



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ASSUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
MESTRADO EM DIREITO INTERNACIONAL

**O PAPEL DO MEDIADOR DE CONFLITOS PARA
A GARANTIA DOS DIREITOS DOS MENORES, SEGUNDO O
ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE,
EM RECIFE - PERNAMBUCO – BRASIL**

Iêda Vânia de Oliveira Tavares Ramos

Assunção – Paraguay

2023

Iêda Vânia de Oliveira Tavares Ramos

**O PAPEL DO MEDIADOR DE CONFLITOS PARA
A GARANTIA DOS DIREITOS DOS MENORES, SEGUNDO O
ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE,
EM RECIFE - PERNAMBUCO – BRASIL**

Tese apresentada à UAA como
requisito parcial para obtenção do
título de Mestre em Direito
Internacional.

Tutor: Prof.: Dr. Santiago Brizuela

Assunção – Paraguay
2023

FICHA CATALOGRÁFICA

Iêda Vânia de Oliveira Tavares Ramos

O Papel do Mediador de Conflitos, para a garantia dos Direitos dos menores, segundo o Estatuto da Criança e do Adolescente, em Recife –Pernambuco – Brasil

Asunción (Paraguay): Universidad Autónoma de Asunción, 2023

Tese Mestrado em Direito Internacional, 151 pp.

Lista de Referências: p. 101.

Palavras-chave: Mediador de Conflitos; Direitos dos menores; Estatuto da Criança e do Adolescente.

Iêda Vânia de Oliveira Tavares Ramos

**O PAPEL DO MEDIADOR DE CONFLITOS PARA
A GARANTIA DOS DIREITOS DOS MENORES, SEGUNDO O
ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE,
EM RECIFE - PERNAMBUCO – BRASIL**

Esta Tese foi avaliada e aprovada para a obtenção do título de Mestre em Direito Internacional pela Facultad de Ciencias de la Educación y la Comunicación da Universidade Autónoma de Assunção - UAA

Tese aprovada em ____/____/____

Tutor: Prof.: Dr. Santiago Brizuela

Mesa Examinadora

Examinador (a): _____

Examinador (a): _____

Examinador (a): _____

Examinador (a): _____

Examinador (a): _____

Assunção – Paraguay
2023

Dedicatória:

A Deus, fonte de Luz; a minha mãe Lindinalva Tavares, guerreira; José Vicente, meu pai (in memoriam); a família pela paciência e espera quando das minhas ausências em momentos de estudos; a minha irmã Lêda Débora, pelo apoio; a amiga Sandramara pelo carinho; ao amigo Joel pela grande contribuição. Estes presentes no incentivo para esta jornada e finalização desta tese. Todos acima fazem parte desta história.

AGRADECIMENTO

A Deus, à minha família e amigos (as);

À Universidad Autónoma de Asunción (UAA);

Ao Curso de Mestrado de Direito Internacional;

Ao Tutor Santiago Brizuela;

Aos Professores(as);

Aos funcionários.

“A ciência é uma mescla de dúvida e certeza. O bom cientista é arrogantemente humilde, o que não se reduz a um mero jogo de palavras: arrogante em relação ao método e humilde quanto à fé no seu conhecimento”. (Bachach)

SUMÁRIO

Lista de Tabelas.....	x
Lista de gráficos.....	xi
Resumen.....	xii
Resumo.....	xiii
Abstract.....	xiv
INTRODUÇÃO.....	01
MARCO TEÓRICO.....	04
1. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: CONCEITO, OBJETIVOS, HISTÓRICO, CARACTERÍSTICAS E TIPOS.....	04
1.1 Conceito e objetivos da mediação de conflitos.....	04
1.2 Um breve relato histórico e os princípios éticos da mediação.....	08
1.3 Principais tipos de mediação.....	15
2. O ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE E OUTROS DOCUMENTOS OFICIAIS NO CONTEXTO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	20
2.1 Um conhecimento necessário sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).....	20
2.2 A Mediação de Conflitos no contexto do ECA e outros amparos legais.....	26
3. EXPERIÊNCIAS DOS MEDIADORES DE CONFLITOS E ESTRATÉGIAS UTILIZADAS PARA A GARANTIA DOS DIREITOS DOS MENORES.....	33
3.1 Algumas práticas dos mediadores de conflitos em contextos escolar e familiar.....	33
3.2 Estratégias utilizadas na mediação de conflitos.....	40
4. O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS DE MEDIAÇÃO, BEM COMO A NECESSIDADE DE FORMAÇÃO DOS MEDIADORES DE CONFLITOS.....	48
4.1 Uma breve abordagem acerca do Nível de satisfação do usuário no que diz respeito aos serviços de mediação.....	48
4.2 A relevância da capacitação do mediador de conflitos.....	53
5. MARCO METODOLÓGICO.....	60
5.1 Objetivo geral da Pesquisa.....	60
5.1.1 Questões específicas.....	60
5.1.2 Objetivos específicos.....	60
5.2 O Desenho da Pesquisa.....	61

5.3 Local da pesquisa.....	62
5.4 Participantes: Universo e Amostra.....	62
5.5 Técnica e instrumento(s) utilizado(s) para a coleta de dados.....	63
5.6 Procedimentos adotados.....	63
5.7 Técnicas de Análise e Interpretação dos dados.....	64
6. ANÁLISE, INTERPRETAÇÃO E RESULTADOS OBTIDOS.....	65
6.1 Métodos estatísticos.....	65
6.2. Resultados.....	65
6.2.1 Resultados com Advogados (Grupo A).....	65
6.2.1.1 Comentário sucinto sobre os resultados com Advogados.....	74
6.2.2 Resultados com as Famílias (Grupo B).....	75
6.2.3 Resultados com Mediadores (Grupo C).....	81
6.2.4 Resultados com Membros do Ministério Público (Grupo D).....	88
6.2.4.1 Comentário sucinto sobre os três grupos: Famílias, Mediadores e Membros do Ministério Público.....	93
CONCLUSÃO.....	95
RECOMENDAÇÕES.....	100
REFERÊNCIAS.....	101
APÊNDICES.....	114
ANEXOS.....	125

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Distribuição dos pesquisados segundo as questões analisadas no grupo de participantes advogados.....	66
Tabela 2	Estatística das questões analisadas no grupo de Advogados.....	67
Tabela 3	Distribuição dos pesquisados segundo as questões analisadas no grupo de participantes das famílias.....	75
Tabela 4	Estatísticas das questões analisadas no grupo de participantes das famílias.....	77
Tabela 5	Distribuição dos pesquisados segundo as questões analisadas pelos participantes mediadores.....	82
Tabela 6	Estatísticas das questões analisadas no grupo de participantes mediadores.....	83
Tabela 7	Distribuição dos pesquisados segundo as questões analisadas pelos participantes do Ministério Público.....	88
Tabela 8	Estatísticas das questões analisadas pelos participantes do Ministério Público.....	89

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Médias das questões no grupo de participantes advogados.....	68
Gráfico 2 – Médias das questões no grupo de participantes das famílias.....	77
Gráfico 3 – Médias das questões no grupo de participantes mediadores.....	84
Gráfico 4 - Médias das questões no grupo dos participantes do Ministério Público.....	90

RESUMEN

Esta tesis tuvo como objetivo general analizar las contribuciones que el mediador, a través de la mediación, puede garantizar a los menores, en la ciudad de Recife, respetando tales derechos, enumerados en el Estatuto del Niño y del Adolescente. Como objetivos específicos se delimitaron: describir, contextualizar, el concepto de mediación de conflictos, su historia, algunos tipos y características; registrar disposiciones jurídicas presentes en el Estatuto del Niño y del Adolescente y otros documentos oficiales, como de gran relevancia, en el contexto de la Mediación de Conflictos; Precisar ciertas experiencias de mediadores de conflictos y estrategias utilizadas para garantizar los derechos de los menores; Destacar, además del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de mediación, la necesidad de formar mediadores de conflictos. La metodología adoptada estuvo guiada por una investigación inicial, a partir de una revisión bibliográfica, seguida de una investigación, con la realización de una investigación de campo, de carácter descriptivo, con enfoque cuantitativo. Se aplicaron cuestionarios, con 10 preguntas cerradas, entre los meses de diciembre de 2022 a febrero de 2023, a 120 participantes: 30 familias, 30 Miembros del Ministerio Público, 30 Mediadores de Conflictos y 30 Abogados. Los resultados de la investigación se demostraron utilizando el Método Estadístico. Así, con la realización de dicha investigación, se pudo comprobar, entre otros aspectos observados, que la Mediación de conflictos se presenta como un mecanismo consensuado, inclusivo y participativo en el que las personas involucradas buscan, a través del diálogo, la solución adecuada y satisfactorio para un asunto, siendo de ellos el poder de decisión. Se señaló que el propósito de la mediación de conflictos es asegurar que las disputas que involucran los derechos de niños, niñas y adolescentes lleguen mutuamente a una solución necesaria para superar los conflictos entre las partes; En este contexto, se entiende explícitamente que la mediación de conflictos, obedeciendo los principios del Estatuto del Niño y del Adolescente, además de ayudar a superar los conflictos entre las partes, asegura dicha audiencia, convirtiendo a estos menores en sujetos de derechos. También se advirtió que, a través de la mediación, surge la promoción de la justicia para garantizar efectivamente los derechos de los niños que fueron vulnerados y están contenidos en el ECA. Se constató que las familias consideran al mediador como un facilitador que intermedia la negociación, utiliza el diálogo con las partes, restableciendo la comunicación y el acuerdo pacífico, visando las garantías presentes en el Estatuto del Niño y del Adolescente. Se constató que la formación en Mediación es una necesidad, tanto para abogados como para mediadores, además de que la mediación de conflictos cumple positivamente con el nivel de satisfacción de los mediadores. Así, son muchas las contribuciones que el mediador, a través de la mediación, puede garantizar a los menores, lo que se puede ver en la ciudad de Recife. Se destacó, entonces, que el Mediador colabore con el Poder Público, precisamente porque logra mejor la posibilidad de rescatar la comunicación entre las partes, sin manchar su deber de imparcialidad, para no poner en riesgo el procedimiento. El papel del Mediador es muy relevante, su actuación de gran necesidad.

