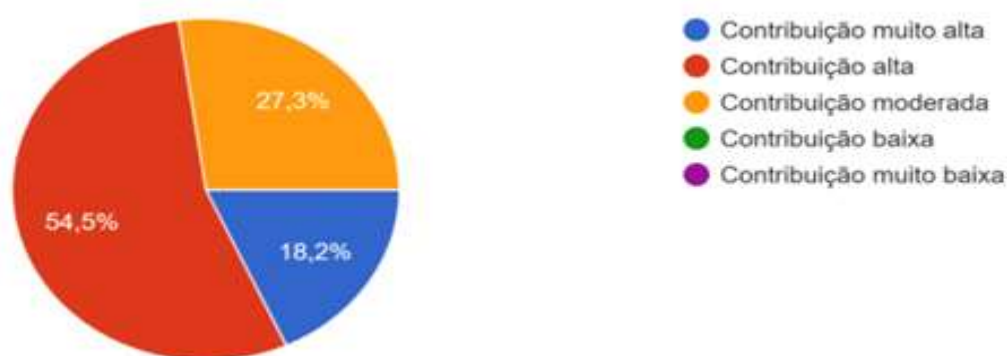
É essencial continuar monitorando e avaliando o impacto da mediação na redução do volume de casos no Judiciário para garantir que os programas de mediação estejam atingindo seus objetivos e identificar áreas para melhorias.

A alta percepção de que a mediação contribui significativamente para a redução do volume de casos no Judiciário é um indicador positivo do papel importante

que a mediação desempenha na promoção da justiça acessível. Essa avaliação positiva destaca a necessidade de continuar promovendo e investindo em programas de mediação como uma alternativa valiosa ao litígio tradicional.

Analisando os resultados da pergunta lançada aos mediadores do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários sobre a avaliação da contribuição da mediação para a paz social no município, temos os seguintes dados:

**Gráfico 20** - Avaliação da contribuição da mediação para a paz social no município



Fonte: Dados de pesquisa.

A maioria dos mediadores (72,7%) avaliou que a mediação tem uma contribuição alta ou muito alta para a paz social no município. Isso indica uma percepção geral positiva sobre o impacto da mediação na promoção da harmonia e da resolução pacífica de conflitos na comunidade.

Cerca de um quarto dos mediadores avaliou que a contribuição da mediação para a paz social é moderada. Embora menor em comparação com aqueles que veem a contribuição como alta ou muito alta, ainda é um indicador positivo de que a maioria dos mediadores percebe uma contribuição positiva da mediação para a paz social no município.

Nenhum dos mediadores avaliou a contribuição da mediação como baixa ou muito baixa. Isso sugere que, mesmo os mediadores que percebem uma contribuição moderada ainda veem a mediação como tendo um impacto positivo na paz social, sem considerá-la insignificante.

A maioria dos mediadores reconhece a mediação como uma ferramenta eficaz na promoção da paz social, o que destaca a importância do trabalho realizado pelo Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários no município.



Os resultados fornecem uma base sólida para promover a mediação como uma estratégia importante para construir uma comunidade mais harmoniosa e pacífica. Isso pode ser feito por meio de campanhas de conscientização, colaborações com organizações da comunidade e educação pública sobre os benefícios da mediação.

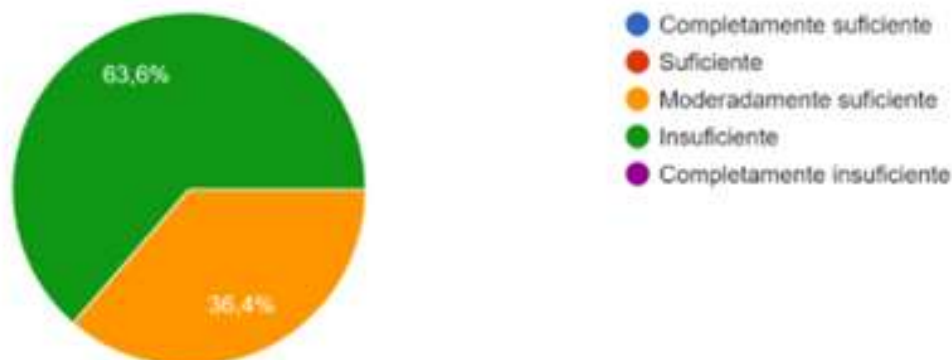
Os resultados destacam a importância de continuar investindo em programas de mediação como parte integrante da política pública do município. Isso pode incluir o fortalecimento dos recursos disponíveis para a mediação, o recrutamento e treinamento de mais mediadores a expansão dos serviços oferecidos para atender às necessidades da comunidade e a implementação de políticas de divulgação da mediação.

