

**ESCOLA SUPERIOR DE MAGISTRATURA DO ESTADO DO CEARÁ -
ESMEC**

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DA DEFENSORIA
PÚBLICA**

Fortaleza – CE
Junho, 2013

ROBERTA PESSOA MOREIRA

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DA DEFENSORIA
PÚBLICA**

Monografia apresentada como exigência parcial para obtenção do título de Especialista em Direito Público, sob a orientação da Professora Esp. Maria de Fátima Neves da Silva.

Fortaleza – CE
Junho, 2013

Dedico este trabalho a Deus, pois Ele está presente em todos os momentos da minha vida, concedendo-me força para que eu vença cada etapa da minha trajetória.

AGRADECIMENTOS

À minha família, principalmente aos meus preciosos pais que sempre me apoiaram e, por acreditarem que estudar é o caminho mais célere e vantajoso para se chegar ao sucesso, sempre investiram todos os seus esforços na minha formação. Também, à minha adorável irmã que acredita na minha dedicação, estimulando-me a continuar buscando mais conquistas e por me ajudar em alguns detalhes deste trabalho.

À professora Maria de Fátima Neves da Silva, por ter sido tão solícita em relação à orientação do meu trabalho. Ainda, pelo apoio e assistência quanto ao conteúdo e aos aspectos metodológicos da pesquisa.

Ao professor Antonio Carlos Pinheiro Klein Filho, que se mostrou bastante acessível quanto à realização do meu trabalho. Obrigada por compor minha banca e pela organização que conferiu à Especialização.

Ao professor Flávio José Moreira Gonçalves, por sempre ter me ajudado em relação à solução de dúvidas que surgiram durante a Especialização e por aceitar participar com entusiasmo do presente trabalho.

Às minhas queridas amigas, as companheiras de graduação (Lilia Cordeiro Bastos, Mariana Peixoto Pires, Júlia Almeida, Lívia Viana, Clarissa Dummar Pontes, Mayara Diógenes, Ana Carolina Mesquita e Janaína de Deus), todas sempre empolgadas com o Direito, estudiosas e dedicadas, o que me incentivou, mais ainda, a ser uma apaixonada pelo Direito. Ainda, às amigadas conquistadas durante a Especialização (Larissa, Roberta Siebra, Livia, Keylly, Jelma e Luisa), que sempre foram atenciosas e compreensivas neste momento de tanta dedicação ao curso e aos concursos que venho realizando.

RESUMO

Discutem-se, no presente trabalho, os meios usuais de tratamento adequado de conflitos, destacando-se o Poder Judiciário, a negociação, a conciliação e a arbitragem. São tecidos comentários acerca dos conflitos e suas espécies. Aborda-se sobre a mediação como meio eficaz de tratamento adequado de controvérsias. São feitas explanações sobre os princípios e objetivos da mediação. São feitas considerações, também, em relação ao mediador de conflitos, às técnicas utilizadas em uma sessão de mediação e aos conflitos que podem ser resolvidos por este meio. Analisa-se a aplicação da mediação na prática da Defensoria Pública. Relata-se a evolução da Defensoria Pública no ordenamento jurídico brasileiro. Mostram-se as contribuições da Defensoria para o efetivo acesso à justiça. Traça-se um paralelo entre o acesso ao Poder Judiciário e o acesso à justiça. Enfatizam-se as contribuições da Defensoria para o acesso à justiça em sentido amplo. Após, destaca-se a adoção da mediação nos trabalhos da Defensoria Pública. Por fim, são explicitadas as experiências da mediação nas Defensorias do Estado do Ceará e do Estado do Paraná.

Palavras-chave: Tratamento adequado de Conflitos. Poder Judiciário. Mediação. Defensoria Pública. Acesso à Justiça.

ABSTRACT

At this paper, are discussed the usual means of conflicts solution, specially Judiciary, negotiation, conciliation and arbitration. Comments are made about conflicts and their diffusion. Mediation is approached as an efficient mean to solve controversies. Mediation's principles and purposes are explained. Considerations are made concerning, also, the conflicts mediator, the techniques used in a mediation session and the conflicts that may be solved by those. The mediation in the practice of the Public Defender is analyzed. The Public Defender's evolution at the Brazilian juridical ordainment is described. The Public Defender's contributions to an effective access in the justice are shown. A comparison is established between the access to Judiciary and to the justice. The Public Defender's contributions to access to justice from every angle. After, the increase of mediation at the Public Defender's practice is emphasized. At last, mediation's experience in the Public Defender at the states of Ceará and Paraná are exposed.

Keywords: Conflicts Solution. Judiciary. Mediation. Public Defender. Justice Access.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
1 MEIOS USUAIS DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS	13
1.1 Considerações sobre os conflitos.....	13
1.2 Espécies de conflitos.....	14
1.3 Meios usuais de tratamento adequado de controvérsias	15
1.3.1 Poder Judiciário brasileiro	15
1.3.2. Negociação	16
1.3.3 Conciliação.....	18
1.3.4 Arbitragem.....	18
2 MEDIAÇÃO COMO MEIO EFICAZ DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS.....	20
2.1 Princípios da mediação	22
2.2 Objetivos da mediação.....	24
2.3 O mediador de conflitos.....	26
2.4 Técnicas utilizadas na mediação de conflitos	29
2.5 Tipos de conflitos que podem ser analisados pela mediação.....	31
3 APLICAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA PRÁTICA DA DEFENSORIA PÚBLICA.....	34
3.1 Histórico da Defensoria Pública no ordenamento jurídico brasileiro.....	34
3.2 Contribuição da Defensoria Pública para o efetivo acesso à justiça.....	37
3.2.1 Acesso ao Poder Judiciário e acesso à justiça.....	37
3.2.2 Contribuições da Defensoria para o acesso à justiça em sentido amplo.....	39
3.3 Adoção da mediação nos trabalhos da Defensoria Pública	41
3.3.1 Experiência no Estado do Ceará.....	41
3.3.2 Experiência no Estado do Paraná.....	43

CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	48

INTRODUÇÃO

Os conflitos são decorrentes do convívio social, bem como das transformações econômicas e tecnológicas por que passa a sociedade atual. É importante que o verdadeiro conflito seja descoberto e adequadamente solucionado. A dificuldade de se por fim a uma controvérsia é oriunda de sua má-administração, com o tratamento apenas aparente e superficial das suas reais causas.

O meio de tratamento adequado de conflitos mais procurado pela população é o Judiciário. Esta via, no entanto, não se mostra a mais justa e eficiente, pois há vários óbices, como a morosidade, a estrutura inadequada, as elevadas custas e despesas processuais, a desatualização da legislação a ser aplicada, assim como nem sempre serem proferidas decisões justas e coerentes à resolução do real caso concreto.

Outros meios usualmente buscados são a negociação, a conciliação e a arbitragem, que não se limitam apenas à esfera extrajudicial, ocorrendo, muitas vezes, judicialmente. Apesar de bastante favoráveis, em relação à situação atual em que se encontra o Poder Judiciário, apresentam limitações e restrições no que tange a alguns tipos de controvérsias.

Surge, então, a busca incessante pelo efetivo tratamento adequado dos problemas vivenciados, bem como pela sensação de justiça realizada. Neste contexto, uma forma eficaz de tratamento adequado de conflitos ganha destaque. Trata-se da mediação, que consiste em um meio consensual de solucionar litígios mediante um diálogo pacífico entre os envolvidos em uma contenda. A conversa é facilitada por um terceiro imparcial, o mediador, que ajudará os mediados a resolverem, eles próprios, o embate que os relaciona.

É importante registrar que este mecanismo ocorre, na maioria dos casos, no âmbito extrajudicial e possui técnicas próprias e adequadas, além de objetivos estimuladores para sua implantação.

A Defensoria Pública é uma instituição essencial na sociedade brasileira, ao viabilizar assistência integral e gratuita, em todas as instâncias, para os necessitados. Na atual Constituição da República Federativa do Brasil, foram-lhe garantidas autonomias funcional, administrativa e financeira.

É significativo o trabalho da Defensoria e da concretização do acesso à justiça em sentido amplo, não se restringindo apenas ao acesso ao Poder Judiciário. Além de prevenir os conflitos, conscientiza a sociedade por meio da informação e orientação jurídica. Entretanto, ainda são necessários apoios e incentivos governamentais para cumprir concretamente suas funções e objetivos.

A mediação de conflito, no âmbito de atuação da Defensoria Pública, fortalece bastante o Estado Democrático de Direito. Destacar-se-ão as aplicações práticas da mediação nas Defensorias dos Estados do Ceará e do Paraná, confirmando a positividade quanto ao acesso à justiça.

A partir do exposto, o presente trabalho monográfico visa a responder os seguintes questionamentos: Quais os meios usualmente procurados para dirimir conflitos que surgem no cotidiano dos indivíduos? Por que a Mediação é um mecanismo viável e eficaz para solucionar a maioria das controvérsias? Qual a importância e efetividade da adoção prática da Mediação nas atividades das Defensorias Públicas?

Em virtude desta problemática, o tema desta monografia é importante, pois a sociedade exige efetividade, uma vez que não é mais possível aguardar cerca de dez anos, em determinadas causas judiciais, a fim de ter resposta para seus problemas. Tendo em vista a atualidade da temática, verificar a compatibilidade da adoção da mediação no dia a dia da Defensoria Pública, como meio de concretização de justiça, torna-se algo relevante. Ademais, há necessidade de se analisarem os mecanismos usualmente procurados e verificar se os ofendidos ficam satisfeitos, ou não, quando o conflito é tido como solucionado.

Ainda, justifica-se o estudo quanto à mediação no que diz respeito ao desconhecimento deste meio por grande parte da população, embora este já tenha atingido espaço considerável, no que tange ao tratamento adequado de controvérsias. Interessante é, então, enfatizar a importância e a real necessidade que se tem em utilizá-lo como meio de justiça, de eficácia, no tratamento adequado de conflitos, enfocando-se, neste trabalho, sua adoção na prática dos defensores públicos.

É vantajosa, por sua vez, a possibilidade de divulgar e expandir, por meio da pesquisa, o assunto em discussão. Isto permitirá que mais investigações possam ser realizadas, buscando outros enfoques que não o abordado no presente estudo. Dessa maneira, estar-se-á contribuindo para o enriquecimento da temática com resultados positivos para a sociedade.

O escopo geral do presente trabalho monográfico, dessa forma, consiste em analisar a efetividade da utilização da mediação para o tratamento adequado de controvérsias, no âmbito das Defensorias Públicas.

Os objetivos específicos são: apontar meios de tratamento adequado dos conflitos mais procurados pelos indivíduos; apresentar conceitos e técnicas da mediação de conflitos, demonstrando sua viabilidade no tratamento adequado da maioria das controvérsias que ocorrem na vida cotidiana dos cidadãos; verificar o trabalho da Defensoria Pública, especialmente a do Ceará e a do Paraná, com a utilização da mediação e os resultados que são atingidos.

As hipóteses levantadas foram as seguintes: observa-se que os meios mais buscados, para solucionar os problemas, são o Poder Judiciário, as negociações extrajudiciais, a conciliação e a arbitragem. Verifica-se que a mediação é um eficaz meio de tratamento adequado dos conflitos em relação à maioria dos problemas existentes na sociedade atual, oferecendo respostas eficientes. Acredita-se que a mediação, aplicada na Defensoria Pública, é mecanismo efetivo de tratamento adequado de controvérsias, efetivando, ainda mais, o acesso à justiça material.