Palabras clave: Mediador de Conflictos; Derechos de los menores; Estatuto del Niño y del Adolescente.

RESUMO

A presente tese teve como objetivo geral analisar as contribuições que o mediador, por meio da mediação, pode garantir aos menores, na Cidade do Recife, respeitando tais direitos, elencados no Estatuto da Criança e do Adolescente. Como objetivos específicos foram delimitados: descrever, contextualizando, conceito de mediação de conflitos, histórico, alguns tipos e características; registrar dispositivos legais presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente e outros documentos oficiais, como de grande relevância, no contexto da Mediação de Conflitos; Especificar determinadas experiências dos mediadores de conflitos e estratégias utilizadas, a fim de garantir os direitos dos menores; enfatizar, além do nível de satisfação dos usuários no tocante aos serviços de mediação, a necessidade de formação dos mediadores de conflitos. A metodologia adotada foi norteada por uma pesquisa inicial, partindo-se de uma revisão bibliográfica, depois se seguiu de uma investigação, com a realização de uma pesquisa de campo, de natureza descritiva, com abordagem quantitativa. Foram aplicados questionários, com 10 questões fechadas, entre os meses de dezembro de 2022 a fevereiro de 2023, a 120 participantes: 30 famílias, 30 Membros do Ministério Público, 30 Mediadores de Conflitos e 30 Advogados. Os resultados da pesquisa foram demonstrados com a utilização do Método Estatístico. Dessa forma, com a realização de tal investigação, pôde-se constatar, dentre outros aspectos observados, que a Mediação de conflitos se apresenta como um mecanismo consensual, inclusivo e participativo no qual as pessoas envolvidas, buscam, por meio do diálogo, a solução adequada e satisfatória para uma questão, sendo delas o poder de decisão. Notou-se que a mediação de conflitos tem como fim a garantia que os litígios, que envolvam direitos de crianças e adolescentes, e alcancem mutuamente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes; nesse contexto, há um entendimento explícito de que a mediação de conflitos, obedecendo aos princípios do Estatuto da Criança e do Adolescente, além de concorrer para a superação de conflitos entre as partes, assegura tal público, fazendo desses menores sujeito de direitos. Percebeu-se, também, que através da mediação surge a promoção da justiça para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA. Foi notado que as famílias consideram o mediador um facilitador que intermedeia a negociação, usa do diálogo com as partes, restabelecendo a comunicação e um acordo pacífico, objetivando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente. Verificou-se que a formação em Mediação é uma necessidade, tanto para os advogados, quanto para os mediadores, além de a mediação de conflitos preencher, positivamente, o nível de satisfação dos mediados. Assim, são muitas as contribuições que o mediador, por meio da mediação, pode garantir aos menores, o que pode ser visto na Cidade do Recife. Tornou-se, dessa forma, notável que o Mediador colabora com o Poder Público, justamente por melhor alcançar a possibilidade de resgatar a comunicação entre as partes, sem macular o seu dever de imparcialidade, para não prejudicar o procedimento. O papel do Mediador é muito relevante, sua atuação de grande necessidade.

Palavras-chave: Mediador de Conflitos; Direitos dos menores; Estatuto da Criança e do Adolescente.

ABSTRACT

This thesis had the general objective of analyzing the contributions that the mediator, through mediation, can guarantee to minors, in the City of Recife, respecting such rights, listed in the Statute of the Child and Adolescent. As specific objectives were delimited: describe, contextualizing, concept of conflict mediation, history, some types and characteristics; register legal provisions present in the Child and Adolescent Statute and other official documents, as of great relevance, in the context of Conflict Mediation; Specify certain experiences of conflict mediators and strategies used in order to guarantee the rights of minors; to emphasize, in addition to the level of user satisfaction with regard to mediation services, the need for training conflict mediators. The adopted methodology was guided by an initial research, starting from a bibliographic review, followed by an investigation, with the accomplishment of a field research, of descriptive nature, with a quantitative approach. Questionnaires were applied, with 10 closed questions, between the months of December 2022 to February 2023, to 120 participants: 30 families, 30 Members of the Public Ministry, 30 Conflict Mediators and 30 Lawyers. The research results were demonstrated using the Statistical Method. Thus, with the completion of such an investigation, it was possible to verify, among other observed aspects, that the Mediation of conflicts presents itself as a consensual, inclusive and participatory mechanism in which the people involved seek, through dialogue, the solution appropriate and satisfactory for an issue, theirs being the power of decision. It was noted that the purpose of conflict mediation is to ensure that disputes involving the rights of children and adolescents mutually reach a necessary solution to overcome conflicts between the parties; in this context, there is an explicit understanding that the mediation of conflicts, obeying the principles of the Child and Adolescent Statute, in addition to helping to overcome conflicts between the parties, it ensures such an audience, making these minors subjects of rights. It was also noticed that, through mediation, the promotion of justice arises to effectively guarantee the rights of children who were violated and are contained in the ECA. It was noted that families consider the mediator a facilitator who intermediates the negotiation, uses dialogue with the parties, restoring communication and a peaceful agreement, aiming at guarantees present in the Statute of the Child and Adolescent. It was verified that training in Mediation is a necessity, both for lawyers and for mediators, in addition to the mediation of conflicts positively fulfilling the level of satisfaction of mediators. Thus, there are many contributions that the mediator, through mediation, can guarantee to minors, which can be seen in the City of Recife. It became, therefore, notable that the Mediator collaborates with the Public Power, precisely because it better achieves the possibility of rescuing communication between the parties, without tainting his duty of impartiality, so as not to jeopardize the procedure. The role of the Mediator is very relevant, his performance of great necessity.

Keywords: Conflict Mediator; Rights of minors; Child and Adolescent Statute.

INTRODUÇÃO

Este Tese tem como tema: “O Papel do Mediador de Conflitos para a garantia dos Direitos dos menores, segundo o Estatuto da Criança e do Adolescente, em Recife - Pernambuco – Brasil”. Nesse sentido, destaca, sobretudo, instrumentos jurídicos, bem como os direitos dos infantojuvenis.

Nesse aspecto, pode-se constatar que, desde os anos 90 do século passado, o mundo tem investido na solução de conflitos sociais por meio da mediação. No Brasil, as possibilidades para celebração de acordos entre os réus e o Ministério Público, na esfera da Criança e Adolescentes, ainda são muito reduzidas.

Os avanços são poucos neste campo, mas está ganhando novos contornos, basta afirmar que, antes de 2015, a mediação era vista pelos operadores de direito como um instituto sem importância, porque as partes litigantes se não aceitasse o acordo, entravam com uma ação no Poder Judiciário, acumulando os volumes dos processos que, passando anos e anos, as sentenças não eram pronunciadas pelo juiz.

Com a nova Lei de Mediação de nº 13.140, de 26 de junho de 2015 (nos Anexos) foram ampliadas, consideravelmente, as possibilidades de garantias de soluções consensuais para as controvérsias conflitantes, utilizando-se de princípios quais sejam, legalidade; imparcialidade; isonomia entre as partes; oralidade, informalidade; autonomia da vontade das partes; o mediador buscará o consenso para a pacificação social entre as partes. Com isso, há uma ampliação, desse modo, da busca de novos estudos, caracterizando o papel do mediador em relação à mediação, realizados com vista à garantia dos direitos das crianças e adolescentes, face ao Estatuto da Criança e Adolescentes.

Diante do exposto, percebe-se que, atualmente, a mediação é um processo que, como modelo de solução jurídica e resposta do Estado, como sinônimos de eficiência e de rapidez, tem um destacada relevância, já que ocasiona uma redução acentuada e desafoga das atividades do poder judiciário, propiciando, assim, uma grande economia de tempo e recursos. Dessa forma, é um tema que surgiu, por sua vez, da observância da necessidade presente no contexto do século XX e que veio até aos dias atuais, configurando a consistência da mediação, assegurando justiça e, conseqüentemente, garantias de direitos.

Nessa perspectiva, o tema escolhido deveu-se a uma constatação, no âmbito do poder

judiciário, de uma realidade sobre a mediação como um dos mecanismos eficientes e célere para mediar os acordos entre as partes, quando esses são responsáveis para defesa dos direitos das crianças e adolescentes. Para tanto, é preciso registrar que o movimento de mediação, existente nas Câmaras Judiciais de Conciliação, Arbitragem e Mediação no contexto local, vem experimentando avanços importantes, apontando para uma nova perspectiva na justiça consensual.

Assim, intenta-se resgatar e conceituar como a comunicação, nesse contexto, vem a ser um mecanismo de restauração importante no processo. Sendo esse o fio condutor, resgatando, no processo de mediação entre as partes os acordos convencionados, por meio da aplicabilidade dos métodos alternativos de solução de conflitos que envolvam direitos transindividuais e coletivos.

Esta pesquisa, por outro lado, será benéfica para a mestrandia e os operadores do Direito, pela ampliação do acervo de conhecimento, dentre outras das questões vivenciadas no âmbito do Direito, incluindo-se as práticas científicas, epistemológicas, fenomenológicas e metodológicas.

Nessa perspectiva, foi apontado com problema geral: Quais as contribuições que o mediador, por meio da mediação, pode garantir aos menores, na Cidade do Recife, respeitando tais direitos elencados no Estatuto da Criança e do Adolescente?

Como objetivo geral procurou-se: Analisar as contribuições que o mediador, por meio da mediação, pode garantir aos menores, na Cidade do Recife, respeitando tais direitos, elencados no Estatuto da Criança e do Adolescente.

No que tange às questões específicas, foram destacadas:

Qual o conceito de mediação de conflitos, o histórico e alguns dos tipos e características?

Quais são os dispositivos legais presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente e outros documentos oficiais, como de grande relevância, no contexto da Mediação de Conflitos?

Como especificar determinadas experiências dos mediadores de conflitos e estratégias utilizadas, a fim de garantir os direitos dos menores?

De que forma pode-se enfatizar o nível de satisfação dos usuários no tocante aos serviços de mediação, bem como a necessidade de formação dos mediadores de conflitos?