É essencial continuar avaliando o impacto da mediação na paz social para garantir que os programas de mediação estejam atingindo seus objetivos e identificar áreas para melhorias. Isso pode incluir a coleta de dados e feedback regulares dos mediadores, dos assistidos e das partes interessadas da comunidade.

Os resultados indicam uma percepção geral positiva da contribuição da mediação para a paz social no município. Isso destaca a importância da mediação como uma ferramenta de resultado na promoção da harmonia e da resolução pacífica de conflitos na comunidade.

Analisando os resultados da pergunta lançada aos mediadores do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú sobre se eles consideram o apoio institucional (governo e judiciário) para mediação suficiente para a avaliação da contribuição da mediação no município, temos os seguintes dados:

**Gráfico 21** - O entendimento sobre o apoio institucional (governo e judiciário) para mediação



Fonte: Dados de pesquisa.

A maioria dos mediadores, 63,6%, consideraram o apoio institucional (governo e judiciário) para mediação como insuficiente para a avaliação da contribuição da mediação no município. Isso indica uma preocupação significativa com a falta de suporte adequado das instituições responsáveis pelo desenvolvimento e implementação de programas de mediação.

Uma minoria dos mediadores, 36,4%, avaliou o apoio institucional como moderadamente suficiente. Embora menor em comparação com aqueles que consideram o suporte insuficiente, ainda há uma parte que vê algum nível de suporte institucional para a mediação.

Nenhum dos mediadores considerou o apoio institucional como completamente suficiente ou completamente insuficiente. Isso sugere uma percepção mais detalhada do suporte institucional, com a maioria vendo-o como insuficiente, mas alguns o considerando moderadamente suficiente.

Os resultados destacam a necessidade de avaliar e abordar as áreas em que o apoio institucional para a mediação é percebido como insuficiente pelos mediadores. Isso pode incluir a alocação de mais recursos, o desenvolvimento de políticas de apoio mais robustas e a implementação de medidas para aumentar a conscientização sobre a importância da mediação.

Com a maioria dos mediadores percebendo o apoio institucional como insuficiente, é importante advogar por maior reconhecimento e investimento na mediação por parte do governo e do judiciário. Isso pode ser feito por meio de

campanhas de sensibilização, lobby político e colaborações com organizações da sociedade civil.

O Núcleo de Mediação em estudo, pode buscar fortalecer parcerias e colaborações com instituições governamentais e judiciais para melhorar o suporte institucional para a mediação. Isso pode incluir o envolvimento em grupos de trabalho, comitês consultivos e outras iniciativas colaborativas para promover a mediação com um maior apoio institucional.

É essencial continuar monitorando e avaliando o suporte institucional para a mediação para garantir que as necessidades dos mediadores e dos programas de mediação sejam atendidas de forma adequada. Isso pode incluir a coleta regular de *feedback* dos mediadores, o acompanhamento das políticas e iniciativas governamentais relacionadas à mediação e o envolvimento ativo nas discussões sobre o papel da mediação na comunidade.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta dissertação foi avaliar a atuação do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários no Município de Maracanaú. Para atingir esse objetivo, foi aplicado um questionário aos mediadores do Núcleo, buscando entender a frequência de casos solucionados, a eficácia na gestão de conflitos comunitários e a sustentabilidade dos acordos alcançados. Esses dados foram então comparados com informações publicadas pelo Ministério Público do Ceará no Relatório Anual do PRONUMEC de 2023, que documenta o atendimento e a resolução dos casos pelo Núcleo de Maracanaú - NUMEC.

Os mediadores relataram que a maioria dos casos encaminhados ao Núcleo em estudo são solucionados por meio da mediação. Este dado é corroborado pelo Relatório Anual do PRONUMEC, que indica uma taxa de resolução de casos similar, reforçando a percepção dos mediadores.

Na avaliação específica dos conflitos comunitários familiares, os mediadores apontaram que a mediação se mostra particularmente eficaz. O Relatório Anual do PRONUMEC complementa esta visão, destacando que os conflitos familiares mediados pelo Núcleo de Maracanaú apresentam uma taxa de reincidência significativamente baixa, indicando que os acordos alcançados são mantidos ao longo do tempo.

A sustentabilidade dos acordos é um indicador importante do bom desempenho da mediação. De acordo com os mediadores, a maioria dos acordos estabelecidos durante as sessões de mediação são respeitados pelas partes envolvidas a longo prazo. Este resultado sugere que a mediação não só resolve os conflitos no curto prazo, mas também contribui para a manutenção da harmonia nas relações familiares e comunitárias. Os dados do Relatório Anual do PRONUMEC apoiam essa conclusão, mostrando que os acordos mediados pelo Núcleo têm uma taxa de cumprimento elevada, o que reafirma o bom desempenho do trabalho desenvolvido.