Foi desenvolvido um estudo por meio de pesquisa bibliográfica. Analisaram-se conteúdos existentes em livros, revistas, artigos, publicações especializadas, imprensa escrita e dados oficiais publicados na Internet. Por meio destes, procuraram-se referências acerca do panorama atual do Poder Judiciário e de outros meios de tratamento adequado de conflitos, como a negociação, a conciliação e arbitragem. Ainda, foram desenvolvidas pesquisas em torno da adoção da mediação na Defensoria Pública, principalmente a do Ceará e a do Paraná.

Segundo a utilização dos resultados, a pesquisa é pura, haja vista que tem, como ponto fundamental, a ampliação do conhecimento; e de abordagem qualitativa, já que é baseada na apreciação, análise, compreensão e observação da bibliografia utilizada. Quanto aos objetivos, é descritiva, por se ater à análise e ao registro da temática; e exploratória, devido à definição dada aos objetivos e à busca de maiores informações sobre o tema.

Dessa forma, o primeiro capítulo tratará dos meios usuais de tratamento adequado de controvérsias. Logo após, o segundo capítulo abordará acerca da mediação como meio usual de tratamento adequado de conflitos. O terceiro capítulo, por sua vez, explanará sobre a aplicação da mediação de conflitos na prática da Defensoria Pública.

Em seguida, a conclusão consolidará os principais resultados obtidos com a pesquisa, bem como a importância da temática e a necessidade de que outros trabalhos sejam desenvolvidos, ampliando a abordagem.

1 MEIOS USUAIS DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS

A ocorrência de conflitos é intensa no cotidiano da população brasileira. O meio de tratamento adequado de controvérsia mais conhecido e buscado, pelos indivíduos, é o Poder Judiciário. Vários, no entanto, são os óbices ao acesso à justiça, que esta via apresenta.

Outros mecanismos usualmente procurados são a negociação, a conciliação e a arbitragem. Abordar-se-á, de forma sucinta, sobre estes meios, demonstrando que eles facilitam o acesso à justiça, assim como permitem que não necessariamente se busque o Judiciário para ter uma resposta de um problema. Também, na oportunidade, serão mostradas suas limitações.

1.1 Considerações sobre os conflitos

Os indivíduos vivem em constante interação uns com os outros. Como há diferenças (classe social, pensamentos, valores, desejos, metas de vida), o ambiente cotidiano é propício para o surgimento de divergências e controvérsias.

As transformações de ordem tecnológica, econômica e política afetam, diretamente, a sociedade. Logo, a convivência humana torna-se sempre mais complexa. Desigualdades sociais se acirram. Oportunidades não são igualmente ofertadas para todos, o que faz o conflito ser constante nos mais diversos setores da comunidade. Costa (2004, p. 9) explica que o conflito

[...] é uma situação em que há uma concorrência entre as partes conflitantes, as quais têm consciência da incompatibilidade de suas posições e desejam, cada uma delas, ocupar uma posição oposta aos desejos da outra. Simplificando, o conflito surge quando uma pessoa, buscando alcançar seus objetivos ou satisfazer seus desejos, age de uma forma que contraria os interesses de uma outra pessoa; esta, então, em resposta, reage, tomando uma atitude que provocará uma nova (re)ação da primeira pessoa, e assim prossegue.

Os conflitantes costumam enxergar a controvérsia como algo deveras negativo. É exatamente este ponto de vista ruim, acerca do problema, que faz com que os envolvidos tenham receio, insegurança e inquietude ao enfrentarem sozinhos o embate. Sales (2007) considera que o indivíduo, interpretando o conflito como um tempo de crise, momento de

angústia e sofrimento, dificilmente percebe que enfrenta uma fase de mudanças e de transformações.

Apenas quando os conflitantes passam a enxergar o embate como algo positivo, que lhes permitirá crescimento e amadurecimento pessoal, é que se inicia o processo de harmonização das relações humanas, como ensina Costa (2004). Os envolvidos passam a se tratar não como adversários, mas como solidários em busca do melhor fim para o conflito. Este, então, deixa de ser prejudicial.

Os indivíduos, passando a enxergar positivamente o conflito, encontram-se mais dispostos para solucionarem a contenda da melhor forma possível. Torna-se mais fácil compreender os problemas como algo natural, passageiro e necessário.

1.2 Espécies de conflitos

Costuma-se dividir o conflito em duas espécies, embora apenas uma, na verdade, corresponda ao problema. Fala-se, dessa maneira, em conflito aparente, oculto ou falso e em conflito real, manifesto ou verdadeiro.

O conflito real é aquele que reflete a realidade. Consiste exatamente no problema que fez com que os envolvidos passassem a divergir. É o que precisa ser, de fato, solucionado, pois, caso contrário, o embate não será satisfatoriamente resolvido. Conforme Costa (2004), é aquele que causa o mal-estar entre os envolvidos, constituindo o verdadeiro confronto entre os interesses das partes. Em muitos casos, por envolver sentimento, o indivíduo sente dificuldade de externar a verdadeira questão que o angustia.

Assim, em algumas situações, o conflito real pode ser verificado no primeiro instante em que é externado. Entretanto, é deveras comum o verdadeiro problema ser posto em posição secundária.

O conflito aparente, por sua vez, é aquele que, de modo falso, tenta transparecer o problema sem ser realmente este. De acordo com a referida autora, o conflito aparente somente externa um de seus efeitos. É apenas um detalhe do real problema, fazendo com que este se oculte. Sendo solucionado ou amenizado, não alivia plenamente os conflitantes, posto que o real conflito não foi dirimido (SALES,2004).

Ainda sobre o conflito aparente, Sales (2007) acrescenta que este é muito constante, quando os envolvidos buscam assessoria jurídica. Por exemplo, em casos de família, o pai deixa de quitar a pensão alimentícia argumentando desemprego, mas, na verdade, está com ciúme, porque a ex-companheira envolveu-se em nova relação afetiva.

Assim, é de salutar importância que, havendo qualquer tipo de conflito, seja evidenciado o verdadeiro problema. Caso isto não ocorra, a situação só se agravará, pois, pondo fim a um confronto apenas por seus efeitos aparentes, outros embates poderão surgir. Isto porque, pelo menos uma das partes ficará marcada por sentimento de injustiça, não ficará satisfeita. Logo, a tendência é o agravamento da situação que já poderia ter sido devidamente contornada, se o conflito real houvesse sido exposto ainda no início da contenda.

1.3 Meios usuais de tratamento adequado de controvérsias

1.3.1 Poder Judiciário brasileiro

A situação do Poder Judiciário brasileiro é delicada. A quantidade de processos é tão elevada que ultrapassa a capacidade, tanto física quanto intelectual, dos magistrados que se encontram no desempenho de suas funções.

A procrastinação ocorre por inúmeras razões. Oliveira (2013, *on line*) aponta várias causas para a morosidade, mas destaca o aumento de demandas. A população, apesar de precariamente, está, a cada dia, mais consciente de seus direitos. Isto decorre da facilidade do acesso à tecnologia, da migração do contingente populacional para as cidades, entre outros fatores. Assim, as demandas judiciais foram aumentando no sentido de ser a esperança para a realização da justiça.

Ainda, menciona o problema estrutural do Poder Judiciário. O Legislativo não acompanha os avanços sociais e suas leis já nascem sem possibilidade, muitas vezes, de efetivarem-se. É necessário, portanto, que os demais Poderes exerçam sempre uma vigilância do texto legal para sua devida atualização, o que não ocorre rotineiramente. Também, faltam recursos materiais. Muitos magistrados atuam em estruturas físicas incompatíveis com a responsabilidade do seu trabalho. Os materiais são precários, não seguindo o avanço da informática, por exemplo. Há insuficiente número de juízes e servidores para acompanharem o elevado número de processos.

Ressalta a inadequada legislação processual. Há muitas leis sobre processo. Os procedimentos nem sempre são coerentes na legislação, tornando-os confusos e contraditórios. Há a possibilidade de interpor diversos recursos e as partes, em muitos casos, não os utiliza adequadamente. As modificações, até hoje efetuadas na legislação, não foram suficientes para contornar o óbice da morosidade. Ademais, há decisões judiciais que são prolatadas por interesse pessoal, político e/ou corporativo. Espera-se que o futuro Código de Processo Civil, pelo menos, amenize um pouco esta situação.

Um entrave bastante sério e lamentável é a falta de informação dos indivíduos, apesar de estarem mais conscientes dos seus direitos, como exposto. Lima Júnior (2009, *on line*) destaca que as pessoas, principalmente as mais carentes, costumam vivenciar o problema, mas ainda não tem noção da sua natureza jurídica. Isto inviabiliza a busca por uma solução correta.

O conflitante, diante desta situação, não sabe como agir em relação ao conflito, qual órgão buscar, como obter o auxílio de um advogado, quando a situação financeira permite, para acessar o Judiciário. Os mais carentes economicamente costumam, até mesmo, temer a figura do advogado e do juiz. Sentem-se intimidados e têm receio de represálias da parte contrária, se buscarem a justiça.

Ressalte-se, também, que o procedimento judicial é caro. Custas processuais e honorários advocatícios, entre outras despesas, devem ser adimplidas. Logo, torna-se comprometido o real acesso à justiça.

Esta situação caótica, ao buscar o Poder Judiciário, é constante em praticamente todos os tipos de demandas. Dessa forma, embora seja o meio de tratamento adequado de controvérsias, de fato, mais procurado, pois muitas vezes os indivíduos só acreditam nele, não vem se mostrando efetivamente justo, pelos motivos expostos.

1.3.2 Negociação

A negociação é um meio em que os conflitantes resolvem o problema que os relaciona sem o auxílio de um terceiro. Eles próprios, por meio do diálogo, chegam a uma conclusão acerca de como terminará a controvérsia. Alencar (2004, p. 20) explana que

Na negociação, as partes resolvem seus problemas por meio da autocomposição, ou seja, elas próprias negociam sobre a divergência, sem a intervenção de uma terceira pessoa.

Nesse procedimento, os envolvidos buscam sozinhos a melhor solução para a divergência enquanto que na mediação há a figura do mediador de conflitos que facilita o diálogo entre as partes. Na negociação, o cumprimento das decisões não é obrigatório, cabendo às partes cumpri-lo ou não. O êxito da negociação dependerá da vontades dos envolvidos de respeitar o acordo e torná-lo efetivo.

Os conflitos mais adequados para serem resolvidos pela negociação, segundo Sales (2007), normalmente, são os patrimoniais, em que os envolvidos têm condições de conversar, mesmo sem a intervenção de um terceiro.

Assim, conflitos que não envolvam sentimentos negativos, tais como mágoa e rancor, melhor se solucionam na negociação, como entendem Sales e Alencar (2004). Isto porque, quando se é movido pela raiva, não há possibilidade de uma conversa franca. O objetivo de um litigante, impulsionado por um sentimento negativo, em relação ao outro, é arruiná-lo, vencê-lo, se possível. Isto, todavia, não é o que se busca em uma negociação.

A negociação pode ser de duas formas, consoante doutrina de Sales (2004). Informal, quando os conflitantes chegam a um acordo, sem o ratificar em um documento. Em relação a este, não é possível a execução na via judicial, posto que não há título. A outra maneira é a negociação formal, em que é firmado um contrato após a finalização do acordo. Quanto a esta, o pactuado pode ser exigido por via judicial.