Como objetivos específicos foram determinados:

1º) Descrever, contextualizando, conceito de mediação de conflitos, histórico, alguns

tipos e características;

2º) Registrar dispositivos legais presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente e outros documentos oficiais, como de grande relevância, no contexto da Mediação de Conflitos;

3º) Especificar determinadas experiências dos mediadores de conflitos e estratégias utilizadas, a fim de garantir os direitos dos menores;

4º) Enfatizar, além do nível de satisfação dos usuários no tocante aos serviços de mediação, a necessidade de formação dos mediadores de conflitos.

Quanto aos aspectos metodológicos, foi aplicada uma pesquisa inicial, partindo-se de uma revisão bibliográfica, depois se seguiu de uma investigação, com a realização de uma pesquisa de campo, de natureza descritiva, com abordagem quantitativa, quanto à configuração e interpretação dos dados coletados. Assim, no total, foram 120 os sujeitos pesquisados: 30 famílias, 30 Membros do Ministério Público, 30 Mediadores de Conflitos e 30 Advogados. Vale esclarecer que, no caso das famílias, um membro de cada família foi escolhido.

Frente ao exposto, esta tese compõe-se das partes que se seguem: da presente Introdução; no Desenvolvimento, a princípio, está registrado o Marco Teórico, com quatro capítulos, trazendo os enfoques: “Mediação de conflitos: conceito, objetivos, histórico, características e tipos; O estatuto da criança e do adolescente e outros documentos oficiais no contexto da mediação de conflitos; Experiências dos mediadores de conflitos e estratégias utilizadas para a garantia dos direitos dos menores; O nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços de mediação, bem como a necessidade de formação dos mediadores de conflitos”. Na sequência, consta o Marco Metodológico; a Análise, interpretação e resultados, além das Conclusões.

MARCO TEÓRICO

1. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: CONCEITO, OBJETIVOS, HISTÓRICO, CARACTERÍSTICAS E TIPOS

Neste capítulo, são abordados alguns dos aspectos no tocante à mediação de conflitos, como apresentação de conceito, além de objetivos, histórico, características e tipos, procurando, com isso, introduzir os primeiros esclarecimentos, de grande significância, para a formação de uma visão mais ampla e conseqüentemente para uma compreensão da questão em estudo.

1.1 Conceito e objetivos da mediação de conflitos

Conforme Ramos (2016), o conceito de mediação de conflitos pode ser definido como um procedimento extrajudicial, de caráter voluntário, econômico e consensual que possibilita a manutenção do vínculo e gera alternativas criativas para a solução dos conflitos. Então, pode ser definida como um processo conversacional, onde um profissional, o mediador, auxilia as pessoas a encontrar formas satisfatórias de lidar com seus conflitos e impasses. Tem-se de ter em mente que, diferentemente de outros meios de solução de conflitos, na mediação não há a figura de um ganhador e um perdedor, por ser característica fundamental da mediação, a pacificação do conflito, assim, as partes envolvidas têm de ver os benefícios que gozarão achando a equidade na disputa, se optarem pela realização deste meio alternativo de resolução do conflito.

De forma sintética, Almeida e Pantoja (2016), conceituam mediação de conflitos, como:

[...] um processo dinâmico de negociação assistida, no qual o mediador, terceiro imparcial e sem poder decisório, auxilia as partes a refletirem sobre seus reais interesses, a resgatarem o diálogo e a criarem, em coautoria, alternativas de benefício mútuo, que contemplem as necessidades e possibilidades de todos os envolvidos, sempre sob uma perspectiva voltada ao futuro da relação. (p. 88).

A mediação, por sua vez, para Bacellar (2012), deve ocorrer de forma sigilosa, normalmente procedendo-se extrajudicialmente, isto é, fora da estrutura do poder judiciário,

onde também há uma maior disponibilidade de tempo. O citado autor afirma que a mediação, dessa forma, é recomendada para situações de múltiplos vínculos, sejam eles, familiares, de amizade, sejam de vizinhança e decorrentes de relações comerciais, trabalhistas, entre outros. Assim, o que pesa nessas relações é a característica da continuidade nas relações, sobrepondo a possibilidade da mediação como o melhor meio alternativo de resolução de conflitos.

Ampliando tal entendimento, Sales (2014) esclarece que a mediação de conflitos se apresenta como um mecanismo consensual, inclusivo e participativo no qual as pessoas envolvidas, buscam, por meio do diálogo, a solução adequada e satisfatória para uma questão, sendo delas o poder de decisão. E que o diálogo entre os envolvidos é facilitado por um terceiro imparcial mediador que, capacitado e com técnicas próprias, estimula e facilita a comunicação pacífica e construtiva, encaminhando as pessoas a uma solução de benefício mútuo. Na mediação o conflito é visto de forma aprofundada. O mediador, com técnicas próprias e específicas, identifica os reais conflitos e os administra de forma adequada, trazendo satisfação mútua entre as partes, tendo o diálogo como seu instrumento essencial de trabalho.

Dessa forma, diferentemente da conciliação, em que a figura do conciliador sugere alternativas que sejam viáveis à concretização da resolução do conflito, ou da arbitragem em que a figura do árbitro preferirá a solução que melhor julgar como mais adequada para resolver o conflito posto à sua apreciação, a mediação tem como característica a imparcialidade do mediador, esse não deve opinar, sugerir, oferecer, nem se posicionar acerca da matéria trazida à solução, mas deve sim proporcionar meios e condições para que os envolvidos alcancem juntos uma solução equânime da disputa, visto que “são as partes que irão decidir conjuntamente qual é a melhor alternativa para resolver o conflito e de quais possibilidades dispõem para a escolha dos melhores caminhos que levem à solução efetiva do conflito”. (Ramos, 2016, p.50).

Assim, a mediação tem sua eficácia no contexto jurídico e tem como propósito, por suas características, além da solução de conflitos, a manutenção e o restabelecimento de vínculos e a pacificação das relações individuais e coletivas. Sobre tal afirmação, esclarece Vezzulla (2001), o conflito é definido como um [...] “querer assumir posições que entram em oposição aos desejos do outro, que envolve uma luta pelo poder e que sua expressão pode ser explícita ou oculta atrás de uma posição ou discurso encobridor” (p.24). Na mediação, os conflitos passam por um processo que vai além da sua resolução e que promove a pacificação das relações sociais.

Nesse contexto, compreendendo a Mediação como um instrumento jurídico que busca soluções para aplacar conflitos entre as partes, necessário se torna mencionar os seus objetivos. Dessa forma, o propósito principal da mediação é “a resolução do conflito”. A esse respeito, Sales (2003) assegura que esse não é o seu único objetivo, existem outros quatro objetivos da mediação que também são importantes: Solução de conflitos, Prevenção dos conflitos, Inclusão social e Paz social.

No que tange à “Soluções de conflitos”, segundo Jazzar (2008), esse é o objetivo principal da mediação, isto é, que as partes cheguem a um consenso satisfatório, mediante suas necessidades e prioridades. Nesse sentido, visando tal ocorrência, evidencia-se ser a comunicação a ferramenta primordial. Assim, é por meio da comunicação que as partes conseguem atingir o seu objetivo, ou minimizar as diferenças existentes.

Nesse viés, Dias (2016, p. 69) aduz que “a mediação deve levar em conta o respeito aos sentimentos conflitantes, pois coloca os envolvidos frente a frente na busca da melhor solução, permitindo que, através de seus recursos pessoais, se reorganizem”, sempre perseguindo, de forma continuada e em conjunto, a meta de se obter soluções originais, a fim de encontrar uma resolução para o impasse de forma realmente eficaz (Barbosa, 2010). Assim, segundo Duarte (2016, p. 34-35), “ao descobrir o real motivo do conflito, é restabelecido o diálogo entre os envolvidos e, a partir disso, será construída uma forma de solucionar o dilema pacificamente, em que ambas as partes sairão satisfeitas”.

Nessa perspectiva, de acordo com Littlejohn e Domenici (1999), é verificado que o diálogo não leva necessariamente ao acordo, no entanto pode resultar em entendimento e respeito entre as partes. Visto que o processo de mediação pode humanizar as pessoas em relação às outras, auxilia quanto a necessidade de transcenderem seus pressupostos, percebendo umas às outras como pessoas reais, que possuem preocupações e necessidades.

Com referência à “Prevenção dos conflitos”, para Braga Neto (2007), a mediação tanto objetiva a resolução do conflito, quanto a prevenção. Desse modo, a prevenção possibilita novas formas de resolução de conflito, promovendo um ambiente propício à colaboração. Complementando, Sales (2015) afirma que devido a uma parte obter uma sentença judicial favorável, isso não quer dizer que o conflito esteja resolvido, visto que podem haver outros problemas que não são aparentes. Moore (1998) explicita que a mediação pode trazer bons

relacionamentos de confiança e respeito entre as partes ou encerrar relacionamento de uma forma que os custos e os danos psicológicos sejam mínimos.

Para Sales e Rabelo (2009), nesse contexto, ocorre também o estímulo:

da prevenção da má administração dos conflitos, uma vez que incentiva a avaliação das responsabilidades de cada parte naquele momento (evitando atribuição de culpas); a conscientização da 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); a convivência com as diferenças; 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 (p. 8).

No que se refere ao objetivo “Inclusão Social”, Freitas Júnior (1993) argumenta que o mediador, por ser um orientador, viabiliza uma maior conscientização de direitos e deveres, possibilitando maior envolvimento nas questões sociais, dessa forma, “a participação ativa dos cidadãos na resolução de seus próprios conflitos resulta no desenvolvimento do sentimento de autonomia e de comando sobre os problemas reais” (p. 233). Logo, é a mediação um veículo do exercício da cidadania, pois favorece que as partes exerçam sua autonomia para tratar conflitos. Nesse sentido, a mediação possibilita a sujeição na cultura política de participação.

De acordo com Sales e Rabelo (2009) “Esse é, especialmente, o viés democrático da mediação. No momento em que a pessoa participa da solução de seus próprios conflitos, está contribuindo para o exercício da cidadania, e sabe-se que o processo de democratização pressupõe a existência de cidadãos ativos”(p. 9).

Quando se fala sobre processo de democratização, deve-se partir do pressuposto de que, no Estado Brasileiro, a democracia, ou pelo menos o sentimento democrático, encontra-se, ainda, em construção. Sobre tal assertiva, Dahl (2005) defende que não há de fato uma democracia perfeita, e sim regimes em processo de democratização, conhecidos como Poliarquias. Para esse autor, existem dois pressupostos que caracterizam o processo de

democratização: a inclusividade, com participação efetiva do cidadão na vida política, bem como a contestação pública, como o direito que o cidadão possui de se opor aos atos do governo.

