

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

ANA KARINE NUNES DE ALENCAR ANDRADE

**MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE DESJUDICIALIZAÇÃO DOS
CONFLITOS E O PAPEL DO MEDIADOR NO SISTEMA MULTIPORTAS: uma
análise dos atendimentos no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE**

JUAZEIRO DO NORTE-CE
2022

ANA KARINE NUNES DE ALENCAR ANDRADE

**MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE DESJUDICIALIZAÇÃO DOS
CONFLITOS E O PAPEL DO MEDIADOR NO SISTEMA MULTIPORTAS: uma
análise dos atendimentos no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE**

Trabalho de Conclusão de Curso – *Artigo Científico*,
apresentado à Coordenação do Curso de Graduação
em Direito do Centro Universitário Doutor Leão
Sampaio, em cumprimento às exigências para a
obtenção do grau de Bacharel.

Orientador: Ma. Rafaella Dias Gonçalves

ANA KARINE NUNES DE ALENCAR ANDRADE

**MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE DESJUDICIALIZAÇÃO DOS
CONFLITOS E O PAPEL DO MEDIADOR NO SISTEMA MULTIPORTAS: uma
análise dos atendimentos no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE**

Este exemplar corresponde à redação final aprovada do
Trabalho de Conclusão de Curso de ANA KARINE
NUNES DE ALENCAR ANDRADE

Data da Apresentação 08/12/2022

BANCA EXAMINADORA

Orientador: MA. RAFAELLA DIAS GONÇALVES

Membro: DRA. AMÉLIA RODRIGUES COELHO MACIEL/UNILEÃO

Membro: ESP. JÂNIO TAVEIRA DOMINGOS/UNILEÃO

JUAZEIRO DO NORTE-CE
2022

MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE DESJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS E O PAPEL DO MEDIADOR NO SISTEMA MULTIORTAS: UMA ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS NO NÚCLEO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO CRATO/CE

Ana Karine Nunes de Alencar Andrade¹
Rafaella Dias Gonçalves²

RESUMO

O presente estudo busca discutir a relevância da mediação no desenvolvimento da cultura da pacificação social e da desjudicialização dos conflitos, destacando, igualmente, o papel do mediador como facilitador do diálogo, a partir da utilização de técnicas de comunicação. Nesse sentido, a pesquisa tem como objetivo investigar em que medida as sessões de mediação realizadas no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE contribuem para a efetividade da prestação jurisdicional, fortalecendo o Sistema de Justiça Multiportas e facilitando a restauração da paz social. O estudo tem abordagem qualitativa, sendo utilizados como instrumentos de pesquisa para a obtenção de dados a realização de entrevista com a mediadora da instituição e, ainda, a análise de dados estatísticos fornecidos pela Defensoria Pública do Estado do Ceará e pelo relatório Justiça em Números, do CNJ, objetivando demonstrar a eficácia da celebração de acordos no contexto da desjudicialização de conflitos. A análise dos dados se deu a partir da análise de conteúdo. Os resultados alcançados na pesquisa revelam que, inobstante os entraves decorrentes da pandemia da Covid-19, o Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE desempenha uma atividade de mediação satisfatória, em expansão gradativa, fornecendo alternativa diversa à judicialização e fortalecendo o Sistema de Justiça Multiportas.

Palavras Chave: Mediação. Pacificação Social. Desjudicialização. Comunicação Não Violenta. Papel do Mediador.

ABSTRACT

The present study seeks to discuss the relevance of mediation in the development of a culture of social pacification and the dejudicialization of conflicts, also highlighting the role of the mediator as a facilitator of dialogue, based on the use of communication techniques. In this sense, the research aims to investigate to what extent the mediation sessions held at the Nucleus of the Public Defender of Crato/CE contribute to the effectiveness of the judicial provision, strengthening the Multiport Justice System and facilitating the restoration of social peace. The study has a qualitative-quantitative approach, being used as research instruments for obtaining data the interview with the mediator of the institution and, still, the analysis of statistical data provided by the Public Defender of the State of Ceará and by the report Justice in Numbers,

¹ Graduanda do Curso de Direito do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/Unileão, e-mail: anakarinenures@outlook.com

² Rafaella Dias Gonçalves, Professora Orientadora do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio/Unileão; Mestre em Direito Constitucional pela Universidade de Coimbra - Portugal; Pesquisadora visitante nas Universidades de Salamanca e Sevilha - Espanha; Pós-graduanda em Direitos Humanos, Responsabilidade Social e Cidadania Global na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), e-mail: rafaelladias@leaosampaio.edu.br.

from the CNJ, aiming to demonstrate the effectiveness of the conclusion of agreements in the context of the non-judicialization of conflicts. Data analysis was based on content and statistical analysis. The results achieved in the research reveal that, despite the obstacles arising from the Covid-19 pandemic, the Nucleus of the Public Defender of Crato/CE performs a satisfactory mediation activity, in gradual expansion, providing a different alternative to judicialization and strengthening the Multidoor Courthouse System.

Keywords: Mediation. Social Pacification. Dejudicialization. Nonviolent Communication. Mediator's role.

1 INTRODUÇÃO

A convivência humana se apresenta, historicamente, como um dilema a partir do qual surgem diversas teorias filosóficas que buscam explicar como os homens passaram a viver em sociedade e, além disso, com base em que princípios se sustenta a vida social.

Nesse sentido, o contrato social defendido por Thomas Hobbes, Locke e Rousseau, seria a origem dessa convivência humana em sociedade, na medida em que, acordando de forma unânime no sentido de renunciar à sua liberdade, os homens deixam o estado de anarquia original – marcado pela ausência de organização política e social – e buscam, na limitação de sua própria liberdade, a harmonização das relações sociais, entabulando, então, com a inauguração do Estado. (CALMON, 2019).

Aliada ao contrato social, a ordem jurídica – que depende da existência de normas coercitivas – contribui para promoção do equilíbrio das relações sociais. Contudo, diante da divergência de interesses e do descumprimento da norma jurídica, resta comprometida a harmonia, ocasião em que surge, portanto, o conflito, que, como aduz Ferraz Júnior (2017), é inerente ao próprio ser humano, “que, por seu comportamento, entra em conflito, cria normas para solucioná-lo, decide-o, renega suas decisões, etc.”

Nessa perspectiva, a jurisdição estatal e o processo judicial se configuram, desde a formação dos Estados modernos, como meios ordinários de solução dos conflitos, embora não sejam os únicos mecanismos de resolução de disputas. Isso, porque, anteriormente ao processo judicial – que emerge após o surgimento do Estado – a solução consensual, comunitária e informal dos conflitos permeava a vida social, desenvolvendo-se nas sociedades até os dias atuais, em maior ou menor escala, como meios idôneos para a restauração da paz social. (SALLES, 2020).

Ocorre que, nas sociedades contemporâneas ocidentais, especialmente no contexto pós-guerra, a edição das constituições democráticas acabou por conferir um conjunto de novos

direitos que viriam a contribuir, posteriormente, para a eclosão de novas demandas cujas respostas passaram a ser buscadas no Poder Judiciário. Surge, então, um movimento de judicialização das relações sociais que, no Brasil, é intensificado após a promulgação da Constituição Federal de 1988, que, além de introduzir novos direitos, ampliou os meios de busca pelo sistema de Justiça, impulsionando, por conseguinte, a expansão do Judiciário. (VIANNA et al., 1999).

Diante disso, o aumento vertiginoso das demandas judiciais e a ausência de preparação para o novo cenário de busca excessiva pela prestação jurisdicional ocasionaram, na década de noventa, a chamada crise da justiça estatal, caracterizada, principalmente, na dicção de Petrônio Calmon (2019), pela “inflação processual e inadequação dos métodos antigos para atender aos problemas modernos”

Com efeito, a edição da Emenda Constitucional nº 45/2004 trouxe a criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que, desde então, implementa políticas judiciárias com o escopo de aprimorar a eficiência da prestação jurisdicional e garantir o acesso à justiça. No entanto, para além das estatísticas, fazia-se necessária a implementação de instrumentos que proporcionassem a efetiva pacificação social, passando, o CNJ, então, a estimular a utilização dos denominados meios alternativos de solução de conflitos, dentre os quais se destaca a mediação, método central deste estudo (TARTUCE, 2017).