Para que a negociação logre êxito, alguns fatores devem ser somados. Na faculdade de Direito de Harvard, estudos demonstram quatro elementos reputados como principais para que uma negociação alcance um fim satisfatório. São necessários: “[...] a separação das pessoas do problema; a concentração nos interesses e não nas posições; a criação de uma variedade de possibilidades antes da decisão padrão; e o objetivo que sustente o resultado” (SALES, 2003, p. 37).

A fim de que a discussão sobre uma questão alcance um resultado satisfatório, um negociante não pode enxergar o outro como um problema, mas sim, como colaborador para o desfecho da contenda. Também, o pensamento dos envolvidos deve ser em relação ao seu intuito quanto à negociação e não associar o resultado à posição que ocupa. Um negociante não deve pensar que, por se encontrar em posição inferior do ponto de vista econômico, por exemplo, o resultado lhe será desfavorável.

Ainda, várias opções de desfecho devem ser desenvolvidas para que seja escolhida a melhor, aquela que mais atenda aos anseios dos negociantes. Por fim, o acordo final deve ter,

como base, o objetivo dos negociantes, deve ser fundamentado na pretensão destes. Caso contrário, restará sem respaldo e não atenderá aos anseios dos acordantes.

Logo, a negociação mostra-se como meio deveras interessante e necessário no tratamento adequado de várias pendengas, já que prioriza o diálogo entre os negociantes, sendo mais propício a uma solução condizente com a realidade do conflito. Entretanto, no que tange a controvérsias mais complexas, seja pelo seu objeto ou pela diversidade ou multiplicidade de partes, por exemplo, a negociação pode não lograr êxito.

1.3.3 Conciliação

A conciliação consiste em um meio de tratamento adequado de controvérsias em que os envolvidos no conflito buscam o auxílio de um terceiro que os ajudará a sanarem a divergência.

Como bem destaca Sales (2004), o terceiro, chamado de conciliador, interfere diretamente no diálogo e sugere as soluções para o conflito. Os indivíduos podem acatar ou não a proposta de desfecho do conciliador.

Segundo a autora, os conflitos adequados para a conciliação são os esporádicos, menos complexos, que não envolvam sentimentos afetivos, emocionais. Como o conciliador interfere na solução do problema, o aprofundamento no mérito pode ocorrer de maneira mais superficial. Em se tratando de conflitos em que há sentimentos embutidos, o desfecho pode ser apenas aparente, deixando de ser analisado o real problema que levou à discussão, o que não se mostra eficaz nem justo.

Portanto, exemplos de contendas, que bem se adequam à conciliação, são problemas oriundos de uma colisão de veículos, os relacionados ao cálculo do montante de dívidas, entre outros.

Ensina, por fim, que a conciliação, no Brasil, pode ocorrer no âmbito extrajudicial, antes do processo. Se o acordo não acontecer, os envolvidos, se assim desejarem, podem se encaminhar ao Judiciário. É possível também ocorrer no âmbito judicial, durante o processo. Se não lograr êxito a conciliação, então o processo prossegue.

É uma via bastante positiva, mas também pode encontrar limites, caso o mérito do problema seja de difícil solução por meio de ajustes, bem como se as partes não estiverem dispostas a resolver de maneira menos discordante o conflito.

1.3.4 Arbitragem

A arbitragem é um mecanismo de solução de conflitos por meio do qual os envolvidos, no embate, elegem um árbitro que decidirá o caso. Sobre o assunto, esclarece Sales (2004, p. 30) que

A arbitragem é um procedimento no qual as partes escolhem um árbitro para solucionar os conflitos. Na arbitragem, ao contrário da negociação, da conciliação e da mediação, as partes não possuem o poder de decisão. O árbitro é quem decide a questão.

A Lei n. 9.307/96 regula a arbitragem no Brasil. Ela estabelece que as pessoas capazes de contratar podem utilizar a arbitragem para resolver litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis. O árbitro é escolhido pelas partes desde que tenha a sua confiança e seja capaz.

As adversidades que se adequam a este meio são as relacionadas a direitos patrimoniais disponíveis. Problemas que envolvem a necessidade de sigilo, de celeridade e de uma decisão especializada de alguém que entenda sobre o conflito real, são os mais encontrados em uma sessão de arbitragem.

Conforme o disposto em sua lei, nota-se que o procedimento da arbitragem é formal. Devem ser observadas regras procedimentais, pois, caso contrário, o processo poderá se tornar nulo. Não obstante isto, o mérito da decisão proferida por um árbitro não pode ser questionada no Poder Judiciário. Eventual recurso de nulidade da sentença proferida na arbitragem só é cabível nos casos previstos em lei.

A arbitragem é um caminho favorável em relação ao acesso à justiça. Verifica-se, no entanto, que limita os participantes e as espécies de conflitos. Dessa forma, não se mostra acessível para todos, nem para a diversidade de demandas existentes.

2 MEDIAÇÃO COMO MEIO EFICAZ DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS

Os meios normalmente buscados pelos indivíduos para o tratamento adequado das mais diversas demandas, nem sempre são os mais efetivos, como já mostrado no capítulo anterior.

O Poder Judiciário brasileiro não é considerado plenamente eficaz, haja vista os vários empecilhos já debatidos, como morosidade, elevadas custas e despesas, além de respostas sem a real adequação ao caso concreto.

Outros mecanismos demonstrados, como a negociação, a conciliação e a arbitragem, mostram-se facilitadores e eficazes quando se busca solucionar um problema sem ter de dirigir-se ao judiciário. Apresentam, contudo, algumas limitações.

Nesse contexto, em que os indivíduos buscam alcançar efetivamente o sentimento de justiça realizada e, diante da complexidade de conflitos apresentados, ganha destaque a mediação, pois é uma via de tratamento satisfatória de problemas.

Esta, segundo entendimento de Sales (2004), consiste em um meio pacífico e consensual de tratamento adequado de controvérsias, em que os mediados, por meio do diálogo, são os principais interessados e responsáveis pelo alcance de uma decisão justa e efetiva. Quem ministra a conversa é um terceiro imparcial, escolhido ou apenas aceito pelos envolvidos, o qual atua com o intuito de facilitar o tratamento adequado da divergência.

Este mecanismo mostra-se deveras eficiente, no que concerne à celeridade, posto que pode ser aplicado extrajudicialmente. Dessa forma, evitam-se os longos procedimentos judiciais que, muitas vezes, não resolvem adequadamente o conflito questionado.

De acordo com Alencar (2004), a mediação é um instituto recente. Entretanto, sua história é longa. Os Estados Unidos, o Brasil e outros países, há décadas, realizam pesquisas e estudos acerca deste mecanismo.

Sabe-se que a mediação esteve presente em diversas culturas. Os judeus, hinduístas, indígenas, entre outros povos, já a praticavam. Seu surgimento se confunde com o da

sociedade. Desde que os indivíduos passaram a interagir uns com os outros, os problemas começaram a existir, necessitando, portanto, de respostas corretas.

A mediação possui características ou peculiaridades que demonstram sua grandiosidade quanto à possibilidade de resolver diversos tipos de conflitos. De acordo com Sales (2007), a mediação faz com que os mediados entendam que o conflito é inerente à convivência humana, é necessário para o aperfeiçoamento das relações entre os homens.

Destaca-se que é difícil, diante de uma situação de discórdias, de angústias e de sofrimentos, os envolvidos visualizarem o conflito como algo bom. Assim, a mediação, por meio do terceiro imparcial (mediador), faz com que flua uma conversa amigável entre os mediados.

Este mecanismo, consoante Sales e Alencar (2004), sendo corretamente ministrado e desenvolvido, permite que os discordantes discutam acerca do real motivo que os liga. Isto permite que haja uma facilidade maior em as próprias partes resolverem o problema.

Sales (2007) doutrina, ainda, que a discussão incessante dos mediados, facilitado pelo mediador, permite que os mesmos enxerguem pontos convergentes no meio da divergência que os relaciona. Destarte, torna-se possível chegar a um consenso, para que ambos se sintam ganhadores.

Esta postura é diferente da que ocorre no Judiciário, em que o sentimento de disputa, de partes antagônicas e de lados opostos faz com que os envolvidos entendam o problema como uma batalha em que um, necessariamente, ganha e o outro perde.

Referida autora, ainda, explana que a mediação permite que os mediados se vejam como cooperadores, ou seja, indivíduos preocupados em solucionar uma contenda. Assim, faz com que não se coloquem como competidores, destinados, apenas, a conquistarem o título de vencedor, sem pensarem no melhor tratamento do problema.

Outro ponto muito importante, ainda na mesma doutrina, é a colocação do foco do conflito no coletivo. Cada um deve compreender a responsabilidade que tem no que tange ao problema. É necessário pensar no que é mais importante para a sociedade, a vizinhança e a equipe de trabalho, por exemplo.

A mencionada autora lembra que, na ocorrência de uma controvérsia, os envolvidos costumam atribuir culpa ao outro, mutuamente. Retiram de si a responsabilidade pelo que está ocorrendo. Assim, a mediação permite que se entenda que a escolha de cada um ocorre a partir de atos dos outros. Logo, torna-se possível visualizar que todos são responsáveis pelo conflito e, por isso, devem se esforçar para melhor solucioná-lo.

Dessa forma, neste capítulo, serão abordados os princípios, objetivos e técnicas da mediação, que se mostram efetivos para resolver variados conflitos, inclusive, os considerados complexos por envolverem emoções. Também, serão tecidas breves considerações acerca da figura e papel do mediador, além de serem mencionados os principais tipos de conflitos que podem ser solucionados pela mediação, preocupando-se em ressaltar sua importância no acesso à justiça e no sentimento de inclusão social.

2.1 Princípios da mediação

A mediação possui vários princípios, que são preceitos básicos, alicerces de sustentação, que embasam os métodos para o tratamento adequado de conflitos por este mecanismo. Apesar da vastidão de princípios existentes, alguns se destacam por estarem presentes em todas as sessões de mediação.

O princípio da liberdade das partes traduz que os mediados livremente devem escolher a mediação como mecanismo para tratamento adequado de seus conflitos. De acordo com Sales (2004), os envolvidos na contenda não podem sofrer qualquer coação ou ameaça, quando optam pela mediação. Ademais, logo no início do procedimento, o mediador deve esclarecer que os mediados são livres em suas decisões, bem como não são obrigadas a assinar qualquer documento.

O princípio da não competitividade quer dizer que os mediados devem agir como cooperadores, solidários, na busca do melhor tratamento para o problema. Sob esse aspecto, segundo Alencar (2004), desfaz-se a ideia de que há antagonismo e competição. Afinal, não se trata de um campo de batalha, mas de um momento em que deve haver mútua cooperação para que ambos os mediados sejam beneficiados.

O princípio do poder de decisão das partes significa que cabe aos mediados decidir o desfecho da controvérsia. Conforme Colares (2005), o mediador não tem o poder de impor sua opinião, mas sim, de facilitar o diálogo para que as partes cheguem ao fim do conflito.

O princípio da participação do terceiro imparcial significa que, na mediação, é essencial o mediador, terceiro imparcial, para que o procedimento possa ser conduzido, Sales (2007, p. 32) dispõe que, para que não haja parcialidade, o mediador deve, em relação às partes, “[...] falar no mesmo tom de voz, oferecer o mesmo tempo para que elas possam discutir sobre os problemas, destinar o mesmo tratamento cordial, enfim, o mediador deve agir sem beneficiar uma parte em detrimento da outra”.