Outro objetivo da mediação diz respeito a “Paz Social”. Nesse aspecto, conforme Sales e Rabelo (2009), pode-se questionar: “a paz social é uma mera utopia? Pode ela ser conceituada? Pode de fato ser alcançada?” (p. 10). Assim, apesar de se reconhecer ser difícil responder tais questões, pode-se enfatizar que a paz social não se restringe somente ao campo da violência moral ou física, mas também passa pela efetivação dos direitos fundamentais.

Nesse sentido, Sadek (2004) explica que a paz social que se busca pela mediação é diferente da paz buscada pelo Estado. Fundamenta-se na busca do interesse comum e do respeito entre os cidadãos e, com isso, a paz depende não só do Estado, mas também da responsabilidade dos atores sociais. Frente ao exposto, Sales (2015) esclarece que “a mediação transcende a solução do conflito, na medida em que exterioriza a visão positiva e transformadora do litígio, facilitando, desse modo, o diálogo entre os indivíduos, prevenindo controvérsias” (p. 14). Deduz-se, assim, que a mediação propicia que os envolvidos passem a encarar os conflitos de forma positiva, permitindo o estabelecimento de novos relacionamentos e possibilidades, atingindo, com isso, a melhor contribuição para cada sentimento de inclusão e também de paz no meio social de convivência.

Diante dos aspectos apresentados, infere-se que os meios extrajudiciais de resolução de conflitos, dentre outros, a mediação tem uma relevante importância frente à tarefa de reduzir a jurisdicionalização das lides referentes às mais diversas espécies de conflitos, prevalecendo, sobretudo, nessa prática, o sentimento de cooperação entre os envolvidos, como um meio utilizado para encontrar a melhor solução e harmonia, para que os objetivos da mediação sejam alcançados tanto pelas partes quanto pelo mediador.

1.2 Um breve relato histórico e os princípios éticos da mediação

Mesmo estando em prática no mundo moderno, é preciso se entender que a mediação de conflitos não é recente. Mendonça (2004) esclarece que desde os primórdios da civilização, o acesso à justiça (enquanto possibilidade de composição justa da controvérsia) sempre pôde ser concretizado pela negociação direta ou pela mediação de um terceiro. De outra forma, Cachapuz (2003), ampliando tal compreensão, afirma que: “a prática da mediação como forma de

resolução de conflitos é utilizada desde a antiguidade, e sua existência remonta aos idos de 3000 A.C” (p. 24). Segundo o autor, existem relatos sobre o seu emprego na Grécia, no Egito, Kheta, Ásia e Babilônia.

Com referência à mediação de conflitos na cultura oriental, Leite (2017) destaca que:

Na cultura oriental, a mediação goza de tradição milenar entre os povos antigos. A mediação integra usos e costumes e a figura do mediador pode ser institucional decorrente de uma hierarquia na organização comunitária, seja como poder delegado, ou natural, seja como expressão de exercício da cidadania, permitindo homenagear as personalidades da sociedade mais afeitas à comunicação humana, onde se instrumentaliza o poder mediador. Entre os chineses, há uma instância institucional da mediação que constitui uma etapa obrigatória de acesso à justiça. No Japão existe a figura milenar chamada *chotei* que atua nos conflitos de direito de família, operando quase uma conciliação quase judiciária, sendo mesmo uma das atividades jurisdicionais. Em resumo, o *chotei* confia a solução do conflito a uma terceira pessoa ou a uma comissão formada por um magistrado e também dois ou mais conciliadores, se for necessário (p.1).

A mesma autora, trazendo outras explicações ainda sobre a cultura oriental, expressa que:

Os conciliadores nipônicos são nomeados pelo Supremo Tribunal e atuam por um biênio, deve ter a faixa etária de quarenta a setenta anos, tendo uma qualificação técnica para a função além de competência. Em verdade, o principal critério de eleição era ser um dos notáveis da comunidade. Existe um corpo trans e multidisciplinar de especialistas universitários que dão auxílio quando na função de *chotei*. Apenas quando esgotamos os meios disponíveis para essa etapa, é que os interessados são encaminhados ao *shimpam* (que equivale a um procedimento de instrução e julgamento). O instituto da mediação no Japão se encontra legalmente regulado desde dezembro de 1947, porém o modelo só veio a ser adotado no meio ocidental em 1980, com as adaptações necessárias para traduzir a conciliação mencionada pelos japoneses, que muito se assemelha notadamente à mediação familiar no ocidente. (idem, 2017, 1).

Em 1975, na Flórida, conforme Calmon (2008), no contexto dos Estados Unidos, foi fundado o primeiro Centro de Acordos de Disputas, que era restrito a conflito entre pessoas físicas. A partir desse momento, a mediação cresceu de maneira bastante significativa, como um método informal muito difundido. A Flórida foi pioneira neste aspecto de mediação, criando em 1978 o Comitê de Resolução Alternativa de Disputas da Suprema Corte do Estado, passou a recomendar a criação de programas de mediação e arbitragem em todos os tribunais de seu território.

Assim, após a conscientização do processo de mediação, os Estados Unidos decidiram analisar e aprofundar as pesquisas a respeito deste processo. Deu-se início à teorização da mediação. Atualmente já existem três escolas clássicas para orientar as diferentes formas de desempenhar a mediação: o Modelo Tradicional-Linear (desenvolvido por Harvard Law School), o Modelo Transformativo (introduzido por Robert A. Bush – teórico da negociação e Joseph F. Folger – teórico da comunicação) e o Modelo Circular-Narrativo (proposto por Sara Cobb) (Lima & Almeida, 2010).

Nesse sentido, por exemplo, o Modelo de Harvard pode ser mais adequado para conflitos empresariais ou que envolvam pessoas jurídicas; enquanto o Modelo Transformativo é recomendado para todos os casos em que estão muito envolvidas as relações interpessoais, como os conflitos familiares; já o Modelo Circular-Narrativo tem a vantagem de sua grande aplicabilidade, uma vez que está centrado tanto nas relações, quanto nos acordos. Dessa forma, alguns estudiosos brasileiros, a exemplo de Braga Neto (2009), entendem que o mediador trabalha com uma “caixa de ferramentas”, que estão a sua disposição e são por ele escolhidas, de acordo com as possibilidades, habilidades, necessidades das pessoas e do conflito.

Cabe a consideração de que, com a globalização, no século XX, a mediação ganhou destaque devido à sua eficácia, celeridade e baixo custo (em comparação a via judicial), tornando-se uma técnica de simples e passível de exportabilidade. Ela se espalhou para diversos países como: Canadá, França, Argentina, Portugal, Espanha e Inglaterra, o que a fez tomar distintas formas e procedimentos, uma vez que pode ser adaptada de acordo com o contexto econômico, social e jurídico de cada país (Lima & Almeida, 2010). Com o Brasil, não foi diferente, de maneira que o mesmo igualmente importou a mediação, como processo extrajudicial de resolução de conflitos em virtude, sobretudo, da crise instaurada no Poder Judiciário.

Barbosa (2007), nesse contexto, faz a observação que, junto com os Estados Unidos, a mediação desenvolveu-se também na Grã-Bretanha, impulsionada pelo movimento *Parents Forever* (parentes para sempre), que focava a composição de conflitos entre pais e mães separados, e ensejou a fundação do primeiro serviço de mediação, em 1978, na cidade de Bristol.

No Brasil, sua primeira manifestação decorreu das Ordenações Filipinas, depois, regulamentada nacionalmente, na Carta Constitucional do Império, de 1824, a reconhecer a atuação conciliatória do Juiz de Paz, ante o desenvolvimento dos processos. Na legislação brasileira, a mediação teve sua importância reconhecida, inicialmente, na reforma do Código de Processo Civil de 1994 (audiências de conciliação prévia) e igualmente na Lei n. 9.099/95, dos Juizados Especiais. (Caetano, 2002).

Portanto, importante se faz considerar que o instituto da mediação, embora utilizado por instituições privadas no Brasil desde a década de noventa, foi (apenas) recentemente reconhecido pelo Poder Judiciário. As principais normas gerais são: a Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, o Novo Código de Processo Civil e a Nova Lei de Mediação (Lei n.º 13.140/2015).

Por conseguinte, vale ressaltar que, a fim de se garantir a aplicabilidade das normas e a efetividade do mecanismo no caso concreto, alguns processos devem ser respeitados na relação processual, os quais são chamados Princípios Éticos da Mediação de conflitos e os fundamentais são os seguintes: Voluntariedade das Partes; Não-Competitividade; Boa-fé; Poder das Partes/autodeterminação; Imparcialidade/neutralidade; Competência/idoneidade do mediador; Informalidade do processo; e Confidencialidade.

Desse modo, a “Voluntariedade das Partes” significa que a mediação tem um natureza voluntária, isto é, as pessoas devem ter a liberdade de escolher esse método como forma de lidar com seu conflito. A tomada de decisões está baseada no melhor para os envolvidos no decorrer do processo de mediação. Portanto, mesmo havendo o encaminhamento obrigatório para a mediação, do modo como ocorre em alguns países, os participantes devem ter a liberdade de optar pela continuidade ou não do processo. Com referência a tal princípio, Calmon, (2008) afirma que isso significa que não deve haver interferência na vontade das partes, elas possuem a liberdade de escolha e “podem retirar-se da mediação a qualquer momento” (p. 122). Azevedo (2016) explica que “as partes podem continuar, suspender, abandonar e retomar as negociações. Como os interessados não são obrigados a participar da mediação, permite se encerrar o processo

a qualquer tempo” (P. 23). Segundo Lopes e Patrão (2014), a voluntariedade das partes também se estende quanto à pessoa, que deverá conduzir o procedimento, tendo em vista que a imposição de um mediador poderia implicar uma desconfiança nos mediados.

Com o princípio da “Não-Competitividade” pode-se verificar que, na mediação, deve ser estimulado um espírito colaborador entre as partes. Assim, não se determina que uma parte seja perdedora e outra ganhadora, significa que ambas possam ceder um pouco e ganhar de alguma forma. Tem como objetivo procurar a amenização de sentimentos negativos entre as pessoas em conflito.