Ao comparar os dados dos questionários com os relatórios do Ministério Público do Ceará, observa-se uma consistente convergência. Ambos os conjuntos de dados destacam a efetividade da mediação no Núcleo de Maracanaú. O Relatório Anual do PRONUMEC de 2023 enfatiza a redução significativa dos casos de

reincidência e a alta taxa de satisfação dos envolvidos, o que está em linha com as percepções dos mediadores entrevistados.

A pesquisa realizada confirma o bom desempenho do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú na resolução de conflitos comunitários. A alta taxa de resolução de casos, o bom desempenho na gestão de conflitos comunitários e familiares e a sustentabilidade dos acordos alcançados indicam que o Núcleo desempenha um papel vital na promoção da paz social e na manutenção da harmonia nas comunidades atendidas. Estes resultados ressaltam a importância da mediação como uma ferramenta eficaz para a gestão de conflitos e sublinham o sucesso do modelo implementado pelo Núcleo de Maracanaú.

Os dados coletados também indicaram um excelente grau de satisfação entre os assistidos na mediação. Os mediadores relataram que é quase unanimidade das partes a expressão de satisfação com os resultados alcançados durante o processo de mediação. Dessa forma, sugere-se que a maioria dos assistidos consideraram a mediação eficaz para resolverem seus conflitos de maneira justa e amigável.

A aceitação da mediação como método de resolução de conflitos também foi avaliada. Os resultados mostraram que os assistidos demonstraram uma aceitação positiva da mediação, considerando-a uma alternativa viável e eficaz aos métodos tradicionais de resolução de conflitos, como o litígio. Esse dado reflete a crescente confiança da comunidade na mediação como um meio legítimo e com alto desempenho para resolver disputas.

Outro aspecto investigado foi o impacto da mediação na relação entre as partes após o processo. Os mediadores observaram que na maioria dos casos, houve uma melhoria perceptível na relação entre as partes pós-mediação. A maioria dos assistidos relataram que a mediação ajudou a restabelecer a comunicação e a confiança, contribuindo para relações mais harmoniosas e colaborativas a longo prazo.

Quanto à formação dos mediadores, os dados revelaram que os mediadores, em quase sua totalidade, consideraram sua formação adequada, mas destacam que este processo pode ser melhorado. A formação e capacitação dos mediadores de conflitos são fundamentais para assegurar que o processo de mediação seja conduzido de maneira eficaz, ética e imparcial. Mediadores bem preparados estão melhor equipados para facilitar a resolução de conflitos, promover a comunicação e alcançar acordos sustentáveis, contribuindo para a paz social e a justiça comunitária.

É possível destacar ainda, a valiosa contribuição da mediação para a redução de demandas no Judiciário e para a promoção da paz social no município. Os dados coletados através dos questionários aplicados aos mediadores do Núcleo de Mediação de Conflitos Comunitários de Maracanaú revelam uma percepção unânime: a mediação exerce uma contribuição significativa na diminuição do volume de casos que chegam ao Judiciário. Esta constatação é profundamente inspiradora, refletindo o bom desempenho tangível da mediação como um instrumento de resolução de disputas.

Além disso, a maioria expressiva dos mediadores (72,7%) avaliou que a mediação desempenha um papel de alta ou mesmo muito alta relevância para a manutenção da paz social no município. Essa percepção ressalta não apenas o impacto direto da mediação na prevenção e resolução de conflitos, mas também sua contribuição para a construção de uma comunidade mais harmoniosa e coesa. Os mediadores, com sua atuação empática e dedicada, são verdadeiros catalisadores de transformação, guiando as partes rumo a soluções pacíficas e duradouras.

No entanto, é importante notar uma nuance nos resultados: embora reconheçam o valor intrínseco da mediação para a paz social, a maioria dos mediadores (63,6%) expressou uma preocupação com a insuficiência do apoio institucional, tanto do governo quanto do judiciário. Esta é uma reflexão importante que demanda atenção e ação imediata. O reconhecimento e o suporte institucional são pilares fundamentais para fortalecer e ampliar os benefícios da mediação em nossa comunidade. A falta de recursos, de informações e reconhecimento pode minar o potencial transformador da mediação, comprometendo seu alcance e bom desempenho.

Em suma, os resultados desta pesquisa destacam não apenas os benefícios tangíveis da mediação na redução de litígios e na promoção da paz social, mas também apontam para a necessidade urgente de um maior apoio institucional. É hora de reconhecer plenamente o valor da mediação como uma ferramenta essencial para a construção de uma sociedade mais justa, equitativa e pacífica, e de investir recursos e esforços para fortalecer e expandir seu alcance em nossa comunidade.