Dessa forma, a imparcialidade é importante para que não haja privilégios em relação a nenhum dos mediados. Apenas atuando, o mediador, de forma a não se posicionar, favorável ou desfavoravelmente a qualquer das partes, é que se concretiza um procedimento justo e igualitário.

O princípio da competência do mediador expõe a ideia de que, além do constante aperfeiçoamento, como estudo continuado, participação em palestras e em cursos, o mediador tem de estar ciente de que precisa ser competente na sua função. Logo, segundo Cruz (2005), é necessário que o mediador tenha características específicas, como diligência, cautela, boa-fé em seus atos, imparcialidade, entre outras, a fim de que reste assegurada a boa condução do processo e do resultado.

O mediador, de acordo com Azevedo (2012), deve ter uma apurada sensibilidade a fim de identificar o melhor momento para intervir no diálogo. Ainda, deve dar bastante atenção às questões emotivas que surgirem durante a mediação. Caso não intervenha oportunamente, pode ocasionar uma quebra da confiança dos mediados em relação ao seu trabalho.

Esclarece também que o mediador deve necessariamente evitar preconceitos. Estes criam barreiras - os envolvidos podem não se sentir à vontade em expor o real problema, suas condutas e atitudes que ocasionaram a contenda; não haverá confiança em externar, durante o diálogo, todos os motivos do conflito - entre mediados e mediador, podendo ocasionar na falta de análise de alguns pontos essenciais da conversa. Azevedo (2012, p. 151) aprofunda o assunto ao mencionar que

[...] Assim, o mediador deve ter sua atenção voltada às informações relevantes para a mediação de forma que se este se permitir formar uma opinião quanto às pessoas, aos fatos ou aos valores apresentados na mediação estará deixando de agir como um autocompositor para agir como um pseudo-heterocompositor. Na prática, um mediador experiente não pensa em termos de “quem errou em que ocasião?” mas em “quais questões precisam ser abordadas para que as partes restem satisfeitas? quais interesses reais as partes possuem? O que há de positivo nesse conflito que as partes ainda não conseguiram identificar em razão do enfoque negativo que ainda tem

dessa relação conflituosa? Qual abordagem utilizarei para estimular as partes a recontextualizarem esse conflito?”.

O princípio da informalidade do processo revela que, apesar da mediação possuir etapas a serem cumpridas, não há regras estabelecidas e rígidas. Logo, Colares (2005) entende que a ausência de formalidade regrada propicia a facilitação do diálogo entre os mediados, posto que não há obsessão quanto ao cumprimento de detalhes, tornando o ambiente mais descontraído.

O princípio da confidencialidade no processo quer dizer que tudo que for debatido na mediação deve ser mantido em sigilo. Cruz (2005) explica que a garantia de segredo confere mais segurança aos mediados para que revelem o real conflito. Dessa maneira, o participante de uma mediação não pode testemunhar o caso, senão estaria desrespeitando a autonomia da vontade das partes.

Nota-se, pelos princípios acima explanados, que a mediação se preocupa não só com uma simples celebração de acordo. Seus fundamentos vão mais além. A intenção é de que os conflitantes mudem de postura e sintam-se satisfeitos para que eles mesmos construam a solução do litígio. Logo, há considerável possibilidade de obtenção de resultados positivos e efetivos.

2.2 Objetivos da mediação

Assim como os princípios, a mediação possui vários objetivos. Sales (2007) destaca que os mais relevantes são: a solução do conflito, a prevenção da má administração de problemas, a inclusão social e a paz social. Ademais, explana que o acordo não é objetivo da mediação, mas consequência desta, desde que ocorra, adequadamente, o diálogo.

Conforme Sales (2004), a solução do conflito é o objetivo mais claro da mediação. O meio, para se chegar a este escopo, é o diálogo com a participação do mediador como facilitador. Para a conversa pacífica, a expectativa dos mediados deve ser de que ambos sairão satisfeitos, sendo necessário, portanto, transparecer o real motivo da controvérsia.

Em Sales (2007), infere-se que a simples facilitação do diálogo, em si, já pode ser considerada um fim da mediação. Isto porque, em algumas situações, no momento da conversa, não se chega a um desfecho satisfatório. Todavia, tempos depois, os mediados mudam o seu pensamento ou ponto de vista e o conflito é solucionado.

É interessante, ainda, para que, efetivamente, o conflito seja resolvido, as partes serem esclarecidas, pelo mediador, de que o acordo realizado deve ser cumprido, pois o consenso foi obtido por ambos.

A prevenção da má administração dos conflitos é objetivo da mediação, posto que esta, de acordo com Colares (2005), não visa, simplesmente, a solucionar o problema discutido. Este mecanismo, uma vez sendo demonstrado para as partes, como satisfatório e adequado, estimulam-na a utilizar o diálogo, a comunicação, sempre que novas controvérsias surgirem. Sales (2007, p. 36), acerca deste objetivo, explana:

A mediação estimula a prevenção da má administração do conflito, pois incentiva: a avaliação das responsabilidades de cada um naquele momento (evitando atribuição de culpas); a conscientização de adequação das atitudes, dos direitos e deveres e da participação de cada indivíduo para a concretização desses direitos e para as mudanças desses comportamentos; a transformação da visão negativa para a positiva dos conflitos (percepção do momento do conflito como oportunidade para o crescimento pessoal e aprimoramento da relação); e, finalmente, o incentivo ao diálogo, possibilitando a comunicação pacífica entre as partes, criando uma cultura do ‘encontro por meio da fala’, facilitando a obtenção e o cumprimento de possíveis acordos.

Assim, não se impede que outros problemas surjam, mas possibilita-se que os futuros conflitos sejam melhor administrados, posto que os mediados já terão a habilidade de driblá-los por meio de uma conversa pacífica e cordial.

A inclusão social é evidenciada, porque os indivíduos, e não o conflito, são os protagonistas da mediação. Eles são os responsáveis pela solução do problema, sendo, portanto, essenciais. Desperta-se o sentimento de cidadania, de acordo com Colares (2005). Há conscientização acerca de direitos e deveres, além de concreta participação dos envolvidos na administração e solução de suas controvérsias. Os envolvidos sentem-se valorizados e respeitados. Miguel Reale (*apud* COLARES, 2005, p. 93) aduz que: “no fundo, estamos cada vez mais inclinados a viver segundo o predomínio do social sobre o estatal, preferindo, sempre que possível, resolver nossas questões por nós mesmos”. Este papel de ser ator principal, para o tratamento adequado do problema, faz com que os envolvidos sintam-se incluídos socialmente.

Outro objetivo salutar da mediação é alcançar a paz social. Esta, segundo Sales (2004), não consiste, apenas, em ausência de violência física e moral. Busca-se a paz social, quando há a tentativa de efetivar direitos fundamentais, tais como saúde e educação para todos, emprego, moradia digna, entre outros.

Também difunde-se a paz, quando o diálogo vem à tona. Este permite a prevenção de conflitos, assim como é capaz de resolvê-los, quando já estão estabelecidos. Logo, a mediação tem destaque especial na difusão da paz social. Não obstante isto, este meio ainda contribui, segundo Colares (2005), para conscientizar os indivíduos de sua responsabilidade individual e social. Lira Ramos (*apud* COLARES, 2005, p. 94) dispõe:

A agressividade humana, além de ser nata ao homem ganha proporções por falta da cultura do diálogo, da compreensão, da cooperação e da solidariedade a ser demonstrado na mediação. Aguçando a conscientização, pois esta é a diferença principal entre o ser humano e o animal irracional, urgindo implementar esses expedientes com o fito de diminuir a violência doméstica e consequentemente a violência geral, implementando a cultura do diálogo.

Dessa forma, a mediação, por meio da cultura do diálogo pacífico, contribui para que os indivíduos entendam as controvérsias como algo natural que devem ser resolvidos da melhor forma possível. Também, faz os mediados perceberem que a conversa é capaz de prevenir outros problemas, difundindo-se, assim, a paz.

2.3 O mediador de conflitos

O mediador de conflitos é um terceiro imparcial, com formação e conhecimento necessários, para facilitar o diálogo e desenvolver o processo de mediação. De acordo com Costa e Andrade (2005), o mediador deve ser diligente, responsável e competente. Ademais, de maneira otimista, deve auxiliar os indivíduos a enfrentarem o conflito que os relacionam.

O mediador distingue-se dos demais terceiros que atuam em outras formas de tratamento adequado de controvérsias, segundo Cruz e Vasconcelos (2004). Isto, essencialmente, pelo fato de que assume um papel de aliado, frente aos conflitantes.

Estes autores enfatizam que o mediador tem que escutar todos os detalhes que são revelados pelas partes. No momento da escuta, este terceiro imparcial deve centrar-se nos problemas, a fim de investigar o conflito real. Também deve perceber as emoções dos mediados, para desenvolver mecanismo criativo de tornar o diálogo mais fácil.

Ainda, mencionam que, em um primeiro momento, o mediador precisa conquistar a confiança e o respeito dos mediados. Para isto, deve explicar sua posição imparcial e os princípios da mediação, ressaltando a questão do sigilo. Também, deve salientar que sua função é melhorar a comunicação entre os envolvidos, para que os objetivos da mediação se concretizem.

Apenas dessa forma, será possível que as partes se expressem de maneira franca e sem objeções. É adquirindo o respeito das partes que o mediador terá condições de ser escutado com bastante credibilidade.

Tais autores destacam que, considerando a cidadania, além do conceito de cidadão, como algo em que há solidariedade e participação, um de seus agentes é o mediador. Este é responsável por fazer com que os indivíduos dialoguem em um ambiente de cooperação e igualdade. Daí, o mediador é, também, pacificador social, posto que tem o intuito de atingir os escopos da mediação e, entre estes, destaca-se a paz social.

São várias as funções do mediador. Além do diálogo apaziguador, é responsável por investigar o problema e mencionar, para as partes, em que ponto elas convergem e em quais aspectos divergem. Logo, evidente é sua função de transformador social ao mudar, de forma criativa, o ambiente de conflito para um local harmônico, de cooperação e de respeito.

É interessante esclarecer que, havendo uma adequada capacitação, desde que haja bom senso e disponibilidade, qualquer indivíduo pode ser mediador. Não é obrigado que este terceiro imparcial seja um advogado ou um psicólogo, por exemplo. Todavia, defende-se que a atuação conjunta entre estes e outros profissionais seria essencial para o aperfeiçoamento da mediação.

O mediador, de acordo com Ury e Patton (*apud* SALES, 2007), para agir imparcialmente e atingir o tratamento adequado do conflito, deve separar os indivíduos das controvérsias, centrar-se nos interesses e não nas posições, elaborar alternativas de mútuos ganhos e, ainda, traçar critérios objetivos.

O mediador deve entender os sentimentos e as falas das pessoas a fim de encontrar o conflito real. Também, tem de conseguir identificar se o objeto da discussão confunde-se com a relação entre os envolvidos. Se sim, tem de estar apto a pontuar para as partes que estas não podem misturar a relação que as envolvem com o foco do problema. Neste momento, o mediador deve evidenciar a necessidade de resolver a controvérsia.

A atuação deste terceiro imparcial, segundo Sales (2007), permite que os mediados entendam o momento do conflito como algo passageiro que, se bem resolvido, acarretará em um futuro mais tranquilo. É responsável, também, o mediador, por estimular as partes a compreenderem como o outro se sente e a pensarem sobre o assunto, fazendo com que os

mediados sejam menos egoístas. Ademais, o mediador deve ter a iniciativa de criar perguntas que estimulem respostas pensadas, reflexivas. Após as falas, o mediador deve organizar as ideias e resumir os objetivos e soluções propostas por cada mediado.