O princípio da “Boa-fé” é de grande relevância nos processos de mediação, uma vez que há necessidade da presença de sinceridade, lealdade, honestidade, justiça e demais atributos, a fim de que os procedimentos realizados sejam tanto justos quanto produtivos. É de fundamental necessidade que as partes conduzam o método pautado nesse princípio, já que o procedimento não faria sentido sem ele.

Por sua vez, o princípio do “Poder das Partes/autodeterminação” garante que o poder de decisão cabe unicamente às partes. Assim, o mediador atua apenas como um facilitador do diálogo, porém quem decide a respeito do acordo são os próprios conflitantes.

Para Calmon (2008):

[...] esse é o princípio que reconhece que as partes em disputa têm a faculdade, o direito e o poder de definir suas questões, necessidades e soluções e de determinar o resultado do processo da mediação, sendo responsabilidade das partes decidirem mutuamente os termos de qualquer acordo que seja celebrado (p.6).

Com isso, a mediação busca aproximar as partes, ao contrário do que ocorre no caso de um processo judicial tradicional. A esse respeito, Morais (1999) argumenta que a mediação não será exitosa se as partes acordarem um simples termo de indenizações, sem conseguir reatar as relações entre elas.

Com referência à “Imparcialidade/neutralidade” verifica-se que tal princípio está relacionado ao mediador. Desse modo, ele deve ser imparcial em relação às partes e aos interesses da causa, atuando somente como um meio de auxílio ao diálogo entre os conflitantes. Salles (2003) justifica esse princípio, ao proferir “porque é função do mediador ajudar as partes a reconhecerem os reais conflitos existentes, produzindo as diferenças com o

outro e não contra o outro [...]” (p. 48).

Calmon (2008) também esclarece que “É o princípio que afirma o direito das partes a um processo de mediação que lhes sirva de um modo justo e equitativo e a contar com mediadores que se abstenham de todo prejuízo ou favoritismo, percebido ou real, de fato ou de palavra” (p. 123).

Conforme o Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem, imparcialidade é a condição fundamental ao Mediador; não podendo existir qualquer conflito de interesses ou relacionamento capaz de afetar sua imparcialidade; deve-se procurar compreender a realidade dos mediados, sem que nenhum preconceito ou valores pessoais venham a interferir no seu trabalho. (Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem, 2017).

O princípio de “Competência/idoneidade do mediador” determina que o mediador tenha capacidade para mediar a controvérsia, sendo, para tanto, diligente, cuidadoso e capaz de compreender a dinâmica do conflito. A ele cabe possibilitar o diálogo construtivo entre as partes, isso sem impor qualquer solução. Dessa forma, a sua idoneidade é condição necessária à credibilidade do procedimento, por isso, não deve haver qualquer predileção por uma das partes, nem posicionamento prévio sobre as questões debatidas.

Vale destacar o posicionamento de Weizenmann (2009), para ela, “a competência do mediador sempre dependera de sua qualificação, sendo que, em cada caso mediado, pode ser mais apropriado um tipo específico de profissional para condução da mediação” (p. 74). Vilas-Boas (2009), por sua vez, explicita que este princípio é a estrutura da mediação onde o mediador tem que ter competência para realizar a mediação, não tendo esta competência, não deverá se envolver neste procedimento. Infere-se, com isso, que o mediador tem que ter formação competente para a realização da mediação, tendo, assim, constantes atualizações, a fim de que a sua formação não fique desatualizada.

A “Informalidade do processo” é um princípio que, conforme Gunther, Pimpão, Villtore e Santos (2013), o processo de mediação não segue um padrão predeterminado. Os mediadores buscam padrões para organizá-lo apenas, não devendo seguir uma forma única.

Dessa forma, há a inexistência de regras rígidas no processo de mediação, isso permite uma maior descontração, garantindo assim a comunicação ilimitada, o que concorre para que as

partes exerçam flexibilidade ao informar suas preocupações e prioridades básicas em relação à questão discutida.

No contexto dessa realidade, para Tartuce (2018), o que importa é adotar uma postura adequada na busca da pacificação dos conflitos.

A mediação requer clareza, flexibilidade, concisão e simplicidade no seu procedimento e na linguagem de modo a atender a compreensão e as necessidades das partes que estão envolvidas. A informalidade da mediação permite a interação das partes, pois estas se sentem livres e tranquilas para expressar as angústias, os medos, a insegurança, enfim, serem verdadeiras com elas mesmas, sem nenhuma máscara ou papel para encenar (Luz, 2005, p. 137).

Frente ao exposto, Weizenmann (2009) argumenta que a informalidade beneficia os envolvidos no conflito e faz da mediação uma maneira diferenciada de resolver problemas, visto que cria um ambiente propício para a comunicação das partes, onde não há barreiras formalistas que, por sua vez, acabam atrapalhando o andamento do processo, burocratizando-os.

Finalmente, cabe destacar o princípio da “Confidencialidade” o qual esclarece que o mediador deve se comprometer a resguardar o que foi dito ou apresentado nas sessões de mediação, ainda após o término do procedimento. Dessa forma, todas as comunicações ocorridas entre partes e mediadores devem ser resguardadas pelo sigilo, de forma que não se admite o mediador ser arrolado como testemunha em eventual processo judicial.

Nesse sentido, Santos (2008) explica que os informes cedidos ao mediador, precisam ser mantidos em segredo, salvo se em acerto adverso. Ainda que nesse caso não se tenha obtido êxito na construção resolutória da lide, pode a mediação informar ao Estado/Juiz sobre o insucesso dessa tentativa, mas nunca revelar o que foi ali confiado. Complementando Calmon (2008) expressa definindo a confiabilidade como “o princípio que afirma que toda a informação obtida pelo mediador ou pelas partes se manterá dentro do programa de mediação, exceto se eventual revelação for autorizada previamente pelas partes” (p. 123).

Dessa forma, evidencia-se que tal princípio direciona-se à proteção ao sigilo das informações, as propostas, documentos, declarações, englobando todos os registros produzidos durante o processo. No entanto, fica esclarecido que tais informações somente poderão ser usados nos termos em que forem deliberados e previstos em conjunto com os envolvidos.

1.3 Principais tipos de mediação

Realizar a mediação de conflitos implica escolher modelos, que segundo a doutrina nacional e internacional, são específicos de três escolas clássicas, como: o Modelo Tradicional-Linear de Harvard; o Circular-Narrativo de Sara Cobb e o Transformativo de Bush e Folger. A esses três soma-se outro modelo, idealizado por Luis Alberto Warat, denominado de modelo da alteridade ou modelo Waratiano da terapia do amor da ALMED – Associação Latino-Americana de mediação, Metodologia e Ensino do Direito, o qual não poderia ser deixado de fora dessa abordagem.

Nessa perspectiva, o modelo “Tradicional-Linear de Harvard ou Programa de Negociação da Escola de Harvard”, também denominada de “mediação satisfativa” fundamenta-se na comunicação que acontece em seu sentido linear, isto é, o mediador tem como função ser um facilitador da comunicação a fim de poder conseguir um diálogo, chamado de uma comunicação bilateral efetiva.

Raga (2010), nesse sentido, faz a seguinte observação:

Através deste modelo Tradicional – Linear, a mediação passou a ser entendida como um método de resolução de conflitos conduzido por um mediador neutro e imparcial que dirige as partes na negociação de um acordo. O foco do mediador é na comunicação entre as partes abalizando os pontos em comum e se concentrando no conteúdo do conflito. Assim, o êxito da mediação está no acordo que resolva o problema e satisfaça as necessidades de ambas as partes, e o conflito é considerado como sendo a manifestação de um problema a ser resolvido e que se define como a contraposição de pensamentos que impedem a satisfação de interesses e necessidades, sendo, portanto, negativo e devendo ser eliminado; sua causa é o desacordo. Assim, chegando a um acordo, o conflito desaparece. (p. 112).

Ao ser iniciado tal processo de mediação, propõe-se que as partes devem se expressar numa espécie de catarse, para que se acalmem e possam pensar melhor. “É orientado pela autonomia, assim, tem como princípios a imparcialidade, neutralidade e equidistância, porque o conflito é percebido como um movimento caótico, que precisa ser colocado em ordem” (Aguiar, 2009, p. 106).

Para Luz (2015):

O processo baseia-se numa oitiva alternada, por meio da qual uma das partes ouve, silenciosamente, a outra parte abordar o seu ponto de vista da situação problemática; ao final, sem modificar as versões, as partes devem chegar, auxiliadas pelo mediador, a um acordo que melhor atenda aos interesses de ambos (p. 121).

Apesar da aceitação, é observado que há críticas ao modelo proposto, por não se trabalhar os sentimentos das partes e suas relações, mas sim, encontrar um acordo vantajoso mútuo. Dessa forma, o objetivo é descobrir a causa do problema e obter o acordo, não levando em consideração o contexto em que foi produzido o conflito.

O modelo “Circular-Narrativo de Sara Cobb” fundamenta-se na consideração das histórias das partes, procurando encontrar o sentido na construção da relação entre as mesmas, tanto para a existência, quanto para a resolução do problema. Assim, é por meio da escuta das histórias das partes que se busca uma ressignificação dessas, cujo propósito maior é encontrar a resolução na construção de uma nova história.

Assim, em tal proposta, “circular narrativa”, a causalidade não é mais imediata, tal como no modelo de Harvard. Para que as partes compreendam uma a outra, mediante um processo de conversação, facilitada por um terceiro estranho, é preciso analisar não a causa imediata que determinou aquela situação problema, mas o conjunto de causas remotas, anteriores, que, de alguma forma, contribuíram para o deslinde conflitual. (Luz, 2016, p. 122).

Levando-se em consideração o argumento apresentado, evidencia-se que a mediação narrativa-circular se direciona ao diálogo entre os envolvidos no conflito. É ela, desse modo, entendida como um processo conversacional, ocorrendo, por meio de veículo ou possibilidade de comunicação e de interconexão discursiva.