Encerra-se esta pesquisa com a certeza de que a consolidação da mediação de conflitos enquanto política pública efetiva requer uma abordagem colaborativa entre diferentes esferas do poder público e a sociedade civil. Isso envolve não apenas a criação de políticas e programas específicos, mas também uma mudança cultural

que valorize o diálogo e o entendimento mútuo como pilares para a resolução de conflitos. Com isso, Maracanaú se apresenta não apenas como um caso de sucesso, mas como um modelo a ser replicado e adaptado por outras regiões do país, visando à construção de uma sociedade mais justa e equitativa.

Portanto, este estudo não só confirmou a relevância da mediação como prática complementar à jurisdição, mas também destacou a importância de políticas públicas bem estruturadas que sustentem e ampliem o alcance dessas práticas. Olhando para o futuro, espera-se que esta pesquisa inspire ações e reflexões que contribuam para o aprimoramento e expansão da mediação em todo o território nacional, promovendo um acesso mais democrático e eficiente à justiça.

## REFERÊNCIAS

- AGRANOFF, R. MCGUIRE, M. **Collaborative Public Management: New Strategies for Local Governments**. Georgetown University Press, 2003.
- ARGYRIS, C. SCHÖN, D. A. **Organizational Learning: A Theory of Action Perspective**. Addison-Wesley, 1978.
- ALMEIDA, Tânia. **Os conflitos familiares e a mediação**. Disponível em: [www.dominiofeminino.com.br/trabalho\\_negocios/med\\_conflitos.fac](http://www.dominiofeminino.com.br/trabalho_negocios/med_conflitos.fac). Acesso em: 02 mai. 2024.
- ALVES, Jones Figueirêdo. **Psicologia aplicada ao Direito de Família**. Disponível em: [www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=2740](http://www1.jus.com.br/doutrina/texto.asp?id=2740). Acesso em: 02 mai. 2024.
- ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza; CUNHA, Ígor. 6. Atos Processuais In: ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza; CUNHA, Ígor. **Contencioso Cível no CPC /2015-** São Paulo (SP): **Editora Revista dos Tribunais**. 2022.
- ANDRADE, M. D. REMÍGIO, R. F. C. Políticas públicas e escolha regional: o caso do Centro Urbano de cultura, arte, ciência e esporte de Fortaleza, estado do Ceará. **Revista Brasileira de políticas públicas**. v. 7, n. 2, ago, 2017.
- ANDRADE, M. D. PINTO, E. R. G. C. Políticas públicas para a articulação de gênero e raça: meios para garantir a representatividade política e jurídica da mulher negra no Brasil. **Revista Brasileira de políticas públicas**. v. 10, n. 2, ago, 2020.
- ARGYRIS, C. SCHÖN, D. A. **Organizational Learning: A Theory of Action Perspective**. Addison-Wesley, 1978.
- BAUMGARTNER, F. R; JONES, B. D. **Agendas and Instability in American Politics**. Chicago: University of Chicago Press, 1993
- BARDACH, E. **The Implementation Game: What Happens After a Bill Becomes a Law**. MIT Press, 1977.
- BARDACH, E. **A Practical Guide for Policy Analysis: The Eightfold Path to More Effective Problem Solving**. CQ Press, 2012.
- BARBOSA, Águida Arruda. **Mediação familiar interdisciplinar**. São Paulo: Atlas, 2015.
- BARROS, P. R. A; BEZERRA, A. K. L. **Mediação e conciliação: instrumentos de políticas públicas para a difusão da cultura de paz no Brasil**. In: XI Jornada Internacional Políticas públicas. São Luis, 2023.
- BAUMGARTNER, F. R. JONES, B. D. **Agendas and Instability in American Politics**. University of Chicago Press, 1993.



BOARDMAN, A. E., GREENBERG, D. H., VINING, A. R., WEIMER, D. L. **Cost-Benefit Analysis: Concepts and Practice**. Cambridge University Press, 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 12 mar. 2024.

BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm). Acesso em: 12 mar. 2024.

BRASIL. Lei n.º. 9.307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 24 set. 1996. Disponível em: [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br). Acesso em: 03 maio 2024.

BRASIL. **Projeto de lei sobre mediação e outros meios de pacificação**. Disponível em: [www.justica.gov.br/noticias/2005/fevereiro/rls17093-mediacao.htm](http://www.justica.gov.br/noticias/2005/fevereiro/rls17093-mediacao.htm). Acesso em: 02 maio 2024.

BRAGA NETO, Adolfo. Alguns aspectos relevantes sobre a mediação de conflitos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGASTRA NETO, Caetano. **Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação**. São Paulo: Atlas, 2008.

BRUGGER, Winfried. A pessoa humana dos direitos humanos. **Cadernos da Escola de Direito**, n. 5, 2005.

BUENO, Cassio Scarpinella. **Novo Código de Processo Civil anotado**. São Paulo, Saraiva, 2016.

CABRAL, Antonio. Teoria das Nulidades Processuais no Direito Contemporâneo In: ALVIM, Teresa; JR, Fredie. Doutrinas Essenciais - Novo Processo Civil - Teoria Geral do Processo II. São Paulo (SP): **Editora Revista dos Tribunais**. 2018.