No Brasil, a implementação da mediação como método de solução de conflitos surge em decorrência da edição de atos normativos esparsos, sendo a Resolução nº 125, do CNJ, o primeiro deles. Posteriormente, tem-se a elaboração da Lei de Mediação – Lei 13.140/15 – e do Código de Processo Civil – Lei 13.105/15 (NUNES, 2017).

Contudo, observa-se que, dada a infinidade de contextos em que se desenvolvem as relações sociais, há, igualmente, naturezas diversas de conflitos, de modo que a eficácia dos mecanismos de solução depende – não apenas, mas também – da maior adequação entre o método adotado e a natureza da relação a partir da qual sobreveio o conflito.

Nesse sentido, inobstante a inexistência de sistema totalmente eficaz, verifica-se o surgimento de métodos capazes de dirimir a judicialização dos conflitos e estimular a pacificação social, de modo que a integração desses mecanismos junto ao Poder Judiciário constitui o *Multidoor Courthouse System* ou Sistema Multiportas – criado pelo professor Frank Sander, na Conferência Pound, de 1976 – oportuniza às partes envolvidas no conflito soluções diversas direcionadas à satisfação de seus interesses e resgatando a atuação do Poder Judiciário como *ultima ratio*. (SALES; SOUSA, 2014).

Diante da complexidade das sociedades e dos conflitos que nelas emergem e, ainda,

considerando a gama de mecanismos de solução e procedimentos incorporados ao ordenamento jurídico brasileiro, questiona-se como problema de pesquisa deste estudo: em que medida o trabalho desenvolvido no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE é capaz de facilitar a efetividade da prestação jurisdicional, com o fortalecimento do Sistema de Justiça Multiportas, em privilégio à desjudicialização processual?

Nesse sentido, busca-se verificar e conhecer o trabalho de mediação realizado no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE, para mensuração da contribuição à efetividade da prestação jurisdicional, com fins de fortalecimento do Sistema de Justiça Multiportas e de restauração da pacificação social.

Pretende-se, ademais, discutir sobre o papel do mediador como facilitador do diálogo na sessão de mediação e, por oportuno, analisar os benefícios e dificuldades do incentivo à implementação da mediação.

Diante da implementação da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos através da Resolução nº 125 do CNJ, da promulgação da Lei de Mediação – Lei 13.140/15 – e do Código de Processo Civil – Lei 13.105/15, verifica-se um movimento estatal no sentido de promover o desenvolvimento de uma cultura de pacificação social, cenário em que recebe incentivo, portanto, a implementação da mediação enquanto mecanismo adequado de solução de conflitos.

Nesse perspectiva, esse estudo se revela imprescindível e necessário à comunidade acadêmica, na medida que oportunizará a compreensão acerca da relevância e das vantagens da implementação da mediação e do desenvolvimento da cultura da pacificação social, permitindo, ainda, a visualização *in loco* de um panorama relativo à contribuição das atividades desenvolvidas no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE para a efetividade da prestação jurisdicional, assim como sobre o papel do mediador como facilitador do diálogo e agente efetivador da justiça social, no contexto da desjudicialização.

2 PREMISSAS CONCEITUAIS SOBRE MEDIAÇÃO

A mediação, conforme destaca Fernanda Tartuce (2018), “consiste no meio consensual de abordagem de controvérsias em que alguém imparcial atua para facilitar a comunicação entre os envolvidos e propiciar que eles possam, a partir da percepção ampliada dos meandros da situação controvertida, protagonizar saídas produtivas para os impasses que os envolvem.”

Nos termos do art. 1º, parágrafo único, da Lei 13.140/2015, a mediação constitui-se como uma “atividade técnica exercida por terceiro imparcial e sem poder decisório, que,

escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.”

Ainda nesse sentido, pondera Tânia Almeida (2014) que

a mediação é um processo orientado a conferir às pessoas nele envolvidas a autoria de suas próprias decisões, convidando-as à reflexão e ampliando alternativas. É um processo não adversarial dirigido à desconstrução dos impasses que imobilizam a negociação, transformando um contexto de confronto em contexto colaborativo. É um processo confidencial e voluntário no qual um terceiro imparcial facilita a negociação entre duas ou mais partes onde um acordo mutuamente aceitável pode ser um dos desfechos possíveis. (ALMEIDA, 2014)

Assim, a mediação apresenta-se, em suma, como um mecanismo cuja finalidade se traduz na realização da composição, a partir da atuação facilitadora de um terceiro imparcial – o mediador – que, utilizando-se de um conjunto de técnicas de comunicação, contribui para que os litigantes, imersos, inicialmente, em uma disputa sem diálogo, encontrem, de forma voluntária, uma solução adequada para as necessidades apresentadas, de modo a dissolver o conflito, mas não a relação.

Por isso, indica-se esse meio consensual de solução de conflitos quando os envolvidos mantêm uma relação continuada, ou seja, um vínculo permanente e duradouro, tal como se extrai da redação do §3º do artigo 165 do Código de Processo Civil:

Art. 165, §3º. O mediador, que **atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes**, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

À luz dos métodos de solução de conflitos, a autocomposição tem por primazia o princípio da autonomia da vontade das partes. Comumente, a mediação e a conciliação repousam nesse ambiente, pois são denominados como métodos consensuais de resolução de conflitos, ou seja, onde ocorre o comum acordo dos litigantes sob uma determinada demanda. (CABRAL, 2017).

Adolfo Braga Neto (2009) aponta as distinções entre a mediação e a conciliação, elucidando que, em razão da celeridade característica da conciliação, este procedimento – ao contrário da mediação – revela-se mais apropriado para a resolução de conflitos em que não se verifica a existência de vínculo anterior ou, ainda, a perspectiva de conservação no futuro.

O autor salienta, outrossim, que, em diversos países, não há diferenciação entre a mediação e a conciliação enquanto meios consensuais de resolução de conflitos, ressaltando, ademais, que, no Brasil, a distinção entre esses métodos ocorre porque, na mediação, busca-se uma composição elaborada pelas próprias partes, sendo um procedimento mais prolongado, que possibilita uma análise acentuada sobre o conflito. (BRAGA NETO, 2009).

Assim sendo, a despeito de ser amplamente utilizada, *exempli gratia*, nas situações conflituosas vivenciadas entre familiares e vizinhos, a mediação, como bem aponta SALLES (2020), “pode ser utilizada para tentar solucionar conflitos de diferentes áreas, naturezas e abordagens, como, por exemplo, a mediação familiar, empresarial, trabalhista, ambiental, comunitária, escolar e do terceiro setor.”

Observa-se, então, que, dada a infinidade de contextos em que se desenvolvem as relações sociais, há, igualmente, modelos variados de mediação, cuja eficácia depende – não apenas, mas também – da maior adequação entre a modalidade de mediação adotada e a relação continuada a partir da qual sobreveio o conflito.

3 PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO

Tomando como base as premissas conceituais da mediação como método alternativo de solução de conflitos, que conta com a atuação de um facilitador da comunicação – o mediador – oportuno analisar os princípios norteadores desse mecanismo autocompositivo, encontrados, especialmente na Resolução nº 125/2010 do CNJ, no Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) e na Lei de Mediação (Lei 13.140/2015).

A partir da Resolução nº 125/2010, o Conselho Nacional de Justiça instituiu o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, prevendo que os princípios norteadores da atuação dos mediadores são: “confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação”.

Seguindo a base principiológica encontrada nos principais instrumentos normativos regulamentadores da mediação, tem-se, no art. 166 do Código de Processo Civil, que “a conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada”.

Destaque-se que, embora o Código de Processo Civil mencione, de forma conjunta, os princípios da conciliação e da mediação, estes institutos apresentam singelas diferenças, como já foi tecido no item anterior, esclarecidas, inclusive, no art. 165, §2º e §3º do referido diploma legal.

Nos termos da Lei de Mediação, os princípios orientadores da mediação são a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade das partes, a busca do consenso, a confidencialidade e a boa-fé.

Nesse sentido, verifica-se que os instrumentos normativos em comento apresentam princípios que, por vezes, repetem-se; alguns princípios, no entanto, são encontrados somente em um determinado marco normativo.