A importância de o mediador concentrar-se nos interesses dos mediados é que há diferentes formas de satisfazer um desejo. Mais relevante que tentar entender quem assume uma melhor posição ou quem merece mais, é descobrir quais são os interesses dos conflitantes. Ademais, em várias situações, há posições opostas, mas o real interesse é comum.

A fim de descobrir os verdadeiros anseios das partes, consoante Sales (2007, p. 76-77), o mediador deve formular perguntas, tais como: “[...] Qual a importância disso para vocês? Qual o impacto de suas decisões para vocês? E para o grupo? Para a família? [...]”. Os questionamentos são relevantes para estimular a autoreflexão e a descoberta de respostas.

É comum os mediados, antes de haver um diálogo, saberem, na sua visão individualizada, qual a solução para o conflito. Cada um acha que sua opinião deve prevalecer. Também, cada mediado costuma sentir-se ameaçado em relação ao outro. É a ideia de que um ganhará e o outro perderá.

Ao mediador, dessa forma, cabe amenizar a discórdia e a oposição entre os mediados. O terceiro imparcial tem de motivar opções de resolução de conflitos, por meio do diálogo. É, neste momento, que se deve demonstrar que o bom e pacífico diálogo resultará em benefícios para ambas as partes. Sales (2007) entende que, uma vez percebidos os interesses em comum, o mediador explorará as opções de ganhos mútuos, para que todos os mediados sintam-se satisfeitos.

Em situações de acidentes envolvendo aeronaves, uma das grandes questões de conflitos existente é o fato de as vítimas pleitearem elevadas indenizações e as empresas aéreas se dispuserem a pagar o menor valor. Nestes casos, em que há diferenças acentuadas nos interesses, o mediador deve utilizar critérios objetivos. Estes, conforme Sales (2007), podem ser opiniões científicas ou precedentes judiciais, por exemplo.

Tais critérios devem ser avaliados pelos mediados, a fim de que possam escolher os mais adequados para o caso que se discute. A utilização de opções objetivas é importante, ainda, para garantir a imparcialidade do mediador e conferir mais eficiência à mediação.

O mediador precisa atuar com ética profissional. Esta, segundo Cruz (2004, p. 59), “[...] é o estudo dos valores que devem nortear o comportamento de um profissional no exercício de sua profissão”.

Há o Código de Ética do Mediador, que traça a maneira como este profissional deve desempenhar suas atividades. O Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA – foi o responsável pela elaboração do referido Código.

Sales (2004) dispõe sobre as principais normas que integram o Código de Ética do Mediador. Destaca-se a autonomia da vontade das partes que deve ser respeitada pelo terceiro imparcial. Também contém princípios que precisam ser seguidos pelo mediador, quais sejam: imparcialidade (agir sem que sua visão de mundo interfira na decisão), credibilidade (conquistar a confiança das partes, atuando de maneira franca e coerente), competência (ser capaz de mediar o conflito existente), confidencialidade (guardar o sigilo das informações) e diligência (ter cautela e prudência).

Segundo esta autora, o Código trata, também, acerca da postura e responsabilidade do mediador em relação às partes que o escolheu. Deve ser probo e íntegro tanto no que tange ao processo de mediação, quanto no tocante à instituição ou à entidade especializada em que atua.

2.4 Técnicas utilizadas na mediação de conflitos

Inicialmente, há uma fase preparatória da mediação. Sales (2007) enfatiza que os mediados devem ser bem acolhidos e respeitados, no ambiente em que se realizará a mediação. Após, cabe ao mediador perguntar os nomes dos indivíduos e questionar como cada um quer ser chamado (pelo nome, sobrenome ou apelido). Isto faz com que os envolvidos sintam-se à vontade e valorizados. Em seguida, o mediador deve perguntar quem quer falar primeiro, concedendo o mesmo tempo de fala para cada pessoa, a fim de demonstrar a igualdade de oportunidades.

Terminadas as etapas acima, começa o momento do diálogo. Algumas técnicas são utilizadas como forma de facilitar a conversa que será travada. Referida autora menciona que o mediador é responsável por desenvolver tanto para si, quanto para as partes, mecanismos de escuta.

Destaca-se a escuta ativa que significa compreender e escutar a mensagem inteira. Para isso, mediador e mediados devem agir com cautela e parcimônia, para que todos expressem suas intenções. Há, também, a empatia, que consiste em uma pessoa se posicionar como se fosse a outra, a fim de melhor entender seus pensamentos.

Existe, ainda, a reflexão que se traduz em pensar sobre o que foi dito, sem fazer prejulgamentos, para que se saiba se a mensagem foi bem entendida. Ressalta-se a retroalimentação (*feedback*) que tem por finalidade a interação dos mediados, mediante a compreensão do que foi falado e a troca de informações.

Sales (2007) explana sobre a técnica da observação das expressões. Estas podem transmitir mensagens positivas que revelam que o mediado está disposto a dialogar ou já o faz de forma correta. Alguns exemplos de mensagens positivas são: olhar direcionado ao interlocutor, sorriso, afirmações com a cabeça e gestos com as mãos abertas.

As expressões podem transmitir, também, mensagens negativas que indicam que o indivíduo não está totalmente preparado para a conversa. Exemplos: sobrancelhas levantadas, falta de contato visual, mãos tapando a boca, lábios apertados.

Outra técnica, de acordo com Sales (2007), é a formulação, pelo mediador, de perguntas abertas. Estas fazem com que as respostas sejam construídas pelos mediados após reflexão acerca de todo o ocorrido. São boas porque instigam a reflexão e são de responsabilidade dos mediados. Exemplos de perguntas abertas são: “O que você tem a dizer sobre isto?”, “Como tudo ocorreu?”, “Quando?”. Tais indagações evitam uma resposta induzida.

A autora acima explicita, ainda, sobre a técnica das anotações. Estas devem ser realizadas pelo mediador, com base nas falas dos mediados. Depois, servirão para o terceiro imparcial parafraseá-las estimulando a reflexão dos envolvidos. Tal método tem de ser informado, antes, aos mediados, ou seja, o mediador comunica que anotarà tudo que for dito, para haver uma sequência e organização. A informação prévia evita que os mediados voltem suas atenções para o que está sendo escrito, dificultando a comunicação.

Há destaque, por fim, de duas técnicas, gravação e filmagem, que são mais raramente utilizadas. Todavia, quando desempenhadas, ocasionam bons resultados. A gravação das falas é importante, pois os mediados têm a oportunidade de ouvirem o que falaram. É interessante,

porque, em vários casos, percebe-se que algumas falas foram irresponsáveis e os próprios locutores pedem para ser desconsideradas. Já a filmagem, tem a utilidade de fazer com que as partes vejam sua forma de agir. A gravação e a filmagem, após utilizadas, devem ser desgravadas, a fim de se garantir o sigilo.

2.5 Tipos de conflitos que podem ser analisados pela mediação

Ainda não existe uma legislação específica estabelecendo quais os tipos de antagonismos que podem ser objetos da mediação. Aliás, apenas recentemente houve preocupação com a positivação deste mecanismo de tratamento adequado de conflitos. Ressalte-se que a legislação trabalhista foi a única, até então, a positivá-la (BEDÊ; FERENC; RUIZ, 2008).

A primeira proposta, para introduzir a mediação no ordenamento jurídico brasileiro, foi da Deputada Federal Zulaiê Cobra Ribeiro. Por meio do Projeto de Lei nº 4.827, de 1998, em somente sete artigos, a Deputada institucionalizou e disciplinou a mediação como método de prevenção e solução consensual de conflitos (CHARPENTIER, 2009, *on line*).

Em seguida, conforme Cruz (2005), foi elaborado um anteprojeto pelo Instituto Brasileiro de Direito Processual - IBDP, aprovado pelo Superior Tribunal de Justiça, pela Escola Nacional de Magistratura e pela Ordem dos Advogados do Brasil. Tal anteprojeto, de forma mais extensa, instituiu e disciplinou a mediação paraprocessual de forma acessória ou subsidiária ao processo civil, como mecanismo complementar de tratamento adequado de conflitos.

Ocorreu uma audiência pública, em 17 de setembro de 2003, promovida pela Secretaria da Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, acerca dos meios de tratamento adequado e pacífico de conflitos, entre eles a mediação. Houve, neste ato, de acordo com Bortolli (2007, *on line*), o encontro de uma comissão mista, envolvendo responsáveis pelas duas propostas, acima explicitadas. Dos intensos debates, surgiu, então, a versão consensuada do Projeto de Lei da Mediação.

Neste Projeto de Lei, segundo Sales (2004), tornou-se permitida a mediação em questões passíveis de conciliação, transação ou qualquer outra forma de acordo. Dessa maneira, a mediação é viável para quase todos os tipos de conflitos.

As controvérsias decorrentes de relações continuadas, isto é, envolvimentos humanos que são mantidos apesar do problema vivido, de acordo com Sales (2007), podem ser, de forma adequada, resolvidos pela mediação. Ademais, Adolfo Braga Neto (*apud* SALES, 2004) salienta que a relação continuada tanto pode ser entre pessoas naturais quanto entre estas e uma pessoa jurídica ou, até mesmo, entre duas pessoas jurídicas.

Também, conflitos relacionados a sentimentos, como rancor, ódio, amor, frustrações, entre outros, são deveras condizentes com este mecanismo de tratamento adequado de conflitos.

A mediação, portanto, pode ser útil para solução de diversos tipos de problemas. É de bom alvitre ressaltar que há pesquisadores e doutrinadores que consideram que a mediação, por meio de seu procedimento, pode solucionar todos os tipos de conflitos. Costa (2004, p.15) explica:

[...] Na verdade, referido mecanismo está sendo utilizado para a maioria das controvérsias surgidas atualmente na sociedade, sejam elas questões de família, cíveis, empresariais, comerciais, trabalhistas, ambientais, escolares, profissionais, penais, comunitárias, ou mesmo as que envolvam direito do consumidor, direitos e deveres de crianças, de adolescentes e de idosos, bem como as que surgem entre vizinhos.

Esclarece, Jucá (2005), que os delitos não podem ser objeto de acordo entre particulares, pois há interesse coletivo em ver a reprimenda ocorrer, sendo o Estado o titular do direito de punir. Mesmo nos casos de crimes de ação penal privada, um simples consenso entre os envolvidos não é capaz de resolver o problema, pois o interesse continua sendo do Estado, que simplesmente permite a substituição processual a fim de que o particular ingresse com a ação penal privada.

Jucá (2005), dessa forma, traça como deve ser manuseada a mediação quando um conflito referente a crime ou à contravenção lhe é apresentado. Inicialmente, o mediador deve encaminhar as partes para o órgão competente. Depois, embora não seja possível finalizar um acordo sobre o delito, em si, é possível estabelecer um diálogo sobre as causas do crime ou da contravenção a fim de que a relação anterior seja trabalhada, prevenindo futuros delitos.

Por fim, ensina que o mediador de conflitos, pelo princípio da confidencialidade, deve guardar sigilo de tudo que lhe é exposto na mediação. Até mesmo no âmbito penal, o segredo

deve ser respeitado, pois, caso contrário, dificilmente alguém aceitaria participar da sessão de mediação.