CABRAL, Gustavo Varella. **Mecanismos e obstáculos ao acesso pleno à tutela jurisdicional de mérito: uma abordagem jurídica social**, 2005. 140 f. Dissertação (Mestrado em Direitos e Garantias Fundamentais Constitucionais). Faculdade de Direito de Vitória, Faculdade integrada em Vitória, Vitória, 2005.

CAETANO, Luiz Antunes. **Arbitragem e mediação: rudimento**. São Paulo: Atlas, 2002.

CAPELLA, A. C. N. Estudos sobre formação da agenda de políticas públicas: um panorama das pesquisas no Brasil. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro 54(6):1498-1512, nov. - dez. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. **Porto Alegre, Fabris**, 1988.

CARVALHO, Ana Celeste. **A mediação em matéria administrativa: uma possibilidade com futuro**. *Justiça Administrativa*, n. 109, jan./fev. 2015.

CEARÁ. **Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Ceará**. Resolução n.º 1, de 27 de junho de 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. Disponível em: <<http://tmp.mpce.mp.br/nespeciais/nucleomed/pdf/resolucao001-2007.pdf>>. Acesso em: 08 maio 2024.

CEDR. **Commercial Mediation**. Disponível em: <https://www.cedr.com/commercial/>. Acesso em: 13 mar. 2024.

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC). **Relatório de Gestão do Poder Judiciário do Estado do Ceará**. Fórum Clóvis Beviláqua, 2016.

CHAVES, Maria de Lourdes C. Nepomuceno; LIMA, Sara de Souza. **Mediação: uma justiça paralela**. **AMMP em notícias**, ago., 1998.

CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de direito processual civil**. Campinas: Bookseller, 2000.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; PELLEGRINI, Ada Grinover; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 18. ed. São Paulo: Malheiros, 2002.

CNJ. **Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2014/04/resolucao\\_125\\_29112010\\_23042014190818.pdf](https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf). Acesso em: 23 fev. 2024.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. <https://www.cnj.jus.br/> Acesso: 20 mai. 2024.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **CNJ Serviço: para que servem os juizados especiais**. 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-servico-para-que-servem-os-juizados-especiais/> Acesso: 20 mai. 2024.

COASE, Ronald H. **The nature of the firm**. Macmillan Education UK, 1995.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. Art. 1º. In: Trícia Navarro Xavier Cabral; César Felipe Cury (coord.). **Lei de mediação comentada artigo por artigo: dedicado à memória da Profª Ada Pellegrini Grinover**. 2. ed. Indaiatuba: Editora Foco, 2020.

COBB, R. W. ELDER, C. D. **Participation in American Politics: The Dynamics of Agenda-Building**. Allyn and Bacon, 1972

CRESWELL, J. W. PLANO CLARK, V. L. **Designing and Conducting Mixed Methods Research**. Sage Publications, 2017.

DAHL, R. A. **Who Governs? Democracy and Power in an American City**. Yale University Press, 1961.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ. **Maracanaú ganha núcleo de mediação de conflitos a partir do dia 08. 2020.** Disponível em: <https://www.defensoria.ce.def.br/noticia/maracanau-ganha-nucleo-de-mediacao-de-conflitos-a-partir-do-dia-08/>. Acesso em: 25 mar. 2024.

DICKER, L. **Percepção de valor em sistemas de informação orientados para o pequeno e médio varejo brasileiro.** 2009. 110 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdades de Ciências Empresariais, FUMEC, Belo Horizonte, MG, 2009.

DUNN, W. N. **Public Policy Analysis: An Integrated Approach.** Routledge, 2018.

DYE, Thomas R. **Understanding public policy.** 14 ed. London: Pearson, 2013

ELMORE, R. F. **Forward and Backward Mapping: Reversible Logic in the Analysis of Public Policy.** In *Policy Implementation in Federal and Unitary Systems: Questions of Analysis and Design*, edited by Kenneth Hanf and Theo A.J. Toonen. Martinus Nijhoff Publishers, 1985.

HOWLETT, M. RAMESH, M. PERL, A. **Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystems.** Oxford University Press, 2013.

FIORI, F. L. **Estado do Bem-Estar Social: Padrões e Crises.** 2013. Disponível em: <http://www.iea.usp.br/publicacoes/textos/fioribemestarsocial.pdf> Acesso: 20 mai. 2024.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: Saberes necessários à prática educativa.** 31. ed. São Paulo: Paz e Terra (Coleção Leitura), 1996.

GABBAY, Daniela Monteiro. **Mediação & judiciário no Brasil e nos EUA: condições, desafios, e limites para a institucionalização da Mediação no Judiciário.** Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

GORETTI, Ricardo. **Mediação e acesso à justiça.** Salvador: JusPodivm, 2016.