Para Suares (2012), “este modelo:

Fundamenta-se na comunicação, com a interação das partes, e na causalidade circular, sendo que a primeira é entendida como um todo no qual estão inseridas duas ou mais pessoas, levando-se em conta os elementos verbais e os para-verbais. Já a segunda, não possui uma causa única que produza um resultado, mas existe uma causalidade circular que se retroalimenta (p.61).

Logo, pode-se deduzir que o modelo em discussão tem sua eficiência, ao ser corretamente aplicado, trazendo êxito à mediação, desconstituindo, assim, o conflito que reina entre as partes, tendo, desse modo, grande significância nas relações familiares, visto que não somente tem foco na comunicação, mas também não despreza o acordo, o que se caracteriza como de bastante importância nas relações continuadas, a exemplo das familiares.

No que tange ao modelo o “Transformativo de Bush e Folger”, é ele fundamentado também na comunicação, porém focaliza o aspecto relacional. Assim, privilegia o empoderamento das partes, as quais devem ser vistas como responsáveis por suas ações, isto é, direcionado ao reconhecimento do outro como protagonista de sua vida e coprotagonista do conflito.

Segundo a Escola em questão, o objetivo primordial da mediação refere-se a possibilidade de transformar as relações das pessoas envolvidas no conflito, promovendo, com isso, o crescimento moral por meio da sua revalorização e do seu reconhecimento. A revalorização, desse modo, acontece quando a pessoa recupera a calma e a clareza, adquirindo confiança e poder de decisão, assumindo, assim, o controle da situação e do seu reconhecimento. (Raga, 2010). De outra forma, Suares (2012) acrescenta que:

A fundamentação desta Escola é a busca por novos modelos de comunicação, com enfoque no aspecto relacional, objetivando modificar a relação entre as partes, não importando se chegam a um acordo, ou não já que não se visa a resolução do conflito e sim a transformação relacional (p. 61).

Sobre tal modelo, Luz (apud Ribeiro, 2017) complementa, afirmando que “[...] o mérito da mediação transformativa é o incremento do poder das partes, que devem protagonizar o seu conflito e, por meio do processo mediativo, recuperar a sua autoestima, rompida com o problema vivenciado” (p. 132).

Dessa forma, o modelo transformativo tanto se opõe ao Modelo Harvardiano, visto que não visa tão somente obter o acordo, mas é centrado na transformação das relações, quanto o processo não privilegia a desestabilização das pessoas, com a desconstrução das histórias iniciais e criação de uma história alternativa, conforme a proposta do modelo Circular-Narrativo. Entretanto, costuma ser elogiado e considerado como o mais completo, sobretudo porque tem como finalidade reconstruir a relação rompida, sem desconsiderar a importância do acordo.

É de bom alvitre incluir, nessa explanação, o “modelo da alteridade ou modelo Waratiano

da terapia do amor da ALMED – Associação Latino-Americana de mediação, Metodologia e Ensino do Direito”. Assim, a proposta Waratiana coloca-se como diferente dos modelos citados, uma vez que tanto cria uma proposta, quanto propõe que a mediação seja concebida no contexto da alteridade, para que se permeie todo o sistema jurídico, principalmente no que tange ao processo judicial.

[...] o modelo waratiano, auto-designado “Terapia do Amor”, propõe mediar a partir da psicoterapia do reencontro ou do amor perdido, de tal modo que nesse modelo a mediação é a inscrição do amor no conflito; busca assim, uma forma de realização da autonomia, uma possibilidade de crescimento através dos conflitos, ou seja, um modo de transformação dos conflitos a partir das próprias identidades, uma prática dos conflitos sustentada pela compaixão e pela sensibilidade, uma prática cultural e um paradigma específico do direito, um direito da outriedade, uma concepção ecológica do direito, um modo particular de terapia. (Egger, 2008, p. 116).

No contexto dos tipos expostos, cabe enfatizar os novos meios extrajudiciais, como os destacados na doutrina de Guilherme (2018):

Rent-a-Judge: é considerado meio termo entre a arbitragem e a via judicial habitual, especialmente no aspecto com à norma. Nesta ocasião, as partes evidenciam a demanda a um magistrado de uma corte privada, apesar disso, irá ter todo o mecanismo do processo judicial. Os magistrados geralmente são juízes aposentado. Inclusive é designado como *private judging*.

Baseball Arbitration: é celebrado nos Estados Unidos da América semelhante a ramificação da arbitragem. Destarte, através desse sistema, os litigantes expõem ao árbitro uma proposta e após uma audiência final o árbitro opta uma delas, sem modificação. Por conseguinte, a decisão do árbitro será pautada na vinculação ao registro feito pelas partes. A propósito, o *baseball arbitration* conseguiu essa terminologia por causa de sua aplicabilidade em pactos esportivos realizados nos Estados Unidos, especialmente em casos em há os atores e atletas de baseball.

High-Low Arbitration: possui uma característica que correlaciona com à arbitragem, pela *High-Low Arbitration* os litigantes conseguem obter um valor monetário ao qual compreendem na disputa do desígnio da lide. No caso de o

veredito do árbitro atribuir o valor mínimo no que os litigantes fixarem, irá ficar estipulado a limitação desse despacho, será aplicado aquele determinado anteriormente firmado pelas partes.

Disputes Resolution Board: Na Disputes Resolution Boards é instruído um dever decisório, normalmente formado por três profissionais escolhidos antes do procedimento. Os profissionais encontram-se com a finalidade de conduzir a concretização do contrato, tornando-se factível prever um conflito e, se realmente ele acontecer, conseguem conceder um retorno aproximadamente imediato.

Consensual Building: A Consensual Building equipara-se na associação com a mediação, contudo inclui muitas partes. Há inflexibilidade que habitualmente traz assuntos extremamente complexos e múltiplos, diante disso, dispõe de dispositivos habituais, sendo questões ambientais e disposições de disputas públicas nas sociedades (p. 57).

Diante do exposto, percebe-se que os tipos de mediação em discussão partem, antes de tudo, de um entendimento de cada conflito e sua adequação, já que ele se revelam de diferentes formas. Nesse sentido, a mediação é compreendida como sinônimo de alteridade, que quer dizer a interdependência entre nós e o outro. Dessa forma, para se poder entender o outro, é preciso, primeiramente, o entendimento da nossa condição humana na vivência com os conflitos, para que depois no coloquemos no lugar do outro.

Pode-se constatar, com a abordagem sobre os modelos de mediação de conflitos, que o(a) mediador(a) não está submetido(a) a um modelo único, e sim a um conjunto de modelos que se recebe a adequação a cada situação da aplicação em que ocorre no processo mediativo.

2. O ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE E OUTROS DOCUMENTOS OFICIAIS NO CONTEXTO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

No presente capítulo, são abordados alguns amparos legais, como o Estatuto da Criança e do Adolescente, bem como as leis complementares que focalizam a mediação de conflitos como uma prática relevante no âmbito jurídico.

2.1 Um conhecimento necessário sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)

Antes de adentrar à discussão acerca da mediação de conflitos e o ECA, torna-se preciso abordar, ainda que de forma breve, acerca de tal Lei e sobretudo qual os seus objetivos, dentre outros aspectos que serão registrados.

Nesse contexto, foi no dia 13 de julho de 1990, que surgiu o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), criado por meio da Lei nº 8.069/90, o qual foi fruto de muitas mobilizações, visando a efetivação dos direitos de crianças e adolescentes, não mais firmados em um código ultrapassado e conservador, mas norteados por uma nova lei, apontando a proteção integral, bem como o reconhecimento de crianças e adolescentes como sujeitos de direitos (Ataíde e Silva, 2014).

Dessa forma, o Estatuto da Criança e do Adolescente foi instituído como

[...] resposta ao esgotamento histórico-jurídico e social do código de Menores de 1979. Nesse sentido, o Estatuto é processo e resultado porque é uma construção histórica de lutas sociais dos movimentos pela infância, dos setores progressistas da sociedade política e civil brasileira, da “falência mundial” do direito e da justiça menorista, mas também é expressão das relações globais internacionais que se reconfiguravam frente ao novo padrão de gestão de acumulação flexível do capital. (Silva, 2005, p. 36).

Infere-se, com tal postulado, que o Estatuto da Criança e do Adolescente surgiu a fim de romper um desolador histórico na esfera jurídica e social representada até então pelo Código de

Menores. Para tanto, para que ele se consolidasse efetivamente, necessário se tornou uma significativa mobilização e atuação de classes e instituições em defesa da referida causa.

Quanto à estrutura do ECA, pode-se verificar que é ele composto por 267 artigos, que se divide em dois livros. No primeiro são abordadas questões gerais, isto é, a forma como a Lei deve ser entendida e há um destaque para o alcance dos direitos elencados. São ressaltados também os cinco direitos fundamentais da população infantoadolescente.

No segundo livro, denominado de parte especial, consta as normas gerais que regem a política de enfrentamento às situações de violação ou ameaça aos direitos da criança e do adolescente. Vale enfatizar que neste tomo estão registradas não só as diretrizes da política de atendimento, mas também as medidas de proteção e socioeducativas, como o acesso à justiça e os crimes, além das infrações administrativas.

Cabe mencionar que, para Guimarães (2014), o Estatuto da Criança e do Adolescente tem como base

[...] a proteção integral à criança e ao adolescente, sem discriminação de qualquer tipo. As crianças e os adolescentes são vistos como sujeitos de direitos e pessoas com condições peculiares de desenvolvimento. Esse é um dos polos para o atendimento destes indivíduos na sociedade. O ECA é um mecanismo de direito e proteção da infância e da adolescência, o qual prevê sanções e medidas de coerção àqueles que descumprirem a legislação. (p. 21).

No âmbito dessa questão, é preciso se afirmar que a admissão do Estatuto da Criança e do Adolescente volta-se para novas percepções e teores a serem aceitos, recepcionados bem como efetivados em prol da população infantojuvenil. Tal instituto idealiza crianças e adolescentes como sujeitos de direitos, consagrando sua situação característica de sobrevivência e afiançando-lhes irrestrita preferência (Silveira, 2003).

É cabível a afirmação de que a Lei nº 8.069, de 13 de outubro de 1990, criou uma “[...] nova Justiça da Infância e da Juventude. Ela estabeleceu o Estado democrático de direito em esfera onde esteve ausente desde a nossa formação histórica. Ela aboliu o arbítrio e o subjetivismo, consagrando o Direito e dignificando a Justiça” (Amaral, 1996 apud Silveira, 2003, p. 61).