Em razão disso, para fins de síntese e organização das informações, elaborou-se o quadro a seguir:

Resolução nº 125/2010 do CNJ	Código de Processo Civil	Lei de Mediação
Confidencialidade	Confidencialidade	Confidencialidade
Imparcialidade	Imparcialidade	Imparcialidade
-	Informalidade	Informalidade
-	Oralidade	Oralidade
-	Autonomia da vontade	Autonomia da vontade das partes
Decisão informada	Decisão informada	-
Independência e autonomia	Independência	-
Competência	-	-
Respeito à ordem pública e às leis vigentes	-	-
Empoderamento	-	-
Validação	-	-
-	-	Boa-fé
-	-	Busca do consenso
-	-	Isonomia entre as partes

4 TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO

4.1 ESCUTA ATIVA

No processo de mediação, as partes – inicialmente, imersas na situação conflituosa – podem adotar uma postura de autodefesa, dificultando a expressão dos sentimentos, que, como vimos, constitui um dos componentes da Comunicação Não Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall Rosenberg, conforme será melhor abordada no capítulo 5 deste trabalho. (ROSENBERG, 2006)

Assim, a escuta ativa apresenta-se como uma técnica de mediação que possibilita a legitimação da participação dos mediandos, na medida em que gera validação e acolhimento do discurso e das expressões de cada integrante da conversa. Para tanto, o mediador adota uma postura de escuta atenta e de percepção da linguagem verbal e não verbal (gestos e expressões faciais), manifestando interesse pelo discurso das partes. Com isso, constrói-se um diálogo orientado ao consenso em detrimento da disputa. (ACADEMIA MOL, 2018).

Tânia Almeida (2014) conclui, nesse sentido, que “a escuta ativa viabiliza as expressões equânimes dos mediandos, gerando confiança no processo de diálogo e sentimento de que é possível falar e ser ouvido, mesmo na vigência da discordância”.

4.2 *RAPPORT* (“CRIAR UMA RELAÇÃO”)

Para a obtenção de êxito na mediação, recomenda-se ao mediador a observância de instruções de comportamento que antecedem a chegada das partes, com a preparação do local em que se realizará a sessão, a revisão das anotações sobre o caso e, se possível, a memorização dos nomes das partes. (MANUAL DE MEDIÇÃO JUDICIAL, 2016).

Contudo, além do procedimento precedente à chegada das partes, o mediador deve buscar, quando da chegada destas, o estabelecimento de vínculo, isto é, deve adotar uma postura de acolhimento que incentiva a construção da confiança e estimula a participação dos integrantes da conversa no processo de mediação. Essa conduta do mediador pautada na receptividade, no acolhimento e na empatia constitui a técnica do *rapport*. (ACADEMIA MOL, 2018).

Nesse sentido, conforme o Manual de Mediação Judicial:

Quando as partes chegarem à sessão de mediação, o mediador deve cumprimentar cada uma delas e tentar fazer com que se sintam confortáveis. No entanto, não deve conversar demasiadamente, ultrapassando um certo grau de objetividade. (...) a mediação funciona enquanto as partes confiarem no mediador. (MANUAL DE MEDIAÇÃO JUDICIAL, 2016, p. 161).

4.3 PARAFRASEAMENTO (REPETIÇÃO CONTEXTUALIZADA)

A técnica do parafraseamento consiste em repetir mensagens profundamente emocionais, de modo que a paráfrase, adquirindo a forma de pergunta ou de simples repetição recontextualizada, confirmará se a mensagem foi recebida com exatidão, estimulando, ainda, a compreensão de determinado contexto fático, sob uma perspectiva mais positiva.

(VASCONCELOS, 2018).

Nessa perspectiva, Roberto Portugal Bacellar, mencionando técnicas de negociação aplicáveis à mediação, destaca que:

Deve o mediador repetir o que cada um falou, resumindo, recontando a história com ênfase aos pontos positivos, parafraseando-a. Ouvir a própria história, por meio de outra pessoa, conduz os interessados a reflexões, com a abertura do leque de opções de solução dirigida a outras perspectivas (BACELLAR, 2012, p. 180).

A reformulação das mensagens, através do parafraseamento, permite, portanto, a repetição das ideias em linguagem positiva, ressignificando o conteúdo da fala e ampliando a possibilidade de construção de uma solução em conjunto.

4.4 BRAINSTORMING (“TEMPESTADE CEREBRAL”)

O termo *brainstorming* – criado por Alex Osborn, em 1953 – significa “tempestade de ideias”, sendo uma técnica relacionada à criatividade, utilizada, sobretudo, na busca de diferentes ideias associadas a soluções para determinados problemas. (OSBORN, 1973).

Assim, na mediação, a técnica do *brainstorming* tem a finalidade de incentivar os mediandos a colaborarem com o maior número possível de ideias direcionadas à resolução efetiva do conflito. Dessa forma, as partes criam opções, sugerem alternativas, cuja viabilidade será posteriormente avaliada por cada uma delas. (ACADEMIA MOL, 2018).

Trata-se, portanto, de verdadeira técnica de negociação, cuja aplicação, no processo de mediação é expressamente aceita, conforme preleciona o art. 166, §3º, do CPC, destacando que se admite a “aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição”.

4.5 CAUCUS (REUNIÃO INDIVIDUAL)

O *caucus* traduz-se na realização de reuniões privadas, nas ocasiões em que a comunicação entre as partes se revela ineficiente, notadamente quando se verifica um elevado grau animosidade, que, dificultando a continuidade da conversa, suscita a necessidade de uma sessão individual. (MANUAL DE MEDIÇÃO JUDICIAL, 2016).

Carlos Eduardo Vasconcelos (2008) assevera que “em qualquer momento, caso o mediador constate resistências, ambiguidades, ou receios significativos em um ou em ambos os mediandos, pode ser oportuno propor – respeitada a igualdade de tratamento – a realização de reuniões privadas, em separado: caucus”.

5 COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA SOB A PERSPETIVA DE MARSHALL B. ROSENBERG (2006)

A Comunicação Não Violenta apresenta-se como uma abordagem desenvolvida por Marshall Rosenberg, psicólogo norte-americano que, tendo experimentado, desde a infância, constantes situações de conflito em um bairro turbulento de Detroit, onde residia, debruçou-se sobre a compreensão acerca da influência que os usos diversos da linguagem exercem sobre os comportamentos violento e compassivo. As técnicas ensinadas por Marshall contribuem, atualmente, para a pacificação de diálogos e para a mediação de conflitos em diversas regiões do mundo.

Nesse sentido, a abordagem da CNV enseja a capacidade humana de preservar seu estado compassivo natural, frente a condições adversas. Para tanto, essa ferramenta reúne um conjunto de habilidades, permitindo uma modificação na perspectiva que orienta a forma pela qual o indivíduo se expressa e escuta o outro. Assim, o processo da Comunicação Não Violenta se desenvolve a partir de quatro componentes – sintetizados a seguir – quais sejam: a) observação sem julgamento; b) identificação de sentimentos; c) reconhecimento de necessidades e d) formulação do pedido.

A priori, deve-se proceder à observação, que não poderá, no entanto, estar associada à avaliação. Isso porque a avaliação amplia a probabilidade de que o indivíduo escute a mensagem como crítica e se utilize da autodefesa, resistindo àquilo que foi dito. Com isso, a reação compassiva e a conexão com o outro, necessárias à CNV, restariam prejudicadas. Por isso, Marshall demonstra a importância de se realizar a simples observação, isenta de avaliação.

Em seguida, o segundo componente da CNV, conforme Rosenberg, consiste em expressar os sentimentos, de modo que, nesse momento, a exteriorização da vulnerabilidade do indivíduo deve contribuir para sua efetiva conexão com o ouvinte. Para tanto, nessa ocasião, deve-se evitar a utilização de palavras vagas, preferindo-se aquelas que exprimem emoções específicas, sendo relevante, portanto, que se pratique o que, de acordo com Rosenberg, consiste em um “enriquecimento do vocabulário de sentimentos”, que “permita nomear ou identificar de forma clara e específica nossas emoções”. (ROSENBERG, 2006, p.76)

Além disso, é necessário que se observe a distinção entre a expressão de sentimentos verdadeiros e de (meros) pensamentos e interpretações, a fim de possibilitar a precisão na expressão das emoções.

Quando o sujeito afirma, por exemplo, “sinto que sou mau advogado”, a expressão de

seus sentimentos resta comprometida, visto que, na verdade, o que se tem é a utilização do verbo “sentir” no sentido dos verbos “pensar”, “achar”. Desse modo, na frase mencionada, o sujeito expressa uma avaliação acerca de seu desempenho/habilidade no exercício de sua profissão e, por esse motivo, para que seus sentimentos verdadeiros – e não pensamentos – sejam comunicados, a mensagem emitida deve ser reconstruída. Logo, a frase poderia ser substituída, por exemplo, por “estou me sentindo insatisfeito comigo mesmo como advogado.”