HOGWOOD, B. W., & GUNN, L. A. **Policy Analysis for the Real World.** Oxford University Press, 1984

IBGE. **Maracanaú.** Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ce/maracanau/historico>. Acesso em: 15 abr. 2024.

JONES, C. O. **An Introduction to the Study of Public Policy.** Duxbury Press, 1984.

JÚNIOR, Nelson; ABOUD, Georges. **Mediação. Efetividade e mudança de paradigma** In: JÚNIOR, Nelson; ABOUD, Georges. **Direito processual civil: processo do conhecimento.** São Paulo (SP). **Revista dos Tribunais.** 2015. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/direito-processual-civil-processo-do-conhecimento/1280038955>. Acesso em: 17 de Março de 2024.

KINGDON, J. W. **Agendas, Alternatives, and Public Policies**. New York: Longman, 2003.

LIBERATI, Wilson Donizeti. **Políticas públicas no estado constitucional**. São Paulo: Atlas, 2013.

LINDBLOM, C. E. The Science of 'Muddling Through'. **Public Administration Review**, 19 (2), 79-88, 1959.

LIPSKY, M. **Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services**. Russell Sage Foundation, 1980.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. Capacitação de conciliadores e mediadores. In: TOLEDO, Armando Sérgio Prado de; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (Coord.). **Estudos avançados de mediação e arbitragem**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

MARACANAÚ. PREFEITURA DE MARACANAÚ. **História de Maracanaú**. Disponível em: <https://www.maracanau.ce.gov.br/historia-de-maracanau/> Acesso em: 10 jun. 2024.

MARODIN, Marilene; BREITMAN, Stella. **A Prática da moderna mediação: integração entre a psicologia e o direito**. Campinas: Millennium, 2002.

MARODIN, Marilene; BREITMAN, Stella. A Prática da Moderna Mediação: Integração entre a Psicologia e o Direito. In: **Aspectos psicológicos na prática jurídica** – coord. David Zimerman e Antonio Carlos Mathias Coltro, Campinas: Millennium, 2002.

MARTINS, Dayse Braga. In: Mediação e arbitragem. **A mediação no processo de democratização do Estado**. Rio - São Paulo - Fortaleza: ABC Editora, 2003.

MEDINA, José. Título I. Da Jurisdição e da Ação In: MEDINA, José. Código de Processo Civil Comentado. São Paulo (SP): **Editora Revista dos Tribunais**. 2022.

MPE. Ministério Público do Estado do Ceará. Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária. **Relatório Anual**. 2023.

MITIDIERO, Daniel. Processo Civil. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2021.

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

MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

MORAIS, José Luiz Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem: alternativa à jurisdição**. 2. Ed. rev. E ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2008.

MORAIS, V. Lei 14.195/2021 e as alterações no Código de Processo Civil. 2021. **Megajurídico**. Disponível em: <https://www.megajuridico.com/lei-14-195-2021-e-as-alteracoes-no-codigo-de-processo-civil/> Acesso: 20 mai. 2024.

MOURÃO, B. M.; NAIDIN, S. (Orgs.). **Mediação comunitária no Brasil: diálogo entre conceitos e práticas**. Rio de Janeiro: CESeC, 2019. Disponível em: <https://mediare.com.br/lancamento-do-livro-mediacao-comunitaria-no-brasil-dialogoentreconceitos-e-pratica/>. Acesso em: 08 maio 2024.

OPINIÃO Jurídica. **Revista do Curso de Direito da Faculdade Christus**. n. 04, ano 02, 2004.

OSTROM, E. **Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action**. Cambridge University Press, 1990.

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 – (PRONUMEC)**. Artigo. Ministério Público do Estado do Ceará – MPCE, Fortaleza: 2020.

PATRÃO, Dulce Lopes Afonso. A mediação em litígios juridico-administrativos contributo para a delimitação do seu âmbito. In: Isabel Celeste M, Fonseca (coord.). **A mediação administrativa: contributos sobre as (im) possibilidades**. Coimbra: Almedina, 2019.

PATTON, M. Q. **Qualitative Research & Evaluation Methods**. Sage Publications, 2002.

PELUSO, Cezar. Mediação e conciliação. **Revista de Arbitragem e Mediação**. São Paulo, v. 8, n. 30, p. 15-19, jul./set. 2011.

PRESSMAN, J. L. WILDAVSKY, A. B. **Implementation: How Great Expectations in Washington Are Dashed in Oakland**. University of California Press, 1984.

PRONUMEC. **Núcleos de mediação**. [online]. 2023. Disponível em: <https://www.mpce.mp.br/institucional/nucleos-de-apoio/programa-dos-nucleos-demediacao/nucleos-de-mediacao/>. Acesso em: 08 maio 2024.