Quanto à validação jurídica de um acordo obtido com a mediação, o objeto tem de adequar-se ao ordenamento jurídico brasileiro e, conseqüentemente, ser feita a devida homologação no âmbito judicial.

3 APLICAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA PRÁTICA DA DEFENSORIA PÚBLICA

A defensoria pública foi ganhando destaque com o decorrer da evolução das Constituições brasileiras. Apenas em 1934, o termo “assistência judiciária” ganhou relevo. Na atual Constituição da República Federativa, a Defensoria ganhou autonomia funcional, administrativa e financeira. É responsável pela assistência integral e gratuita dos necessitados em todas as instâncias.

Há importância significativa da atuação da Defensoria e da concretização do acesso à justiça em sentido amplo, não se restringindo apenas ao acesso ao Poder Judiciário. O órgão é responsável pela ampla defesa dos necessitados, promovendo a isonomia. Previne os conflitos, conscientiza a sociedade por meio da informação e orientação jurídica. Entretanto, as Defensorias ainda necessitam de muito apoio governamental para cumprirem concretamente suas funções e objetivos.

A mediação de conflitos, que já é um meio bastante viabilizador do acesso à justiça amplamente considerado, aliado à Defensoria Pública fortalece bastante o Estado Democrático de Direito. Apresentar-se-ão as situações das Defensorias dos Estados do Ceará e do Paraná, pondo em prática a mediação, e confirmando a positividade quanto ao acesso à justiça.

3.1 Histórico da Defensoria Pública no ordenamento jurídico brasileiro

Primordialmente, o Decreto nº 1.030, de 14 de novembro de 1890, consagrou a assistência judiciária em todo o território nacional. Vasconcelos (2008, p. 346) explana que o referido Decreto “[...] autorizava o Ministro da Justiça organizar uma comissão de patrocínio gratuito aos pobres no crime e no cível”.

Como paradigma para as futuras leis estaduais, apenas com o Decreto nº 2.457, de 8 de fevereiro de 1897, é que se consolidou a necessidade de um serviço de assistência judiciária. Nele, surgiu a ideia da palavra “pobre” como todo aquele que não pudesse arcar com as despesas e custas de um processo sem comprometer o próprio sustento e o da família.

Ressalta, ainda, Vasconcelos (2008) que, apenas com a Constituição de 1934, foi introduzida, pela primeira vez, a expressão “assistência judiciária”. Em seguida, a

Constituição de 1937 não dispôs sobre a matéria, tendo esta ressurgido com a Constituição de 1946.

Em 1950, surgiu a Lei nº 1.060, que estabeleceu normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Até os dias atuais, esta lei é utilizada como referência a fim de amparar os necessitados, tendo sofrido diversas alterações legais do seu texto original. Os necessitados são definidos no parágrafo único, do artigo 2º:

Art. 2º. Gozarão dos benefícios desta Lei os nacionais ou estrangeiros residentes no país, que necessitarem recorrer à Justiça penal, civil, militar ou do trabalho.
Parágrafo único. - Considera-se **necessitado**, para os fins legais, todo aquele cuja situação econômica não lhe permita pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo do sustento próprio ou da família. (grifou-se).

Esta lei estabelece os casos em que há isenções de despesas para os necessitados, no artigo 3º. Disciplina, no artigo 4º, que basta a parte afirmar, na petição inicial, que se enquadra na condição de necessitado, que haverá presunção relativa da sua situação. Logo, poderá haver impugnação, em autos apartados, que não terá o condão de suspender o curso do processo.

O juiz, de acordo com o artigo 5º, só pode indeferir o pedido por razões fundadas. Para deferi-lo, deve proceder em setenta e duas horas. O artigo 9º lembra que, deferido o benefício, a assistência judiciária será garantida até a decisão final do litígio e ocorrerá em todas as instâncias. Em seus demais dispositivos, há outras normas disciplinando o benefício da assistência judiciária.

A Constituição de 1967 manteve a proteção da assistência judiciária. Posteriormente, entrou em vigor a Constituição Federal de 1988, que é a utilizada ainda hoje, trazendo uma significativa evolução em relação à assistência judiciária, como lembra Vasconcelos (2008, p. 349), “[...] ampliando o campo de atuação da assistência gratuita que deixou de limitar-se ao atributo judiciário, passando a compreender tudo que seja jurídico, ressaltando ainda o acréscimo do termo integral ao adjetivo qualificador da assistência [...]”.

O artigo 5º, LXXIV, da Constituição da República Federativa de 1988, dispõe que “o Estado prestará assistência jurídica **integral e gratuita** aos que comprovem insuficiência de recursos” (grifou-se). Dessa forma, houve o fortalecimento da necessidade de assistência jurídica, elevando-a à categoria de direito fundamental. Assim sendo, de acordo com o artigo

60, §4º, IV, da Constituição de 1988, é uma cláusula pétreia e nem mesmo uma proposta de emenda constitucional poderá aboli-la. Apenas é possível ampliar esta garantia.

A Constituição Federal de 1988 desempenhou um relevante avanço para a Defensoria Pública, ao dispor no seu Capítulo IV, do Título IV, a Seção III, “Da Advocacia e da Defensoria Pública”.

Assim, o artigo 134 da Carta Magna de 1988 dispõe que “A Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do artigo 5º, LXXIV”. Ainda, no §2º deste mesmo artigo, instituiu autonomia funcional, administrativa e financeira, ao poder elaborarem propostas orçamentárias, às Defensorias Públicas Estaduais.

A Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, é a Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública, que organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios. Além disso, estabelece normas gerais para organização das Defensorias Públicas nos Estados membros. Com ela, houve cumprimento do disposto no artigo 134, §1º, da Constituição de 1988.

Os objetivos da Defensoria Pública, traçados no artigo 3º-A, da Lei Complementar nº 80, de 1994, foram incluídos pela Lei Complementar nº 132, de 2009, e são os seguintes:

Art. 3º-A. São objetivos da Defensoria Pública:

- I – a primazia da dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais;
- II – a afirmação do Estado Democrático de Direito;
- III – a prevalência e efetividade dos direitos humanos;
- IV – a garantia dos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório.

Como se percebe, a Defensoria Pública é instituição da mais nobre e relevante importância para o Estado brasileiro, que contém um expressivo contingente de indivíduos necessitados excluídos do acesso à Justiça.

Não obstante isto, é possível inferir que os objetivos da Defensoria Pública terminam por assegurar, de forma efetiva, os escopos da República Federativa do Brasil, inscritos no artigo 3º da Constituição de 1988. Destacam-se os objetivos de construir uma sociedade livre, justa e solidária; o de erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; e, finalmente, o de promover o bem de todos, sem preconceito de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

As funções da Defensoria Pública, elencadas no artigo 4º da Lei Complementar 80, de 1994, também são das mais salutares para efetivação do Estado Democrático de Direito. No presente trabalho monográfico, ganhará destaque a função incluída pela Lei Complementar 132, de 2009, que inseriu o inciso II, enfatizando que será prioridade da Defensoria promover o tratamento extrajudicial dos conflitos, por meio, inclusive, da mediação de conflitos.

3.2 Contribuição da Defensoria Pública para o efetivo acesso à justiça

3.2.1 Acesso ao Poder Judiciário e acesso à justiça

O significado da expressão “acesso à justiça” sofreu mutações ao longo dos anos. No liberalismo clássico, o Estado possuía uma postura passiva, de não interferência no âmbito social.

Neste período, a jurisdição cumpria função exclusivamente repressiva, não se cogitava em prevenção de conflitos. Dessa forma, o acesso à justiça limitava-se à previsão, pelo Estado, de os indivíduos acionarem o Poder Judiciário. Não se preocupava em efetivar o direito de acesso a todos os indivíduos, de forma indistinta. Também, não havia importância em afastar o sentido legal de “pobreza”. Logo, o acesso era apenas formal, mas não material, ou seja, efetivo (CAPPELLETTI e GARTH, 2002).

Ao longo dos anos, de acordo com Vasconcelos (2008), foram aumentando as atribuições do Estado e as exigências da sociedade, que se tornava, a cada dia, mais complexa. Esta não se conformava mais com a passividade estatal. No século XX, foi reconhecido que o acesso à justiça era um direito importante e todos desejavam que fosse mais efetivo.

Explica, Vasconcelos (2008), que a doutrina atribui dois diferentes sentidos para o termo “acesso à justiça”, destacando-se dois. Um é o sentido estrito e o outro é o sentido amplo.

O sentido estrito é o que atribui ao acesso à justiça a mesma acepção que se dá a acesso ao Judiciário. O acesso à justiça ocorre com a possibilidade de o indivíduo participar de um processo judicial e, ao final, obter uma decisão judicial.

Já em o sentido amplo, justiça significa justiça social. O acesso à justiça não se limita ao acesso ao Poder Judiciário. Vai além. Refere-se à obtenção e à garantia de valores e de

direitos fundamentais do ser humano. Diz respeito à participação, inclusive, em processos políticos, econômicos e sociais.

Logo, acesso à justiça, no estágio atual da sociedade brasileira, não pode restringir-se a um acesso na acepção estrita do termo. A população clama por igualdade e garantia de direitos. Ademais, não basta ser possível formalmente acessar a justiça. É preciso que o acesso seja material. Sobre isso, manifesta-se Vasconcelos (2008, p.343):

O sentido estrito da expressão acesso à justiça está contido no sentido geral. O acesso à justiça determina duas modalidades básicas do sistema jurídico, quais sejam, o sistema deve ser igualmente acessível a todos, bem como, deve produzir resultados que sejam individuais e socialmente justos. A justiça social pressupõe o acesso efetivo.

O acesso à justiça deve se dar no sentido amplo, de forma que não se esgote no acesso ao Poder Judiciário, entretanto, torna-se necessário admitir que não se pode afastar um do outro.

Há diferença entre as expressões “acesso à justiça” e “acesso ao Judiciário”, conforme Vasconcelos (2008). A primeira, como visto, contém a segunda, mas não se esgota nela, correspondendo, portanto, em assistência jurídica. A segunda é a verdadeira assistência judiciária.

Tendo em vista esta explanação, gratuidade processual não corresponde à assistência judiciária. Apesar de ambas serem concedidas aos necessitados, são diferentes. A assistência judiciária, como já dito, encerra-se no acesso ao juízo, nos serviços prestados para a defesa dos direitos em juízo. A justiça gratuita, isenção das despesas e custas processuais, em decorrência da condição de necessitado, é uma consequência da assistência judiciária.

Conclui-se que, atualmente, não se pode conceber o acesso à justiça restritamente, pois termina por ser uma falsa impressão de justiça realizada. Os indivíduos não são beneficiados integralmente apenas com um acesso formal. O acesso à justiça deve se concretizar com a garantia, pelo Estado, de plena realização de justiça, materialmente considerando. Uma defesa apenas parcial pode ser, em alguns casos, mais prejudicial do que sua ausência.

3.2.3 Contribuições da Defensoria Pública para o acesso à justiça em sentido amplo

A Defensoria Pública é o órgão que presta assistência jurídica aos necessitados, que não têm condições de custear as despesas processuais, sem comprometimento do seu sustento e de sua família.

É responsável e garantidora do acesso à justiça em sentido amplo, pois, antes de tudo, prima pela isonomia. De acordo com seus objetivos e funções, constantes nos artigos 3º-A e 4º, da Lei Complementar nº 80, de 1994, que já foram analisados, é um órgão de excelência na sociedade atual, que tanto clama por justiça material.