Assim, quando as palavras utilizadas pelo indivíduo não permitem que a descrição de seus estados emocionais ocorra de forma clara e precisa, interfere-se na aplicabilidade do segundo componente da CNV, ora mencionado, comprometendo, logica e conseqüentemente, o processo da Comunicação Não Violenta.

A identificação das necessidades relacionadas aos sentimentos, por sua vez, constitui o terceiro componente da abordagem desenvolvida na obra de Marshall B. Rosenberg, sendo demonstrado que o estado compassivo natural será mantido tanto mais quanto o indivíduo for capaz de relacionar diretamente os sentimentos às necessidades.

Por isso, ao aplicar a CNV, de acordo com Rosenberg, é necessário que se evite a expressão das necessidades de forma indireta, uma vez que, nesse caso, reduz-se a probabilidade de que as necessidades sejam, de fato, satisfeitas.

Quando expressamos nossas necessidades indiretamente, através do uso de avaliações, interpretações e imagens, é provável que os outros escutem nisso uma crítica. E, quando as pessoas ouvem qualquer coisa como crítica, elas tendem a investir sua energia na autodefesa ou no contra-ataque. Se desejamos obter uma reação compassiva dos outros, expressar nossas necessidades interpretando ou diagnosticando o comportamento deles é jogar contra nós mesmos. (ROSENBERG, 2006, p. 84).

Por fim, o quarto componente da CNV se refere ao pedido, que deve ser expressado através de uma linguagem positiva, ou seja, o sujeito deve preferir a construção de frases que mencione, de fato, o que está sendo pedido, e não aquilo que não se está pedido. Isso porque, conforme Marshall (2006), a utilização de frases que exprimem ações negativas contribui para que o ouvinte recepcione a mensagem de forma ambígua e obscura.

Aconselha-se, ademais, que o pedido indique ações concretas a serem atendidas pelo interlocutor e, ainda, que o emissor da mensagem possua consciência acerca do objeto de seu pedido e da finalidade a que se destina a CNV: a consolidação de um relacionamento sincero e empático.

Além disso, é possível identificar se a mensagem do emissor consiste em um pedido ou em uma exigência, observando-se a forma pela qual o sujeito reage ante a inobservância do ouvinte à sua solicitação – se o emissor critica ou julga o ouvinte, ou o faz se sentir culpado,

trata-se de uma exigência; se o emissor, no entanto, reage de forma empática para com o ouvinte, trata-se de um pedido.

Nesse sentido, é imprescindível que o ouvinte interprete a mensagem como um pedido, e não como uma exigência. Caso interprete nesse último sentido, de acordo com Rosenberg, o sujeito encontrar-se-á diante de duas possibilidades: a submissão ou a rebelião, sendo que a opção por uma ou outra dificulta, igualmente, a obtenção de uma resposta compassiva, comprometendo, por conseguinte, a eficácia da aplicação do processo de CNV.

Ressalte-se que o processo de CNV, embora compreenda recursos cuja execução ocasiona a satisfação das necessidades existentes nas relações interpessoais, o objetivo dessa abordagem não consiste em conquistar, através de um compilado de técnicas, simplesmente aquilo que se deseja, mas edificar relacionamentos, utilizando como base a compaixão e a honestidade. Logo, a satisfação das necessidades representa tão somente uma consequência da prática eficaz da Comunicação Não Violenta.

6 PAPEL DO MEDIADOR

O mediador é um moderador, mas não representa nenhuma das partes. Assim, embora atue como um comunicador e incentivador de consensos, estimulando a avaliação de diferentes alternativas e propostas de acordo a serem apresentadas pelas próprias partes, não compete ao mediador a atividade de impor a estas um resultado que considere adequado, sob pena de estar-se indo de encontro à imparcialidade, que constitui um dos princípios da mediação. (TARTUCE, 2018).

Assim, ao induzir, por exemplo, a identificação de sentimentos e de necessidades, o mediador aplica componentes que integram o processo da Comunicação Não Violenta. Evidente, portanto, que, no procedimento da mediação, a aplicação de técnicas e habilidades comunicativas pela figura do terceiro imparcial revela-se imprescindível, na medida em que os litigantes, diante de necessidades não atendidas, tendem a transmitir – motivados pelo sentimento de raiva - mensagens deturpadas e violentas. (ROSENBERG, 2006)

Neste diapasão, a atividade neutra e cooperativa do mediador contribui, inegavelmente, para a construção de uma comunicação pacifista, isenta de ruídos, uma vez que a transmissão de mensagens entre emissores e receptores conflitantes ocorre, comumente, repleta de distorções que suscitam a formação de novos conflitos.

Isso porque, conforme Rosenberg (2006), quando o receptor escuta uma mensagem e identifica nesta uma crítica, a reação imediata traduz-se em expressões de autodefesa e de

contra-ataque, comportamento que compromete o desempenho da abordagem desenvolvida pelo psicólogo norte-americano.

Nessa perspectiva, assevera Roberto Portugal Barcellar (2012) que “a conversa desenvolvida no processo consensual da mediação servirá para esclarecer situações, recuperar a comunicação direta, eliminar ruídos e falhas verificadas na comunicação anterior e pode até melhorar o relacionamento entre os interessados nas suas relações posteriores.”

Ainda nesse sentido, tem-se a seguinte perspectiva de Petrônio Calmon, no que tange ao papel do mediador:

Segundo a escola de Massachussets, a responsabilidade do mediador inclui: favorecer o intercâmbio de informação, prover de nova informação; ajudar a cada parte a entender a visão da contraparte; mostrar a ambas que suas preocupações são compreendidas; promover um nível produtivo de expressão emocional; manejar as diferenças de percepção e interesses entre os negociadores e outros, inclusive advogado e cliente; ajudar aos negociadores a avaliar alternativas realistas para possibilitar o acordo; gerar flexibilidade; mudar o foco do passado para o futuro; estimular a criatividade das partes, incentivando-as a sugerir propostas de acordo; aprender a identificar os interesses particulares que cada uma das partes prefere não comunicar à outra; incentivar soluções que satisfaçam os interesses fundamentais de todas as partes envolvidas. (CALMON, 2019, p. 123-124).

Ainda no que tange à função do mediador, é fundamental que se evitem atitudes que provocam o bloqueio da expressão dos mediados, como a conduta do aconselhamento – que afasta o mediador da posição de observador e o insere no posto de avaliador, não mais desprovido de preconceitos, portanto (VASCONCELOS, 2018).

Ademais, frise-se que, adotando uma postura avaliadora, o mediador, conforme aduz Fernanda Tartuce (2018), “poderá acabar afetando sua imparcialidade”. A autora evidencia, ainda, que:

O mediador precisa atuar com equidistância perante os participantes durante todo o procedimento, sob pena de ver comprometida a credibilidade de sua intervenção; ainda que não seja efetivamente parcial, há o risco de ele soar como tal perante um dos interessados, o que poderá comprometer a continuidade do procedimento (TARTUCE, 2018, p. 207).

Além da atuação equidistante, isto é, imparcial, do mediador em relação às partes, o posicionamento físico daquele deve, igualmente, apresentar-se de forma equidistante em relação a estas. Isso porque, nas sessões de mediação, a organização referente à disposição dos lugares a serem ocupados à mesa contribuem sobremaneira para o progresso do procedimento, tendo em vista que, por apresentar-se como uma linguagem não verbal, o simples posicionamento físico das partes e do mediador deve contribuir tanto para que, durante a mediação, a figura do terceiro transmita sua condição de imparcialidade e de liderança, quanto para que todos os presentes se sintam confortáveis. (MANUAL DE MEDIAÇÃO JUDICIAL, 2016).

Diante dos fatores verbais e não verbais que complexificam a composição entre as partes, pode-se afirmar que, dentre as funções desempenhadas pelo mediador, a de maior relevância é a de comunicador. Nesse sentido, afirma Maria de Nazareth Serpa (1999) que compete ao mediador “transmitir as ideias, posições, convicções e emoções, de maneira tal que as partes possam se entender, mutuamente”.