Nessa perspectiva, segundo Schimidt (2013), o ECA trata não somente do direito à vida, à saúde, à liberdade, ao respeito, à dignidade, à convivência familiar e comunitária, mas também

do direito à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura. Portanto, tal documento tem atuação central como o instrumento de proteção dos interesses da criança e do adolescente diante do que recepciona os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana.

O Estatuto da Criança e do Adolescente, conforme Silveira (2003), vincula-se a “[...] princípios e técnicas do direito, aos conceitos da ciência jurídica, voltado para o que é justo, o bem comum e a equidade social”(p. 60). A autora ainda destaca que esse instituto “[...] é resultante de um amplo movimento que lutou e luta pelos direitos da população infanto-juvenil (sic). Inspiração que se fundamenta na Doutrina de Proteção Integral, já presente nas normativas internacionais dos direitos da criança” (Silveira, 2003, *idem*).

Nessa perspectiva, pode-se afirmar que as sociedades humanas são concebidas como o reflexo da sua história e do seu tempo. Desse modo, as mudanças que se processam sempre são consequências das transformações lentas e graduais das atitudes daqueles que a compõem. Logo, a visão e o compromisso dos pais e dos demais entes sociais com seus filhos e com todos aqueles que são denominados menores vêm passando por mudanças com o passar do tempo (Santos, 2005). Assim, a mudança de postura em relação à infância, que é essencialmente uma transformação de ordem cultural, ocorre ao longo de um extenso período, sendo impossível estabelecer uma cronologia precisa (Gélis, 2009).

Complementando tal abordagem, Veronese (1996, p. 90) afirma que tais prerrogativas constitucionais derivaram de grande participação envolvendo toda a coletividade social e foram estruturadas em importantes bases sólidas: assim, “a concepção da criança e do adolescente como ‘sujeitos de direitos’ e a afirmação de sua ‘condição peculiar de pessoa em desenvolvimento’”. Dessa forma, o conjunto de direitos arrolados essencialmente no artigo 227 da Carta Magna – os quais representam direitos fundamentais, de grande relevância não apenas pela sua matéria, mas também pelos seus titulares, devendo tais direitos serem assegurados pelo Estado – recebeu um forte aliado, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que veio corroborar a efetivação e o controle dessa tarefa, com o objetivo de materializar tal mandamento constitucional.

Frente ao exposto, Silva (2015), por sua vez, afirma que foi a partir da vigência do Estatuto da Criança e do adolescente e, no decorrer da sua implementação, que estruturas foram criadas, como mecanismos e serviços, a fim de que suas funções fossem efetivadas,

oferecendo as condições para o exercício da cidadania de crianças e de adolescentes, buscando, significativamente, a perceptividade de tais sujeitos.

Ataíde e Silva (2014) explicitam que o Estatuto da Criança e do Adolescente tem como base a Constituição Federal Brasileira promulgada em 1988, de onde se obteve os embasamentos sóciojurídicos para reformular a legislação sobre crianças e adolescentes no Brasil. Dessa maneira, a CF/88 é um instrumento universal de direitos, que possui um papel essencial na área da infância e da juventude, colocando-se, com isso, como marco inicial para promulgar o Estatuto da Criança e do Adolescente, a qual expressa, em seu artigo 227, que responsabiliza a Família, a Sociedade e o Estado pela garantia dos mínimos direitos sociais para a população infantojuvenil.

Silveira (2003) sustenta que as perspectivas políticas do ECA consideram um sentimento cultural abarcando tanto mudanças de valores, representações, quanto comportamentos e práticas sociais, não apenas para a crianças e adolescentes, mas assinalando novos desenhos de organização social, em consonância com os princípios democráticos. Aponta-se historicamente que as políticas voltadas para a criança e o adolescente se apresentam como ações e manifestações produtoras de alterações na cultura política, o que desfaz métodos assistenciais centralizadores e seletivos.

Nessa explanação, alguns dispositivos jurídicos fazem parte dessa Lei, em meio a tantos outros, que compõem o ECA, direcionados à garantia de direitos das crianças e adolescentes. Assim, conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente (2019), em seu Art. 70, sustenta que “É dever de todos prevenir a ocorrência de ameaça ou violação dos direitos da criança e do adolescente” (p. 55). Essa ocorrência se expressa porque, para o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Lei nº 8.069/90, no Título VI, artigo 141, e seus parágrafos versam sobre o Acesso à Justiça, dispondo que:

Art. 141. É garantido o acesso a toda criança ou adolescente à Defensoria Pública, ao Ministério Público e ao Poder Judiciário, por qualquer de seus órgãos.

1º A assistência judiciária gratuita se a prestada aos que dela necessitarem, através de defensor público ou advogado nomeado.

2º As ações judiciais da competência da justiça da infância e da juventude são isentas de custas e emolumentos, ressalvada a hipótese de litigância de má-fé. (2019, p. 89-90).

Também, no que tange à política de atendimento, o ECA possui as seguintes diretrizes:

Art. 88. São diretrizes da política de atendimento:

VI - integração operacional de órgãos do Judiciário, Ministério Público, Defensoria, Conselho Tutelar e encarregados da execução das políticas sociais básicas e de assistência social, para efeito de agilização do atendimento de crianças e de adolescentes inseridos em programas de acolhimento familiar ou institucional, com vista na sua rápida reintegração à família de origem ou, se tal solução se mostrar comprovadamente inviável, sua colocação em família. (Brasil, 2019, p. 61).

Considerado a relevância do disposto no ECA, faz-se necessário a compreensão sobre o instituto do Poder Familiar cuja redação original no Código Civil de 1916 era chamado Pátrio Poder, do pater potestas – direito absoluto e ilimitado do chefe familiar - ao poder-dever (Dias, 2011). Assim, “cabia ao marido, como chefe da sociedade conjugal, a função de exercer o pátrio poder sobre os filhos menores, e somente na sua falta ou impedimento tal incumbência passava ser atribuída à mulher, nos casos em que ela exercia a chefia da sociedade conjugal”. (Wald, 2005, p.152)

“Com a Constituição de 1988, essa construção foi demolida pelo artigo 226, parágrafo 5º, onde prevê que direitos e deveres referentes à sociedade conjugal são exercidos igualmente pelo homem e pela mulher”(Barros e Benitez, 2014, p.100).

O ECA (2019), ao tratar do poder familiar, mais especificamente em seu artigo 21, prevê: “O poder familiar será exercido, em igualdade de condições, pelo pai e pela mãe, na forma do que dispuser a legislação civil, assegurado a qualquer deles o direito de, em caso de discordância, recorrer à autoridade judiciária competente para a solução da divergência” (p. 32).

Diniz (2005) explicita, com referência a tal questão, que o poder familiar é

Um conjunto de direitos e obrigações, quanto à pessoa e bens do filho menor não emancipado, exercido em igualdade de condições, por ambos os pais, para que possam desempenhar os encargos que a norma jurídica lhes impõe, tendo em vista o interesse e a proteção do filho (p. 187).

Merece ser salientado que o poder familiar possui como característica um caráter dúplice, porque “além de se referir a um poder-dever entre pais e filhos, constitui também um múnus público, ou seja, é uma espécie de função correspondente a um verdadeiro encargo,

concebendo o poder familiar não só como um poder-dever, mais ainda como um direito-função” (Idem, 2014, p. 100).

Também, deve-se registrar o Conselho Tutelar e sua relevância na esfera do Estatuto da Criança e do Adolescente. Dessa forma, segundo definiu a Lei Federal nº 8.069/90 - ECA, (2019), Art. 131, “o Conselho Tutelar é o órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos das crianças e dos adolescentes, definidos em Lei” (p. 85).

Importante destacar que a designação dos Conselhos Tutelares é zelar pelo cumprimento dos direitos da população infanto-juvenil, sendo que este encargo social fiscalize se a família, a comunidade, a sociedade em geral e o Poder Público estão assegurando com absoluta prioridade a efetivação de seus direitos, fazendo com que haja uma observância de todos os preceitos existentes no Estatuto, bem como na Constituição Federal.

Elencadas no artigo 136 do Estatuto da Criança e do Adolescente as atribuições do Conselho Tutelar compreendem um quadro muito amplo, pois os conselheiros cumprem um papel relevante servindo de intermediário entre a sociedade e o Poder Público no que se refere ao cumprimento do ECA, tendo inclusive poderes para “requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança” (artigo 136, inciso III, alíneas a e b, da Lei 8.069/90) e ainda devem fiscalizar as entidades públicas e privadas que se dedicam ao atendimento à infância e juventude. (Barros e Benitez, 2014, p. 114).

Nesse sentido, é que Moraes (1994) chama a atenção de que “a existência do Conselho não garante a transformação das regras presentes na realidade local. Sua eficácia vai depender do grau do tipo de representatividade que ele traz consigo” (p. 11-12).

Portanto, é preciso explicitar que frente à falta de respeito ou o não cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, é que o Conselho Tutelar atuará, não somente fiscalizando, mas zelando, a fim de que exista um eficiente funcionamento do Sistema de Proteção Integral, só assim é que esses indivíduos terão os direitos assegurados.

Diante dos postulados apresentados nesse estudo, pode-se verificar que o ECA, implementado por meio da Lei nº 8.069/90, trouxe um significado maior à infância e à adolescência, assegurando, sobretudo, que as crianças são cidadãs em formação e, portanto,

possuidoras de direitos, sendo a família, a sociedade e o Estado corresponsáveis por elas, com o dever de zelar, além de proporcionar dignidade de vida a todas.

2.2 A Mediação de Conflitos no contexto do ECA e outros amparos legais

No Brasil, sob o amparo dos “Códigos de Menores” de 1927 e 1979, não existiam muitas alternativas à intervenção judicial, ocorrendo apenas, depois de já caracterizada a violação do direito, o que tinha como consequência o afastamento da criança ou adolescente do convívio familiar ou em outra solução que, embora destinada ao atendimento, quase não se levava em consideração a opinião da criança ou do adolescente, portanto, não eram considerados como sujeitos de direitos e/ou pessoas que pudessem expressar sua vontade.