A Defensoria é responsável pela ampla defesa dos necessitados. Age tanto em prol dos interesses individuais quanto coletivos. Ademais, pode defender o indivíduo, inclusive, em relação ao Estado.

Indivíduos formados no curso de Direito e com a devida aprovação no exame da Ordem dos Advogados do Brasil, se forem aprovados em concurso público para a Defensoria Pública, podem ser defensores públicos, após preenchidos outros requisitos, tais como prática jurídica. A atuação ocorrerá em todas as instâncias. Sobre a temática, dispõe Vasconcelos (2008, p. 350):

No Brasil, país no qual a erradicação da pobreza e da marginalização constitui seus objetivos fundamentais, a Defensoria Pública reveste-se de sensível importância enquanto meio de defesa em todos os graus e instâncias, judicial e extrajudicial, dos direitos e interesses individuais, e por vezes coletivos, dos economicamente necessitados.

A Defensoria ajuda não só a solucionar, mas, também, prevenir os conflitos. Exerce importante função de realizar conciliação, mediação, arbitragem e outros meios consensuais de tratamento adequado de controvérsias. Ainda, é atuante no que diz respeito ao acesso à informação, do qual a sociedade atual é tão carente, apesar de toda a evolução que ocorre. Os defensores públicos prestam orientação jurídica, não se limitando a defender o indivíduo formalmente.

Outro meio utilizado por defensores públicos, para apoiar a população e concretizarem suas funções, são as realizações de audiências públicas. Também, participam de Conselhos, Comitês Fóruns e outros espaços privados ou públicos em que não só se discutem como são firmadas políticas públicas.

É responsável, ainda, por monitorar pessoas ou grupos de vulneráveis, tais como idosos, crianças, adolescentes, presidiários, vítimas de catástrofes e violência, entre outros.

Complementa Vasconcelos (2008, p. 353) acerca da necessidade e importância da Defensoria Pública a fim de efetivar o direito fundamental de todos de acesso à justiça e outros deste decorrente, como a isonomia:

Para efetivação do direito fundamental do acesso à justiça faz-se imprescindível a atuação das Defensorias Públicas, principalmente, se compreendermos que este acesso não significa somente a possibilidade de ajuizar demandas perante o Poder Judiciário, mas que envolve também o conhecimento dos direitos, a forma de exercê-los e a disponibilidade de formas alternativas de solução de litígios.

O grande impasse que ainda se tem e precisa ser enfrentado é que as Defensorias Públicas, apesar de sua importância, ainda são escassas. Municípios de vários Estados da federação brasileira ainda se encontram sem a instalação deste órgão. Isto compromete, demasiadamente, o acesso à justiça de pessoas necessitadas, que ficam à mercê do próprio destino.

É o que ocorre, por exemplo, em cento e trinta e cinco municípios do Estado do Ceará, o que corresponde a setenta e três por cento das comarcas deste Estado, como se verificou na reportagem “Demanda por concurso” (2013, *on line*), divulgada na página da Tv Jaguar.

Sandra Moura, a presidente da Associação dos Defensores Públicos do Ceará, na mesma reportagem, acrescentou que os defensores trabalham em situação precária, principalmente no Interior, onde, em determinadas localidades, há apenas um defensor para responder por todas as demandas do município. E, como consequência, o acesso à justiça, em sentido amplo, torna-se cada vez mais difícil.

Leal (2008) expõe o quanto é importante estruturar e adequar as Defensorias da União e dos Estados para a efetivação do acesso à justiça. Ressalta que é necessário fortalecê-las como órgão essencial à função jurisdicional do Estado e, ainda, comenta:

[...] impõe-se disseminar, em todos os segmentos da sociedade, a consciência de que uma **Defensoria enfraquecida repercute necessariamente na aplicação claudicante das leis, na fragilização das instituições, no declínio dos indicadores sociais, no menoscabo aos direitos fundamentais** dos cidadãos e na conseqüente **vulneração do Estado Constitucional e Democrático de Direito**. (grifou-se).

No entanto, o que se percebe é que há escasso investimento do governo neste órgão. Muitas Defensorias Estaduais possuem estrutura de péssima qualidade, bem como falta de aparelhamento adequado. Toda esta ignorância que se faz, em relação aos órgãos de

Defensoria, repercute na população carente, que tanto precisa de inclusão social e de apoio na defesa de seus direitos.

3.3 Adoção da mediação de conflitos nos trabalhos da Defensoria Pública

Antes da Lei Complementar n° 132, de 2009, que inseriu o inciso II do artigo 4º, da Lei Complementar n° 80, de 1994, a Defensoria já atuava com meios consensuais de tratamento adequado de controvérsias, efetivando o sentido amplo de acesso à justiça. Com a inserção do inciso II, restou expressa como função deste órgão “promover, prioritariamente, a solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses, por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos”.

A mediação, então, tornou-se explícita na Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública. E esta função vem sendo, efetiva e devidamente, exercida. Muitos Estados já a realizam no dia-a-dia. Outros estão viabilizando-a, por meio de treinamento de pessoal, de divulgação da técnica por palestras, entre outros mecanismos.

3.3.1 Experiência no Estado do Ceará

Na Defensoria Pública do Ceará, a atual presidente, na reportagem “Demanda por concurso” (2013, *on line*), destacou que o trabalho exercido pelos defensores públicos ultrapassam as ações judiciais. Esclareceu que é realizado intenso exercício de conscientização da sociedade e, sempre, um esforço em conciliar, em sentido que abrange a mediação, a fim de evitar que se chegue ao Poder Judiciário.

Outra reportagem, relativa ao Estado do Ceará, Defensoria pública e a prática da mediação comunitária (2010, *on line*), demonstrou que o defensor público exerce um papel de pacificador social. Isto se concretizou com a criação dos Núcleos de Justiça Comunitária do Estado de Ceará.

Os defensores públicos atuantes nestes núcleos, conforme esta reportagem, efetivam a realização da mediação, atuando como legítimos pacificadores sociais. Os mediadores comunitários são selecionados dentro da própria comunidade onde estão situados. Responsabilizam-se por colocar em prática os princípios e objetivos da mediação.

Por meio do diálogo apaziguador, ajudam na investigação do real problema que ocasionou o conflito, bem como motivam os participantes a alcançarem uma compreensão do embate que os envolve. Permite-se, como consequência, que os mediados alcancem um consenso satisfatório para ambos, capaz de ser devidamente cumprido, pois eles que perseguiram o fim.

A reportagem, ainda, informou que os Núcleos de Justiça Comunitária da Defensoria Pública são resultantes de um convênio entre o Ministério da Justiça, por meio da Secretaria da Reforma do Judiciário, e a Defensoria Pública do Estado do Ceará.

Ao tempo da reportagem, ano de 2010, a Defensoria Pública do Estado do Ceará contava com três Núcleos de Justiça Comunitárias, localizados nos bairros Jardim das Oliveiras, João XXIII e Mucuripe. Contabilizou, ainda, que oitenta e oito por cento das sessões de mediação realizadas logravam êxito, findando com a lavratura de um acordo.

A reportagem “Casa de Mediação realiza 1257 atendimentos no primeiro semestre de 2012” (2012, *on line*) dispôs que foi criada a Casa de Mediação Comunitária e Núcleo de Atendimento da Defensoria Pública do Estado do Ceará na comarca do Crato, em novembro de 2011, sendo a única existente no Interior do Estado.

Relatou que, no primeiro semestre de 2012, foram realizados duzentos e sessenta e sete acordos. Isto demonstra que a população do Crato está mais consciente do tratamento adequado de conflitos por meio do diálogo, sem ter de dirigir-se, necessariamente, ao Judiciário.

A mediação, no Crato, é realizada, principalmente, para solução dos conflitos relativos à pensão alimentícia, a divórcio e a discussões entre vizinhos. Muitas pessoas têm receio de ter seus nomes envolvidos em processos judiciais, estimulando-as, bastante, a oportunidade de solucionar seus problemas por outra via. Os indivíduos se sentem atraídos por terem, a sua disposição, um centro para o exercício do diálogo e, conseqüentemente, difusão da cultura da paz.

Muitos operadores do Direito já valorizam a mediação e visualizam o quão importante é a sua prática e divulgação. É uma necessidade que a sociedade brasileira tem de não apenas aliviar a demora do Judiciário, mas ter um meio que seja, realmente, efetivo, que concretize, de forma material, o acesso à justiça em sentido amplo.

Na reportagem “Juíza leva técnicas de mediação ao Ceará” (2012, *on line*), restou evidente que há profissionais empenhados em implementar e fortalecer a mediação. Uma das coordenadoras do Programa Justiça Comunitária do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, juíza Carla Patrícia Frade Nogueira Lopes, palestrou para defensores públicos do Estado do Ceará, mediadores e acadêmicos de Direito.

Houve conscientização acerca da necessidade de democratizar o acesso à justiça por meio da mediação de conflitos. Foi esclarecida a atuação dos mediadores comunitários no procedimento e a influência positiva dos profissionais do Direito para que a mediação seja implantada. Portanto, vários foram os incentivos de implantação prática da mediação, como meio de tratamento adequado de controvérsias, tendo em vista os benefícios que lhe são decorrentes.

3.3.2 Experiência no Estado do Paraná

Em entrevista concedida ao Instituto Innovare, Machado (2006) falou sobre a atuação prática da Defensoria Pública de Curitiba, capital do Estado do Paraná, com a mediação de conflitos. Ressaltou que a adoção desta via iniciou em 2005.

Ofertou dados que demonstram, bastante, a celeridade da mediação, se comparada com um processo judicial. Quando se busca a Defensoria e opta-se por solucionar o conflito dialogando pela mediação, a primeira sessão é marcada em até sete dias. Os casos são solucionados, em média, em quinze dias, com índice de noventa e cinco por cento de resultados satisfatórios para ambos. Posteriormente, o acordo é encaminhando para homologação judicial. Expressou os vários benefícios obtidos com a mediação:

A prática traz **benefícios para as partes, a justiça, o órgão e os operadores** porque através de sessões conduzidas pelos mediadores da ABRAME Associação Brasileira de Árbitros e Mediadores entidade conveniada da Defensoria Pública que com profissionais especializados conseguem um **resultado rápido e satisfatório**. O procedimento leva em média 15 dias para encerrar-se e uma vez formalizado num procedimento consensual tramita rapidamente na justiça e **evita** também por estarem as partes conciliadas o **incremento de mais demandas e incompreensões** e é uma oportunidade de conviverem cooperativamente para benefício dos filhos e por extensão de toda a comunidade familiar e social. O procedimento traz também a possibilidade de um **atendimento de um número maior de pessoas tendo em vista a rapidez e praticidade**. Totalmente **desburocratizado, oral, valorizando os indivíduos envolvidos como agentes capazes e eficientes para a resolução**. (grifou-se).

Acrescentou que a proposta de pôr em prática a mediação na Defensoria de Curitiba foi da entidade de mediação ABRAME (Associação Brasileira de Árbitros e Mediadores). A proposta foi deveras positiva, pois implementou um procedimento cooperativo e não adversarial, facilitando e tornando célere a prestação jurisdicional.