É imprescindível, portanto, que o mediador desenvolva habilidades comunicativas. Isso porque a lida com os conflitos sociais suscita a necessidade da utilização de técnicas que facilitem a compreensão dos sentimentos e das necessidades dos litigantes, de modo que as estratégias inseridas na abordagem da Comunicação Não Violenta, ensinadas por Marshall, contribuam efetivamente para a construção de consensos, possibilitando, por conseguinte, a concretização do escopo maior dos meios alternativos de solução de conflitos: a restauração da paz social.

7 TRANSFORMAÇÕES PROVOCADAS PELA PANDEMIA E A MEDIAÇÃO VIRTUAL

Em virtude da disseminação do Coronavírus pelas diversas regiões do globo, o diretor-geral da Organização Mundial de Saúde (OMS) anunciou, no dia 11 de março de 2020, que a doença causada pelo novo Coronavírus (Sars-Cov-2) apresentava-se como situação de pandemia. Seguidamente, no Brasil, o Ministério da Saúde decretou, através da publicação da Portaria nº 454, em 20 de março de 2020, o estado de transmissão comunitária da Covid-19. (UNA SUS, 2020).

Em consonância com as sucessivas medidas – nos níveis estadual e federal – de distanciamento social como método de contenção da difusão do vírus, a Defensoria Pública do Estado do Ceará divulgou a Instrução Normativa nº 75/2020, estabelecendo medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo Coronavírus, suspendendo, assim, as reuniões de mediação empreendidas no âmbito da Defensoria Pública, e determinando que, para resguardar os agendamentos presenciais marcados durante o período de restrição, as supervisões e os(as) Defensores(as) ficariam responsáveis por informar aos assistidos a situação de emergência e o regime de trabalho, utilizando-se de telefone, e-mail, whatsapp ou qualquer outro meio de comunicação. (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, 2020).

Ocorre que, diante da sequente redução no número de casos de infectados pela Covid-19, as medidas de distanciamento passaram por um processo de flexibilização, ensejando, posteriormente, a formulação de planos de retomada das atividades presenciais dos diversos

setores. Nesse sentido, a Instrução Normativa nº 78/2020 da Defensoria Pública do Estado do Ceará estabeleceu regras para a retomada dos serviços presenciais deste órgão, a qual se realizaria, conforme a Instrução Normativa, de forma gradual e regional. (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, 2020).

Contudo, durante o período de suspensão das atividades presenciais, em razão das medidas de distanciamento social, surgiu então, a necessidade de adaptar a mediação à nova realidade, com a utilização de uma ferramenta já colocada à disposição de parcela significativa da população brasileira: a comunicação virtual, isto é, o contato via internet.

Assim, as Online Dispute Resolutions (ODRs) – Métodos Online de Resolução de Conflitos – que já vinham sendo implementadas no âmbito judicial, anteriormente ao cenário pandêmico, viabilizam, atualmente, a realização do procedimento de mediação, de forma desburocratizada e em ambiente virtual, recebendo prestígio – especialmente em virtude das limitações impostas pela pandemia de Covid-19 – e revelando que a virtualização do Poder Judiciário é a nova realidade. (MANHÃES, 2020).

A Defensoria Pública – assim como as demais instituições ligadas à função jurisdicional do Estado – teve de se utilizar de recursos tecnológicos capazes de garantir seu funcionamento, diante das circunstâncias emergenciais provocadas pela Pandemia. Assim, as sessões de mediação através de videoconferência representavam, para além de uma necessidade, uma possibilidade, em virtude da existência de meios digitais e, inclusive, de amparo legal que conferiam suporte à implementação da mediação virtual.

Nessa perspectiva, a Lei de Mediação (Lei 13.140/2015), em seu art. 46, assegura a possibilidade de realização da mediação “pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo”, indicando, pois, a praticabilidade da mediação virtual. Ainda nesse sentido, o art. 334, §7º, do Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) inclui, igualmente, a mediação na modalidade virtual como uma prática viável.

No entanto, não obstante o levantamento realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) junto com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia de Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC) demonstre que, em 2021, a internet já havia chegado a 90% dos domicílios brasileiros, a participação da parcela da população que, além de não possuir aparelho que permita a comunicação virtual, não dispõe de acesso à internet, torna-se praticamente inviável.

Além disso, a mediação virtual exige do mediador a adaptação das técnicas utilizadas, uma vez que a conversão da modalidade presencial para a virtual ocasiona a redução da

comunicação – na sessão presencial, tem-se a possibilidade de observar e interpretar os gestos e as expressões, isto é, a linguagem corporal das partes, ao passo que, na reunião virtual, a percepção da comunicação não verbal resta prejudicada, em razão de fatores diversos, tais como incorreções na câmera e no áudio do aparelho, assim como dificuldades de conexão de internet.

Entretanto, malgrado a existência de dificuldades, os fatores positivos da mediação virtual parecem ultrapassar os fatores negativos:

Em que pese aos argumentos contrários, o processo de mediação eletrônica parece adequar-se bem aos novos tempos. Os benefícios do rompimento das barreiras geográficas, a acessibilidade que proporciona às pessoas com deficiências físicas, a celeridade do rito, as módicas despesas econômicas suportadas pelos usuários, tudo isso justifica a aposta do Código de 2015 nessa ferramenta. (SIVIERO, 2015, p. 325-226).

Verifica-se, portanto, que, embora o processo de implementação das audiências virtuais tenha ocorrido de maneira emergencial, ensejando adaptações em curto espaço de tempo e, por conseguinte, encontrando desafios diversos, a adoção da virtualização das audiências constitui nova ferramenta à disposição dos jurisdicionados, apresentando vantagens que justificam e impulsionam sua permanência no período pós-pandêmico.

8 MÉTODO

Trata-se de pesquisa de natureza básica estratégica, considerando que a finalidade principal do estudo é a aquisição de conhecimento científico, não anunciando, no entanto, conforme Fernando Dias de Avila-Pires (1987), “uma perspectiva de aplicação imediata”.

No que tange aos objetivos, a pesquisa científica classifica-se, conforme Castro (1976), em exploratória, descritiva e explicativa, sendo esta pesquisa considerada exploratória, na medida em que, de acordo com Mattar (2001), os métodos utilizados pela pesquisa exploratória são amplos e versáteis, compreendendo levantamentos em fontes secundárias, levantamentos de experiências, estudos de casos selecionados e observação informal.

No tocante às fontes, trata-se de estudo documental, valendo-se, conforme definição de Gil (1994), de materiais que não receberam, ainda, um tratamento analítico, significando que haverá, portanto, a coleta de documentos para análise. Ainda em relação às fontes, trata-se de pesquisa bibliográfica, haja vista que, conforme menciona Oliveira (2011, p. 40, apud MARCONI E LAKATOS, 2001), “todo trabalho científico, toda pesquisa, deve ter o apoio e o embasamento na pesquisa bibliográfica, para que não se desperdice tempo com um problema que já foi solucionado e possa chegar a conclusões inovadoras”.

Relativamente à abordagem, consiste este estudo em pesquisa qualitativa, visto que

busca proporcionar uma melhor visão e compreensão da mediação e do papel do mediador no Sistema Multiportas, procurando, ainda, quantificar os dados obtidos no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE, aplicando alguma forma de análise estatística. (MALHOTRA, 2001).

Quanto ao procedimento, trata-se de pesquisa que se utiliza do Estudo de Caso, de modo que as informações reunidas serão avaliadas em conjunto com o referencial teórico e com as estatísticas disponibilizadas pela Defensoria Pública do Estado do Ceará e pelo relatório Justiça em Números, do CNJ, – sendo analisada, ainda, a prática de mediação desenvolvida no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista e pesquisa documental.

A pesquisa documental, conforme Marconi e Lakatos (2007), consiste na fonte de coleta de dados restrita a documentos, escritos ou não, que constituem as fontes primárias, podendo integrar arquivos públicos, arquivos particulares ou, ainda, fontes estatísticas.

A análise dos dados foi realizada por meio da análise de conteúdo e estatística, verificando-se as informações fornecidas pelo relatório Justiça em Números, referente ao número de sentenças homologatórias de acordo proferidas nos anos de 2020 e 2021, analisando-se, ademais, as respostas obtidas a partir da entrevista realizada com a mediadora atuante nas sessões de mediação realizadas no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE.

O estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), em consonância com a Resolução nº 510/2016.