PRONUMEC. **Relatório anual- programa dos núcleos de mediação comunitária-PRONUMEC**. Ministério Público do Estado do Ceará, 2023.

RICHA, Morgana de Almeida. **Políticas públicas judiciárias & acesso à justiça**. São Paulo: LTr, 2021.

ROCHA, José de Albuquerque. **Teoria geral do processo**. 5. ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei; GONÇALVES, Jéssica; LAHOZ, Maria Alice Trentini. Mediação na Resolução n.º 125/2010 e na Lei n.º 13.105/2015 (NCPC): uma

análise crítica. **Revista de Direitos Sociais e Políticas Públicas - UNIFAFIBE**. vol. 6, n. 1, p. 88-114, 2018.

RODRIGUES, H. W. GONÇALVES, J. LAHOZ, M. A. T. Mediação na resolução CNJ n.º 125/2010 e na Lei n.º 13.105/2015 (NCPC): Uma análise crítica. **Revista Direitos Sociais e políticas públicas (Unifafibe)**. v.6, n. 1, 2018.

RODRIGUEZ-ARANA, Jaime. La mediación em el derecho administrativo. **Revista de Derecho Político**, v. 74, 2001.

ROMAGNOLI, Alexandre José. Neoinstitucionalismo e a análise de políticas públicas: estabilidade e ruptura institucional. In: **I Seminário Discente de Ciência Política da UFPR (SDCP)**. 2020.

ROSSANEIS, Ana Claudia; NUNES, Taís Zanini de Sá Duarte. **A mediação familiar brasileira como instrumento para concretização dos Direitos da Personalidade**. Maringá/PR: Gráfica Caniatti, 2017.

ROSSI, P. H., Lipsey, M. W., & Freeman, H. E. **Evaluation: A Systematic Approach**. Sage Publications, 2004.

RUBIN, Fernando. **Fragmentos de processo civil moderno**: de acordo com o novo CPC. Livraria do Advogado Editora, 2018.

RUIZ, Ivan Aparecido; NUNES, Taís Zanini de Sá Duarte. Breves reflexões acerca da mediação segundo a regulamentação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Revista de Direitos Sociais e Políticas Públicas - UNIFAFIBE**. vol. 2, n. 1, p. 64-92, 2014.

SABATIER, P. A; JENKINS-SMITH, H. C. **Policy Change and Learning: An Advocacy Coalition Approach**. Boulder, CO: Westview Press, 1993.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, São Paulo, n. 101, p.55-66, 2014.

SALES, Lília Maia de Moraes (Org). **Estudos sobre mediação e arbitragem**. Fortaleza: ABC, 2003.

SALES, Lília Maia de Moraes (Org). **Mediadores em perspectiva**: orientações para mediadores comunitários. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de Conflitos**: Família, Escola e Comunidade. Florianópolis: Conceito, 2007.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediare**: um guia prático para mediadores. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

SABATIER, P. A. **Theories of the Policy Process**. Westview Press, 1999.

SERPA, Maria de Nazareth. AMMP em Notícias. In: CHAVES, Maria de Lourdes C. Nepomuceno (org) **Mediação: uma justiça paralela**. Minas Gerais: ATP, 1998.

SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999.

SILVA, Adriana dos Santos. **Acesso à justiça e arbitragem: um caminho para a crise do judiciário**. São Paulo: Manole, 2005.

SOUZA NETO, João Baptista de Mello e. **Mediação em juízo**. São Paulo: Jurídico Atlas, 2000.

TESHEINER, José; THAMAY, Rennan. Teoria Geral do Processo - Ed. 2023. São Paulo (SP): **Editora Revista dos Tribunais**. 2023.

THAMAY, Rennan. 3. Jurisdição In: THAMAY, Rennan. Processo Constitucional - Ed. 2023. São Paulo (SP): **Editora Revista dos Tribunais**. 2023.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Código de processo civil anotado**. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ (TJCE). **Formação de conciliadores e mediadores judiciais**. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/nupemec/formacao-de-conciliadores-e-mediadores-judiciais/> Acesso: 20 mai. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ (TJCE). **Manual para Instalação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania**. Fortaleza, 2014. Disponível em: <http://www.tjce.jus.br/wpcontent/uploads/2016/06/ManualparaCejusccolorido.pdf.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ (TJCE). **Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Poder Judiciário do Estado do Ceará**. Disponível em: <http://www.tjce.jus.br/nupemec/>. Acesso em: 22 mar. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ (TJCE). **Publicação oficial do TJCE – Lei Federal nº 11.419/06, art. 4º**. Edição 1777. Fortaleza, Ano VIII, Caderno 1: Administrativo, 17 out. 2017. Disponível em: <http://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2016/06/edital0082017fortalezapublicar.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ(TJCE). **Maracanaú ganha segunda Extensão do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania Pré-Processual**. 2023. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/noticias/maracanau-ganha-segunda-extensao-do-centro-judiciario-de-solucao-de-conflitos-e-cidadania-pre-processual/>. Acesso em: 23 mar. 2024.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. v.1. Florianópolis: Habitus, 2001.