Com esta prática, os serviços da Defensoria de Curitiba foram favorecidos. Os indivíduos dirigem-se, primeiro, para a assistência social, a fim de realizar a mediação. A maioria dos casos resulta em acordo. Quando alguma situação não é solucionada, é que há necessidade do interessado dirigir-se ao departamento jurídico. Mesmo nestes casos, normalmente, já há algum acordo parcial ou as partes já estão mais conscientizadas do real problema, facilitando o trabalho dos defensores. Em alguns casos de família, por exemplo, e quando se mostra necessário, ao invés de o indivíduo ser encaminhado, diretamente, para o setor jurídico, é dirigido para o setor de Psicologia.

Os fatores de sucesso apontados foram a oportunidade do diálogo bem dirigido, juntamente com a boa técnica utilizada pelos mediadores. Foi destacada, no caso específico de Curitiba, o excelente preparo dos profissionais da ABRAME. Ressaltou-se a importância da valorização dos envolvidos, ao participarem do processo, permitindo que a solução seja mais rapidamente verificada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo realizado versou sobre a viabilidade da adoção da mediação, como meio eficaz de tratamento adequado de controvérsias, na prática da Defensoria Pública. Vários resultados foram verificados, confirmando as hipóteses levantadas, após a exploração bibliográfica realizada.

Verificou-se que o Poder Judiciário, a negociação, a conciliação e a arbitragem são os meios usualmente buscados pelos indivíduos que procuram resolver problemas decorrentes do convívio social e das transformações pelas quais a atual sociedade brasileira enfrenta. No entanto, todos estes meios apresentaram limitações, permitindo comprovar que nem sempre são realmente eficazes quanto à solução dos conflitos que lhe são apresentados.

Quanto à negociação, mostrou-se adequada em relação a conflitos que envolvam patrimônio. Problemas mais complexos, que sejam influenciados por sentimentos ou em que haja um número elevado de participantes, não são satisfatoriamente resolvidos por esse meio.

No que concerne à conciliação, tendo em vista que há interferência do conciliador na análise do conflito, concluiu-se que também é difícil o desfecho, com a percepção real do problema, quando há interferência de emoções e de sentimentos.

Inferiu-se que a arbitragem apresenta limitação no que tange aos participantes, que devem ser pessoas capazes de contratar. Também, devido à figura do árbitro, que é quem decide o problema, os embates em que haja complexidade e sentimentos envolvidos não costumam ter desfechos satisfatórios para todos os envolvidos.

Em relação ao Judiciário, observou-se, principalmente, a questão da procrastinação dos processos e da burocracia que retiram a eficácia nos casos concretos, além das elevadas custas processuais, restringindo o acesso igualitário e amplo à justiça. Além disso, observou-se o problema estrutural que o Judiciário enfrenta. A legislação não acompanha as mudanças constantes da sociedade brasileira, dificultando respostas justas no processo. Quando a decisão é proferida nem sempre se mostra adequada ao caso examinado.

Logo, um meio mais adequado, célere, com baixos custos, qual seja, a mediação, foi averiguado. Este mecanismo mostrou-se conveniente para a maioria dos conflitos

apresentados na sociedade brasileira dos dias de hoje. Isto ocorre especialmente porque se busca o conflito real vivenciado, evitando que novas controvérsias surjam, e os envolvidos são os protagonistas do tratamento adequado do problema, pois eles próprios que decidirão sobre o desfecho do conflito. Ademais, verificou-se que a mediação é aplicada, na maioria dos casos, extrajudicialmente, evitando longos procedimentos judiciais.

Mostrou-se que vários princípios embasam a mediação, tais como os da liberdade, da não competitividade, do poder de decisão, da imparcialidade e da competência do mediador, da informalidade e da confidencialidade.

Verificou-se que, por meio do diálogo, incentivado e bem conduzido pelo mediador de conflitos, terceiro imparcial, a mediação alcança seus principais objetivos, quais sejam: solução efetiva do problema, prevenção da má administração do conflito, inclusão social e paz social.

Inferiu-se que a Defensoria Pública é instituição que efetiva o Estado Democrático de Direito. Ao assistir o pobre, na acepção jurídica do termo, em todas as instâncias, concretiza o acesso à justiça material, em sentido amplo. Destaca-se no que tange à prevenção e conscientização da sociedade por meio da informação e orientação jurídica.

As Defensorias já atuavam com mecanismos extrajudiciais de tratamento adequado de controvérsias. Com as alterações introduzidas na Lei Complementar nº 80, de 1994, tornou-se expressa como função primordial deste órgão o tratamento extrajudicial dos litígios, com destaque, inclusive, para a mediação.

A mediação, então, vem sendo efetiva e devidamente praticada em várias Defensorias. Muitos Estados já a realizam no dia-a-dia, como o Ceará e o Paraná. Outros estão viabilizando, por meio de treinamento de pessoal, de divulgação da técnica por palestras, entre outros mecanismos.

Experiências, como as realizadas no Ceará e no Paraná, demonstraram que é possível obter respostas justas e satisfatórias pela via extrajudicial, principalmente se houver enfoque no diálogo entre as partes.

As considerações vão além. Confirma-se que é necessário difundir meios adequados, como a mediação, a fim de que seja dada credibilidade a outras formas de tratamento adequado de conflitos, que não apenas o Judiciário.

Os profissionais do Direito inicialmente devem ter interesse em conhecê-las e colocá-las em prática, como muitas Defensorias já trabalham. Difundir este conhecimento, por meio da pesquisa, foi pretensão do presente trabalho. Também, contribuir para que a sociedade seja informada dos benefícios destes meios para que haja procura e credibilidade em relação aos mesmos.

É interessante registrar que a mediação não deve ser entendida simplesmente como um meio alternativo de tratamento adequado de embates. Tal mecanismo deve ser buscado não unicamente porque o Judiciário é lento, mas por ser o meio mais adequado, célere e justo, em determinadas situações, de resolver conflitos.

Os problemas enfrentados atualmente pela Justiça Brasileira, só poderão ser superados, quando os indivíduos entenderem que desobstruir o Judiciário, apesar de ser uma proposta necessária, não é a única solução.

Houve limitação intencional, no presente trabalho monográfico, desde que se enfocou mais detidamente a experiência da mediação nas Defensorias do Ceará e do Paraná. Outros devem ser realizados, abordando a temática em todo o âmbito brasileiro, bem como abrangendo aspectos não analisados no presente trabalho.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. A mediação de conflitos. In: SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Denise Almeida de (Org.). **Mediação em perspectiva**: orientações para mediadores comunitários. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Distrito Federal: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2012.

BEDÊ, J. A. S.; FERENC, L. C. P. N.; RUIZ, I. A. Estudos preliminares sobre Mediação. **Revista Jurídica Cesumar**, [S.l.], v. 8, n. 1, p. 163-177, 2008. Disponível em: <<http://www.cesumar.br/pesquisa/periodicos/index.php/revjuridica/article/view/727/563>>. Acesso em: 12 fev. 2009.

BORTOLLI, N. Q. **A Mediação no processo civil como facilitador do acesso à justiça**. 2007. Monografia (Graduação) - Faculdades Integradas Antônio Eufrásio de Toledo - Faculdade de Direito de Presidente Prudente, São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/Juridica/article/viewArticle/600>>. Acesso em: 20 maio 2009.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, Senado, 1988. Vade Mecum. São Paulo: Rideel, 2013.

_____. Lei n° 1.060, de 5 de fevereiro de 1950. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. **Vade Mecum**. São Paulo: Rideel, 2013.

_____. Lei Complementar n° 80, de 12 de janeiro de 1994. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. **Vade Mecum**. São Paulo: Rideel, 2013.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 2002.

CASA de Mediação realiza 1257 atendimentos no primeiro semestre de 2012. **Sala de Imprensa**. Governo do Estado do Ceará. Fortaleza, 20 jul. 2012. Disponível em: <<http://www.ceara.gov.br/index.php/sala-de-imprensa/noticias/6279-casa-de-mediacao-realiza-1257-atendimentos-no-primeiro-semester-de-2012>>. Acesso em: 6 abr. 2013.

COLARES, Elizabeth Fialho. Mediação de conflitos – um mecanismo de acesso à Justiça. In: SALES, Lília Maia de Moraes (Org.). **A cidadania em debate**: a mediação de conflitos. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2005.

COSTA, Andréia da Silva. Comentários sobre a natureza dos conflitos. In: SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Denise Almeida de (Org.). **Mediação em perspectiva**: orientações para mediadores comunitários. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

COSTA, Andréia da Silva; ANDRADE, Denise Almeida de. Mediação de conflitos: outras possibilidades. In: SALES, Lília Maia de Moraes (Org.). **A cidadania em debate**: a mediação de conflitos. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2005.

CRUZ, Márcio Lopes; VASCONCELOS, Mônica Carvalho. A ética na atuação do mediador de conflitos. In: SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Denise Almeida de (Org.). **Mediação em perspectiva**: orientações para mediadores comunitários. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

CRUZ, Márcio Lopes. O mediador de conflitos. In: SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Denise Almeida de (Org.). **Mediação em perspectiva** – orientações para mediadores comunitários. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

CRUZ, Sáslya Najara Gurgel da. O estudo da mediação: uma análise principiológica. In: SALES, Lília Maia de Moraes (Org.). **A cidadania em debate** – A mediação de conflitos. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2005.

DEFENSORIA pública e a prática da mediação comunitária. **Jornal O Estado On line**, Fortaleza, 27 mai. 2010. Disponível em: <<http://www.anadep.org.br/wtk/pagina/materia?id=9026>>. Acesso em: 6 abr. 2013.

DEMANDA para concurso: 73% das cidades do CE sem defensor público. **TV Jaguar On line**, Fortaleza, 1 abr. 2013. Disponível em: <<http://www.tvjaguar.com.br/site/noticia.php?Tid=3079>>. Acesso em: 6 abr. 2013.

JUCÁ, Roberta Laena Costa. Mediação Penal: Dilemas e Perspectivas. In: SALES, Lília Maia de Moraes (Org.). **A cidadania em debate** – a mediação de conflitos. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2005.

JUÍZA leva técnicas de mediação ao Ceará. Imprensa. **Conselho Nacional de Justiça**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/imprensa/conciliacao/16958-juiza-leva-tecnicas-de-mediacao-ao-ceara>>. Acesso em: 6 abr. 2013.

JÚNIOR, José Carlos Lima. Acesso à Justiça. **Jus Navegandi**, ago., 2009. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/13901/acesso-a-justica>>. Acesso em: 5 abr. 2013.

MACHADO, Rafael Tadeu. Utilização de Serviço de Mediação na Defensoria Pública de Curitiba: depoimento. [2006]. São Paulo. Entrevista concedida ao **Instituto Innovare**. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/utilizacao-de-servico-de-mediacao-na-defensoria-publica-de-curitiba-2597/print/>>. Acesso em: 6 abr. 2013.

OLIVEIRA, Moisés do Socorro. O Poder Judiciário: Morosidade. **Jus Navegandi**, abr., 2013. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/4306/o-poder-judiciario-morosidade>>. Acesso em: 05 abr. 2013.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

_____. **Mediare**: um guia prático para mediadores. 2. ed. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

_____. **Mediação de conflitos**: família, escola e comunidade. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SALES, Lília Maia de Moraes; ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. Meios alternativos de solução de conflitos. In: SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Denise Almeida de (Org.). **Mediação em perspectiva**: orientações para mediadores comunitários. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

VASCONCELOS, José Ítalo Aragão de. O Papel da Defensoria Pública no Direito de Acesso à Justiça. **THEMIS**, Fortaleza, v.6, n.1, p.339-357, jan/jun. 2008.