9 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

9.1 ENTREVISTA REALIZADA COM A MEDIADORA ATUANTE NO NÚCLEO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DO CRATO/CE

Nesta seção, apresenta-se a entrevista realizada com a mediadora atuante no Núcleo da Defensoria Pública do Município de Crato/CE. O roteiro de entrevista foi composto por cinco perguntas direcionadas à compreensão do processo de capacitação e do exercício da função do mediador; da utilização das técnicas de mediação nas sessões – presenciais e virtuais – realizadas no Núcleo da Defensoria Pública de Crato/CE; do papel do mediador no fortalecimento do Sistema Multiportas e, ainda, do desenvolvimento – nos últimos anos – da mediação na Comarca de Crato/CE.

Questionada acerca do processo de capacitação para se tornar um(a) mediador(a), a entrevistada esclarece que: *“Na Defensoria, é feita uma seleção que analisa se a pessoa tinha*

experiência anterior. Essa seleção tem caráter eliminatório e tem entrevista, porque não é somente conhecimento, mas também um perfil de comunicação. [...] Às vezes, a pessoa tem todo o conhecimento, mas não consegue ser um instrumento de pacificação.”

Nesse sentido, observa-se que, no processo de capacitação do(a) mediador(a), destaca-se a relevância do perfil de comunicador, competência técnica ressaltada, igualmente, por Lília Almeida Souza (2005), ao apontar que “o mediador tem a função precípua de facilitar a comunicação entre as partes.”

Ainda nessa perspectiva, Petrônio Calmon (2019), discutindo sobre a função do mediador, elucida que: “o mediador tem por papel ser facilitador, criador de canais de comunicação, tradutor e transmissor de informações, reformulador, diferenciador de posições e interesses, criador de opções e agente da realidade.”

Seguidamente, a entrevistada assevera que: “*a Defensoria atua na mediação de forma extrajudicial, nesse setor. [...] Toda a capacitação é extrajudicial, porque a judicial é pelo Nupemec. Essa capacitação é feita pela Escola Superior da Defensoria Pública. Existe uma prova, ao final, para saber se a pessoa atingiu o nível desejado. Primeiro, a seleção; depois, capacitação e prova final.*”

Evidente, portanto, que o exercício da função do mediador exige o desenvolvimento de habilidades comunicativas que contribuam, por meio das sessões de mediação, para a efetiva pacificação social, motivo pelo qual a capacitação – etapa inserida na seleção dos mediadores – compreende a análise do perfil de comunicador do candidato.

Ato contínuo, no que tange à descrição das ferramentas principais de que dispõe o(a) mediador(a) no exercício de sua função, a mediadora explica que “*com a pandemia, a Defensoria teve de se readaptar ao online. Então, foi uma modificação muito grande de utilização desses instrumentos, mas a base é a escuta ativa, o rapport, o brainstorming, o parafraseamento [...] a gente também oferece a possibilidade de, quando está muito acirrado, fazer o caucus – a sessão individual – onde as partes podem ser tratadas de forma individual, claro, se elas permitirem.*” A entrevistada destaca, ademais, que “*a gente não coloca a solução. A gente empodera as partes, para que elas façam a solução consciente.*”

Assim, além das técnicas de mediação mencionadas pela entrevistada, tem-se a ênfase quanto ao princípio do empoderamento – consubstanciado no art. 1º, do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, instituído pela Resolução nº 125/2010 do CNJ – que guarda relação, ainda, com o princípio da autonomia da vontade, na medida em que, incentivadas a buscarem a dissolução dos conflitos – empoderamento – as próprias partes decidem, voluntariamente, a solução adequada à controvérsia – autonomia da vontade.

Destarte, conforme ensina o Manual de Mediação Judicial, elaborado pelo CNJ (2016), “empoderamento é a tradução do termo em inglês empowerment e significa a busca pela restauração do senso de valor e poder da parte para que esta esteja apta a melhor dirimir futuros conflitos.” Outrossim, relativamente à autonomia de vontade das partes, esclarece que “a decisão final, qualquer que seja ela, cabe tão somente às partes.”

Indagada quanto aos maiores desafios encontrados nas sessões de mediação, a entrevistada ilustra que *“um dos maiores desafios da mediação é conseguir despolarizar para que eles fiquem abertos para conseguir negociar.”* Verifica-se, portanto, que a despolarização da linguagem consiste – conforme sustenta Jéssica Gomes Dias (2019) – em uma técnica de mediação à disposição do mediador e sobre a qual este deverá ter domínio, a fim de que as tratativas da sessão de mediação conduzam as partes à composição.

Além disso, no que se refere ao papel do mediador na construção da cultura da pacificação social e do sistema multiportas, a entrevistada explica o seguinte: *“vejo como, além de uma possibilidade, um papel essencial, um protagonismo. Essa possibilidade de resolução é muito antiga [...] a pessoa chega aqui, já chega sabendo que quer dar entrada em um processo. Então, existe uma inversão muito grande. [...] Mas o papel do mediador é essencial para esse caminho, esse trajeto, porque ele é o ponto principal de manejo, de intermediação.”*

A busca reiterada pelo acesso aos tribunais – observada pela mediadora – revela a materialização do fenômeno da judicialização das relações sociais e denuncia uma postura do cidadão – qual seja, a demanda pelo Poder Judiciário – que encontra amparo em princípios constitucionais, tais como os princípios do direito de ação e da inafastabilidade jurisdicional, sendo este, na concepção de Maria Cristiane L. Costa Lau (2009), “um princípio tão importante que se pode dizer é um dos garantidores do Estado Democrático de Direito.”

Contudo, à medida que os direitos fundamentais passaram a ser proclamados pelas constituições democráticas, verificou-se o desenrolar e excessivas demandas judiciais que contribuíram, inegavelmente, para a crise do Poder Judiciário. Inaugura-se, assim, um cenário de implementação de medidas judiciais que perseguem a minimização da referida crise, contemplando, para tanto, a utilização dos meios alternativos de solução de conflitos. (TARTUCE, 2017).

À vista disso, em se tratando de acesso à justiça e pacificação social, tem-se o protagonismo da função do mediador – mencionado pela entrevistada – posto que, no *Multidoor Couthouse System*, em conformidade com o que disserta Lucas Vieira da Costa, verifica-se:

[...] uma grande preocupação, então, com a condução dos conflitos ao seu procedimento mais adequado, à sua porta mais adequada. Essa multiplicidade de vias procedimentais democratiza o exercício da justiça, além de promover a cultura da

pacificação e desobstruir o sistema judiciário. (COSTA, 2019, p. 42)

Nesse sentido, a relevância da mediação na maximização das alternativas e, conseqüentemente, na descentralização do exercício jurisdicional resta evidenciada, inclusive, na redação da Lei Complementar nº 80/1994 – cujo escopo é a organização da Defensoria Pública – ao estabelecer, em seu art. 4º, inciso II – inserido pela Lei Complementar nº 132/2009 – que, dentre as funções institucionais do referido órgão, destaca-se o da promoção, de forma prioritária, da 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.

No que tange ao desenvolvimento da mediação na Comarca de Crato/CE, a mediadora afirma que *“a pandemia fez com que tudo fosse suspenso. Houve uma readaptação [...] a Defensoria suspendeu os atendimentos, até que visse uma solução segura para ambas as partes – tanto para o assistido quanto para a Defensoria.” Acrescenta, ainda, que “hoje, as mediações estão sendo ofertadas tanto presencial quanto virtual, pelo celular, pelo próprio aplicativo Whatsapp, para facilitar para o assistido, porque, às vezes, o assistido não tem acesso a uma Internet para baixar Webex ou outros aplicativos que são mais pesados.”*

Ainda nessa perspectiva, a entrevistada esclarece que *“a gente teve que readaptar tudo [...] as hipossuficiências eram feitas à mão, o termo era feito à mão, porque o assistido não tinha condições de pagar a impressão. Algo que era feito e impresso aqui o assistido tinha que fazer em uma folha de caderno. A gente teve que aglutinar a hipossuficiência com o termo, reduzir o máximo possível de informações, de legislação [...] não deixando a segurança passar, mas reduzir, porque eles tinham que fazer manuscrito.”*

O discurso da mediadora retrata, portanto, a efetiva atuação da Defensoria Pública, cumprindo a finalidade para a qual foi criada – qual seja, fornecer assistência jurídica integral e gratuita aos cidadãos necessitados, nos termos da previsão do art. 1º, da Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública (Lei Complementar nº 80/1994).