WEISS, C. H. **Evaluation: Methods for Studying Programs and Policies**. Prentice Hall, 1999.

WATANABE, Kazuo. **Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses**. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>  
Acesso em: 08 maio 2024.



**APÊNDICE A****Questionário****Percepção dos Mediadores sobre a Efetividade da Mediação**

Instruções: Por favor, marque com um "X" a opção que melhor reflete sua percepção e experiência.

**1. Qual a frequência de casos solucionados através da mediação no seu núcleo?**

- ( ) Quase todos os casos
- ( ) A maioria dos casos
- ( ) Aproximadamente metade dos casos
- ( ) Poucos casos
- ( ) Muito raros

**2. Como você avalia o grau de satisfação das partes envolvidas após o processo de mediação?**

- ( ) Muito satisfeitas
- ( ) Satisfeitas
- ( ) Neutras
- ( ) Insatisfeitas
- ( ) Muito insatisfeitas

**3. Em sua opinião, a mediação contribui para a redução do volume de casos no judiciário?**

- ( ) Contribui significativamente
- ( ) Contribui moderadamente
- ( ) Contribui pouco
- ( ) Não contribui
- ( ) É contraproducente

**4. Qual a eficácia da mediação na gestão de conflitos familiares?**

- ( ) Muito eficaz
- ( ) Eficaz
- ( ) Moderadamente eficaz
- ( ) Pouco eficaz
- ( ) Ineficaz

**5. Como você percebe a aceitação da mediação por partes que anteriormente estavam em conflito?**

- ( ) Muito alta
- ( ) Alta
- ( ) Moderada

- Baixa
- Muito baixa

**6. A formação e capacitação oferecida aos mediadores é adequada para enfrentar a diversidade dos casos apresentados?**

- Completamente adequada
- Adequada
- Adequada, mas poderia melhorar
- Inadequada
- Completamente inadequada

**7. Em sua experiência, os acordos alcançados são mantidos a longo prazo?**

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Às vezes
- Raramente
- Nunca

**8. Qual o impacto da mediação na relação entre as partes após o término do processo?**

- Melhora significativamente
- Melhora moderadamente
- Sem alterações
- Piora moderadamente
- Piora significativamente

**9. Como você avalia a contribuição da mediação para a paz social no município?**

- Contribuição muito alta
- Contribuição alta
- Contribuição moderada
- Contribuição baixa
- Contribuição muito baixa

**10. Considera que o apoio institucional (governo e judiciário) para a mediação é suficiente?**

- Completamente suficiente
- Suficiente
- Moderadamente suficiente
- Insuficiente
- Completamente insuficiente

**APÊNDICE B****Questionário****Percepção das Partes Envolvidas na Mediação**

Instruções: Por favor, marque com um "X" a opção que melhor reflete sua experiência pessoal com o processo de mediação.

**1. Você sentiu que sua voz foi ouvida durante o processo de mediação?**

- Completamente
- Majoritariamente
- Parcialmente
- Pouco
- Não

**2. Como você avalia o entendimento do mediador sobre o conflito?**

- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim

**3. Você se sentiu pressionado(a) a chegar a um acordo durante a mediação?**

- Fortemente pressionado(a)
- Moderadamente pressionado(a)
- Levemente pressionado(a)
- Não pressionado(a)
- Sem pressão alguma

**4. O resultado da mediação atendeu às suas expectativas?**

- Completamente
- Parcialmente
- Neutro
- Pouco atendido
- Não atendido

**5. Como você avalia a neutralidade do mediador?**

- Completamente neutro
- Majoritariamente neutro
- Parcialmente neutro
- Pouco neutro
- Não neutro

**6. Você recomendaria a mediação a outras pessoas em situação de conflito?**

- Definitivamente sim
- Provavelmente sim
- Talvez
- Provavelmente não
- Definitivamente não

**7. Após a mediação, como ficou sua relação com a outra parte?**

- Muito melhorada
- Melhorada
- Inalterada
- Piorada
- Muito piorada

**8. Você acredita que a mediação é uma solução mais eficaz do que o processo judicial?**

- Muito mais eficaz
- Mais eficaz
- Iguamente eficaz
- Menos eficaz
- Muito menos eficaz

**9. Quão acessível foi o processo de mediação em termos de custo e localização?**

- Muito acessível
- Acessível
- Moderadamente acessível
- Pouco acessível
- Inacessível

**10. Você se sentiu informado(a) e educado(a) sobre o processo de mediação antes de começar?**

- Completamente
- Majoritariamente
- Parcialmente
- Pouco
- Não