Elucida a entrevistada, em conclusão, que *“tem atendimento de manhã, presencial, e à tarde, online, de segunda a sexta-feira, já para dispor das duas formas. [...] a mediação do Crato recebe demanda do Juizado Especial, que é Consumidor, geralmente; da Vara de Família, quando já existe processo – por exemplo, uma Execução de Alimentos [...] e a Petição Inicial, que o assistido vem até a Defensoria, é atendido e encaminhado para a mediação.”*

9.2 A EXPERIÊNCIA NO NÚCLEO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DO CRATO/CE

O Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE foi inaugurado em fevereiro de 2020, quando a cidade recebeu sede própria. Isso porque, anteriormente, os atendimentos da Defensoria Pública eram realizados na Casa de Mediação – criada em novembro de 2011 – e em uma sala cedida no Fórum da Comarca. (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, 2020).

Na reportagem, “Defensoria Pública inaugura nova sede no Crato, na região do Cariri”, a defensora geral, Elizabeth Chagas, destaca que a inauguração do novo núcleo proporcionará “mais comodidade no atendimento, integrando os defensores e colaboradores em um só espaço, um prédio com espaço mais adequado, recepção, triagem e gabinetes individuais para a escuta ativa das demandas dos assistidos.” (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, 2020).

À época da inauguração, a Casa de Mediação – cujas atividades se realizam, atualmente, no Núcleo da Defensoria Pública do Crato – era a única no interior do Estado do Ceará, funcionando como comunidade para restauração do diálogo e fortalecimento da cultura da paz na resolução de disputas. (DIÁRIO DO NORDESTE, 2012).

No que tange aos atendimentos realizados no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE, a mediadora atuante na referida sede elucida que “*se tem processo, ela [a pessoa] sobe para outro setor de acompanhamento. Se não tem processo, recebe a senha para passar pela triagem. Na triagem, são feitas perguntas-chave, por um colaborador da Defensoria, que vai pedir para a pessoa resumir o assunto. [...] Depois que passa pela triagem, perguntam se dá certo a mediação. [...] A pessoa é recebida por mim, eu faço a pré-mediação, que é explicar o procedimento [...] a partir disso, a gente faz o agendamento para que compareça, se for presencial; se não for, faz pelo celular. A gente faz uma cartinha, um convite, para que a pessoa entregue à outra parte [...] e quem faz a pré-mediação não faz a mediação, para garantir a imparcialidade.*”

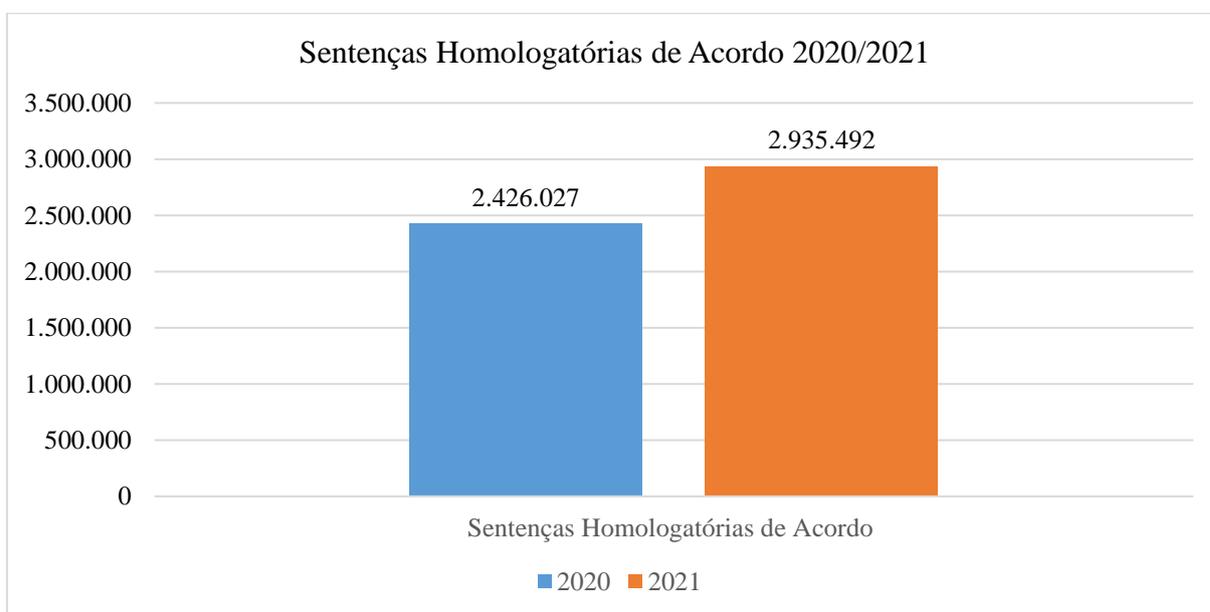
Ainda no que se refere aos trabalhos de mediação desenvolvidos no âmbito da Defensoria Pública, a defensora pública Lia Felismino destaca, em reportagem publicada em janeiro de 2022, que este ano “começou com o reforço de 14 novos mediadores comunitários em Juazeiro do Norte, Crato, Iguatu e Barbalha. Todos os novos mediadores já estão realizando as suas atividades o que nos permitirá mais amplitude na atuação da Defensoria.” (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, 2022).

De acordo com o relatório Justiça em Números (CNJ, 2022), no ano de 2021, foram proferidas 11,9% sentenças homologatórias de acordo, comparativamente ao percentual de

sentenças e decisões terminativas proferidas neste mesmo período. Conforme o relatório, a despeito de não ter havido retorno aos patamares observados antes da pandemia da Covid-19, o percentual representa um crescimento, quando comparado ao ano anterior. (JUSTIÇA EM NÚMEROS, CNJ, 2022).

Ainda, conforme o Justiça em Números (CNJ, 2022), observou-se, no ano de 2021, um aumento de 21% de sentenças homologatórias de acordo em relação ao ano de 2020– o que representa uma retomada gradual, comparando-se aos números observados no ano anterior, haja vista que, possivelmente, em virtude da pandemia, a realização das sessões de mediação e de conciliação, no formato presencial, assim como a utilização das técnicas direcionadas ao estabelecimento de confiança entre as partes restaram prejudicadas.

Gráfico 1 – Sentenças Homologatórias de Acordo – 2020/2021



Fonte: Justiça em Números, 2022, CNJ

Nesse contexto, oportuno destacar que, conforme dados fornecidos pela Defensoria Pública do Estado do Ceará (2021, *online*), os defensores públicos realizaram, no decurso do ano de 2020, 3.069 audiências extrajudiciais, logrando êxito significativo na celebração de acordos, tendo alcançado o percentual de 95%. Ademais, em que pese a situação pandêmica verificada em 2020, o elevado índice de composição entre as partes foi atingido com a realização das sessões de mediação na modalidade remota. (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, 2021).

Assim, tem-se que a atuação da Defensoria Pública, viabilizando a composição de conflitos através da realização da mediação – e alcançando, notadamente, índices relevantes de acordos extrajudiciais– impulsiona, juntamente com os CEJUSCs (Centros Judiciários de

Solução de Conflitos e Cidadania) – criados a partir da Resolução nº 125/2010, instituída pelo CNJ – o crescimento do percentual de sentenças homologatórias de acordos, em detrimento do número de sentenças e decisões terminativas, revelando, portanto, sua contribuição para a resolução de litígios.

Verifica-se, ademais, que a Defensoria Pública do Estado do Ceará, especificamente, o Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE, encontra-se em cenário de expansão da prática de mediação como instrumento de dissolução de conflitos, favorecendo, por conseguinte, a desjudicialização das demandas, na medida em que, aplicando um método alternativo de solução de litígios, fornece uma possibilidade diversa à judicialização, fortalecendo, pois, o Sistema de Justiça Multiportas e contribuindo para a restauração da pacificação social – por vezes, não obtida através da sentença.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou conhecer o trabalho desenvolvido no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE, com o escopo de verificar em que medida as sessões de mediação realizadas na referida instituição contribuem para a efetividade da prestação jurisdicional, fortalecendo o Sistema de Justiça Multiportas e facilitando a restauração da pacificação social, tendo sido discutido, ainda, o papel do mediador como facilitador do diálogo nas sessões de mediação.

Antes, e não menos importante a nível de objetivos aqui delineados, apresentou-se o procedimento da mediação – que conta com a atuação de um terceiro imparcial capaz de contribuir para a construção da composição entre as partes – encontrada de forma voluntária por estas – visto que o mediador, observando um conjunto de princípios e de técnicas de mediação, exercerá a função precípua de facilitador do diálogo, não imponto, no entanto, uma decisão.

Ademais, a base principiológica da mediação – igualmente delineada neste trabalho – encontra-se prevista em três principais instrumentos normativos que norteiam o procedimento, quais sejam: a Resolução nº 125/2010 do CNJ, o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) e a Lei de Mediação (Lei 13.140/2015).

As técnicas de mediação – ao lado dos princípios – funcionam como ferramentas cuja observância garante o desenvolvimento de um procedimento de mediação que cumpre, ao final, o escopo maior do método alternativo de resolução de conflito: a pacificação social. Nesse sentido, destacou-se, por oportuno, as técnicas da escuta ativa, do *rapport*, do parafraseamento,

do *brainstorming* e do *caucus*.

A abordagem da Comunicação Não Violenta, desenvolvida por Marshall Rosenberg, contribui, da mesma forma, para a mediação de conflitos, na medida em que promove a pacificação de diálogo, a partir de quatro componentes: a) observação sem julgamento; b) identificação de sentimentos; c) reconhecimento de necessidades e d) formulação do pedido.

Destacou-se, ainda, a relevância do papel do mediador no processo de mediação, posto que, atuando como um facilitador do diálogo, deve apresentar habilidades comunicativas que motivem a identificação dos interesses dos litigantes, a avaliação de alternativas de acordo e a recuperação da comunicação direta entre as partes.

Observou-se, a partir deste estudo, que a situação pandêmica causada pela disseminação do novo Coronavírus (Sars-Cov-2) suscitou a necessidade de estabelecimento de medidas temporárias de contenção do contágio, motivo pelo qual a Defensoria Pública do Estado do Ceará passou a divulgar, sucessivamente, Instruções Normativas que acompanhavam, inicialmente, o aumento do número de infectados – ocasião em que os atendimentos restaram suspensos – e, posterior e gradualmente, a redução – que ensejou a adoção do plano de retomada.

Os resultados obtidos apontam que, para a obtenção do escopo maior da mediação – qual seja, o da pacificação social – é imprescindível que o mediador apresente habilidades comunicativas, bem como que, no exercício de sua função, observe as técnicas de mediação à sua disposição e os princípios norteadores do referido método consensual de resolução de conflitos.

Além disso, os resultados revelam que, no Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE, houve uma readaptação dos atendimentos e, em virtude da pandemia, adotou-se a modalidade virtual das sessões de mediação, que, em razão de seus benefícios, permanece no período pós-pandêmico, havendo, assim, sessões de mediação presenciais e virtuais.

Dessa forma, a atuação do Núcleo da Defensoria Pública do Crato/CE na realização de sessões de mediação tem viabilizado – a partir do fornecimento desta possibilidade diversa da judicialização – a composição de conflitos, logrando êxito no alcance de índices satisfatórios de acordos extrajudiciais, corroborando para a elevação do percentual de sentenças homologatórias de acordos e contribuindo, por conseguinte, para a desjudicialização dos conflitos e para o fortalecimento do Sistema de Justiça Multiportas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tânia. **Caixa de Ferramentas em Mediação**: aportes práticos e teóricos. 1ª ed. Rio de Janeiro: Editora Dash, 2014.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva - (Coleção saberes do direito; 53), 2012.

BRAGA NETO, Adolfo. **Reflexões sobre a conciliação e a mediação de conflitos**: as grandes transformações do processo civil brasileiro – homenagem ao professor Kazuo Watanabe. São Paulo: Quartier Latin, 2009.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Manual de Mediação Judicial 2016. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2022.

BRASIL. **Conselho Nacional de Justiça**. Relatório Justiça em Números. Brasília: CNJ, 2022 Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/>. Acesso em 15 nov. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso em: 17 nov. 2022.

BRASIL. Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará. **Instrução Normativa nº 75/2020 de 16 de março de 2020**. Estabelece medidas temporárias de contenção ao contágio pelo Coronavírus (Covid-19). Fortaleza, CE, 16 março 2020. Disponível em: <https://www.defensoria.ce.def.br/wp-content/uploads/downloads/2020/03/IN-75.2020.pdf>. Acesso em: 19 out. 2022

BRASIL. Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará. **Instrução Normativa nº 78/2020 de 16 de julho de 2020**. Estabelece regras para a retomada dos serviços presenciais no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Ceará de maneira gradual e segura, diante da necessidade de medidas de proteção contra o Novo Coronavírus (Covid - 19). Fortaleza, CE, 16 julho 2020. Disponível em: <https://www.defensoria.ce.def.br/wp-content/uploads/2020/07/IN-78-DP-Retomada-das-atividades-16jul2020..pdf>. Acesso em: 19 out. 2022.

BRASIL. **Lei n. 13.105**, de 1 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União. Brasília: 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 27 set. 2022

BRASIL. **Lei n. 13.140**, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a auto composição de conflitos no âmbito da administração pública e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília: 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 27 set. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº nº 454, de 20 de março de 2020**. Brasília, 2020.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **A evolução da conciliação e da mediação no Brasil**. Revista FONAMEC – Rio de Janeiro, v.1, n. 1, p. 354, mai. 2017.

CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 4ª ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2019.

CORONAVÍRUS, Organização Mundial da Saúde declara pandemia do novo. **UNA-SUS**. Brasília, 11 de março de 2020. Disponível em: <https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>. Acesso em: 25 out. 2022.

DE CONFLITOS, saiba como funcionam as técnicas de medição. **Academia Mol**, São Paulo, 5, nov. de 2018. Disponível em: <https://www.mediacaoonline.com/blog/saiba-como-funcionam-as-tecnicas-de-mediacao-de-conflitos/#:~:text=%C3%89%20uma%20t%C3%A9cnica%20que%20consiste,poss%C3%ADveis%20para%20resolver%20a%20disputa>. Acesso em: 21 out. 2022.

FERRAZ JUNIOR, Tercio Sampaio. **Introdução ao estudo do Direito: técnica, decisão, dominação**. 10. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Atlas, 2018.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4.ed São Paulo: Atlas, 1994

INTERNET chegou a 90% dos domicílios brasileiros no ano passado. **Gov.br**, 2022. Disponível em: [https://www.gov.br/pt-br/noticias/educacao-e-pesquisa/2022/09/internet-chegou-a-90-dos-domicilios-brasileiros-no-ano-passado#:~:text=Em%202021%2C%20a%20internet%20j%C3%A1,de%20Domic%C3%ADlios%20\(PNAD\)%20Cont%C3%ADnua](https://www.gov.br/pt-br/noticias/educacao-e-pesquisa/2022/09/internet-chegou-a-90-dos-domicilios-brasileiros-no-ano-passado#:~:text=Em%202021%2C%20a%20internet%20j%C3%A1,de%20Domic%C3%ADlios%20(PNAD)%20Cont%C3%ADnua). Acesso em: 19 out. 2022.

MANHÃES, Fabianne. Meios Alternativos de Resolução de Conflitos. *In*: Direito do Futuro. Rio de Janeiro, 17 nov. 2020. Disponível em: <https://direitodofuturo.uff.br/2020/11/17/meios-alternativos-de-resolucao-de-conflitos/>. Acesso em: 02 nov. 2022.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2007

NUNES, Juliana Raquel. **A importância da mediação para o acesso à justiça: uma análise à luz do CPC/15**. Revista Eletrônica de Direito Processual, 2019. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/44557>>. Acesso em: 25 maio 2022.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias**. 3. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e prática da mediação de conflitos**. Editora Iumes Luris, Rio de Janeiro: 1999.

SIVIERO, Karime Silva. Aspectos polêmicos da mediação judicial brasileira: uma análise à luz do novo código de processo civil e da lei da mediação Revista eletrônica UFRS. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/view/58385/36263>. Acesso em: 21 out. 2022.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método: 2018.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e práticas restaurativas: modelos, processos, ética e aplicações**. São Paulo: Método, 2008.

VIANNA, Luis Werneck. et al. **A judicialização da política e das relações sociais no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora Revan, 1999.