Vale afirmar que não havia, em certos casos, meios para obrigar o Poder Público a intervir em situações de conflito interpessoal, tanto no contexto da família, quanto em outros espaços de convivência da criança ou adolescente. Assim, o próprio “Juiz de Menores” assumia o encargo de solucioná-los, porém, geralmente, o fazia de forma improvisada, quando era utilizada muita autoridade, e não outra forma de convencimento ou busca de um efetivo “apaziguamento” dos ânimos, isso contribuía para a manutenção de insatisfação e do clima de tensão que havia entre os envolvidos

Com o surgimento da “Doutrina da Proteção Integral à Criança e ao Adolescente”, a partir da Convenção da ONU sobre os Direitos da Criança, de 1989, bem como da Constituição Federal de 1988, que a incorporou em seu art. 227 - e também previu, em seu art. 226, caput e §8º, a necessidade de o Poder Público criar mecanismos de proteção à família, destinados, em meio a outros, a coibir a violência no âmbito de suas relações -, foi que essa situação passou a ter outros contornos.

Dessa forma, o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) Lei nº 13.010/2014 introduziu mudanças significativas na esfera dos direitos da criança e do adolescente, ao passo que propõem como dever do Estado a promoção de métodos alternativos de resolução de conflitos de forma a alcançar o efetivo acesso à justiça.

Nessa perspectiva, mesmo antes das inovações trazidas pela Lei nº 13.010/2014, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) já contava com previsões, ainda que de forma implícita, as quais possibilitavam a utilização dos métodos alternativos de solução de conflitos,

como é o caso do artigo 4º, da referida Lei, que impõe a todo o Poder Público (e não somente ao Poder Judiciário) o dever de efetivar os direitos da criança e do adolescente. (Brasil, 2019, p. 21).

Vale destacar também o artigo 17 da mesma Lei, o qual estabelece que “o direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, ideias e crenças, dos espaços e objetos pessoais” (Brasil, 2019, p. 27). Tal previsão busca assegurar formas de tratamento que respeitem o desenvolvimento infanto-juvenil e sua imagem, inclusive nas hipóteses onde há um conflito envolvendo crianças ou adolescentes, como é o caso da aplicação dos métodos alternativos de solução de conflitos.

É preciso destacar que, para Calmon, (2008), “no cotidiano da sociedade sempre há a busca pela harmonia, sendo que essa, via de regra, está a ser alcançada. Outrossim, ocorrem ocasiões em que equilíbrio social não é atingido, oportunidade em que, como exceção, surgem os conflitos” (p. 28).

Embora tendo validade tal citação, é preciso considerar que, para Silva (2008), a busca por formas de resolução sempre causou desgaste e muito trabalho aos envolvidos em conflitos das mais diversas espécies, haja vista que as divergências de opiniões são decorrentes da própria vivência em sociedade, sendo, dessa forma, inerente à atividade humana.

Necessário se faz uma nova visão sobre esses conflitos, onde uma nova postura é necessária para preencher as lacunas que as partes envolvidas necessitam, como sustenta Bacellar (1999):

Quando os casos se solucionam mediante consenso que resolva não só a parte do problema em discussão, mas também todas as questões que envolvam o relacionamento entre os interessados. Com a implementação de um “modelo mediacional” de resolução dos conflitos, o Estado estará mais próximo da conquista da pacificação social e da harmonia entre as pessoas (p.130).

Nesse sentido, é válido enfatizar que, no mundo atual, a mediação tem se mostrado como a melhor forma de se tratar um conflito, visto que nela as próprias partes envolvidas refletem e, de uma forma colaborativa chegam à solução do litígio. Desse modo, é possível que não haja instituto melhor do que o da mediação, sobretudo, quando às partes mantém algum vínculo de trato sucessivo, tendo de uma maneira ou de outra, que conservar a convivência. Logo, a construção de uma pacificação do conflito por meio da mediação, tanto resolve o litígio

instaurado entre as partes, quanto solidifica o vínculo de união existente entre as partes envolvidas.

Deve ser mencionado que a Lei nº 13.010/2014 inseriu o artigo 70-A o Estatuto da Criança e do Adolescente, tornando, assim, expressa a previsão de utilização dos métodos alternativos de solução de conflitos:

Art. 70-A. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão atuar de forma articulada na elaboração de políticas públicas e na execução de ações destinadas a coibir o uso de castigo físico ou de tratamento cruel ou degradante e difundir formas não violentas de educação de crianças e de adolescentes, tendo como principais ações:

IV - o apoio e o incentivo às práticas de resolução pacífica de conflitos que envolvam violência contra a criança e o adolescente. (Brasil, ECA, 2019, p. 55).

Com o citado registro, fica evidente que, dentre outras medidas que devem ser viabilizadas pelo Estado, preciso se torna buscar a aplicação das práticas de resolução alternativa de conflitos, posição que encontra comprovação com a explicitação de Orsini (2007), que expressa ser “o acesso à Justiça um direito do cidadão, não apenas do ponto de vista do direito ao ajuizamento da ação, mas também no sentido amplo que o termo tem, encerrando verdadeira pacificação social” (p. 109).

Verificou-se, dessa forma, que a reformulação do artigo 70 do Estatuto da Criança e do Adolescente foi trazida pela Lei nº 13.010, a qual entrou em vigor em 2014 e denominou-se de “Lei da Palmada” ou “Lei Menino Bernardo”. Cabe esclarecer que o nome da Lei teve origem com uma homenagem prestada ao menino Bernardo Uglione Boldrini, encontrado morto, e sendo apontados como suspeitos de envolvimento na morte de tal criança o pai dele e a madrasta. Nesse sentido, a referida Lei nº 13.010/14 estabeleceu a proibição do uso de tratamentos cruéis, bem como castigos físicos na educação de crianças e adolescentes. (Zaidan e Silva, 2016).

Dessa forma, a "Lei da Palmada" tanto busca uma atuação mais específica, em caráter pedagógico, protegendo crianças e adolescentes de tratamentos degradantes e cruéis, quanto vem reafirmar o compromisso da família, do Estado e da Sociedade em promover os direitos infanto-juvenis. Compreende-se, assim, que ao Poder Público cabe articular ações que protejam os referidos direitos, propiciando formas pacíficas de solução dos conflitos envolvendo tais

indivíduos, prezando pela proteção, bem como na promoção e defesa dos direitos registrados no Estatuto da Criança e do Adolescente. (Idem, 2016).

Pode-se assegurar, nessa abordagem, que a Lei nº 8.069/1990 motivou a atuação articulada e integrada, envolvendo os mais diferentes órgãos e agentes corresponsáveis pelo atendimento de crianças, adolescentes e famílias, com a criação de políticas públicas intersetoriais, visando contemplar inúmeras alternativas de abordagem/intervenção estatal, a exemplo da mediação de conflitos, no sentido de diminuir a intervenção judicial ao mínimo possível, de forma que essa apenas ocorresse quando estritamente necessária.

Com isso, a criação do Conselho Tutelar, órgão colegiado que, em meio a outras atribuições, presta atendimentos a crianças e adolescentes, bem como seus pais ou responsáveis, aplicando-lhes “medidas” relacionadas nos arts. 101 e 129, da Lei nº 8.069/1990, busca a lógica da excepcionalidade da intervenção judicial, dando, dessa maneira, sua contribuição no sentido da mediação de conflitos, principalmente no âmbito das famílias.

De acordo com Orsini (2007), os métodos alternativos de solução de conflitos são classificados, basicamente, em três grupos: autotutela, autocomposição e heterocomposição. Pela autotutela, o sujeito defende seus próprios interesses mediante o emprego de coerção. Na autocomposição, o conflito é solucionado pelas partes sem intervenção de terceiros, ao passo que na heterocomposição essa intervenção é imprescindível. No grupo da heterocomposição encontram-se a jurisdição, a arbitragem, a conciliação e a mediação.

Vale tratar, de forma breve, nesse contexto, da Justiça Restaurativa, mostrando o que ela é e como ocorre. Deve ser esclarecido que alguns doutrinadores concebem a justiça restaurativa como uma modalidade de abordar a justiça penal, visto que trabalha no sentido de reparação do dano, por meio da mediação, que tem como garantia o diálogo entre as partes e a construção em conjunto de um acordo justo para todos. Entretanto o diálogo entre as pessoas afetadas se trata de algo muito delicado, diante dos traumas causados pelo conflito, a mediação tem um papel relevante de cuidar a fim de que seja realizado um diálogo, visando a reparação de danos e a restauração de relações sociais.

Observa-se que a Justiça restaurativa é um processo que visa a solução de conflitos, sendo que o meio aplicado é o diálogo, na intenção de interligar as partes envolvidas em relações de violência, dando a essas a oportunidade, a fim de que entendam a causa do ocorrido e suas consequências, visando a busca da paz e o equilíbrio. (Pinto, 2005).

No que tange à justiça restaurativa, há na resolução 225 de 2016, a explicação do que vem a ser:

Art. 1º A justiça restaurativa constitui-se como um conjunto ordenado e sistêmico de

princípios, métodos, técnicas e atividades próprias, que visa à conscientização sobre os fatores relacionais, institucionais e sociais motivadores de conflitos e violência, e por meio do qual os conflitos que geram dano, concreto ou abstrato, são solucionados de modo estruturado na seguinte forma:

I - é necessária a participação do ofensor, e, quando houver, da vítima, bem como, das suas famílias e dos demais envolvidos no fato danoso, com a presença dos representantes da comunidade direta ou indiretamente atingida pelo fato e de um ou mais facilitadores restaurativos;

II - as práticas restaurativas serão coordenadas por facilitadores restaurativos capacitados em técnicas autocompositivas e consensuais de solução de conflitos próprias da Justiça Restaurativa, podendo ser servidor do tribunal, agente público, voluntário ou indicado por entidades parceiras;

III - as práticas restaurativas terão como foco a satisfação das necessidades de todos os envolvidos, a responsabilização ativa daqueles que contribuíram direta ou indiretamente para a ocorrência do fato danoso e o empoderamento da comunidade, destacando a necessidade da reparação do dano e da recomposição do tecido social rompido pelo conflito e as suas implicações para o futuro. (Brasil, 2016, p. 1).

Considera-se, com o exposto, que a justiça restaurativa, fundada na busca do perdão e da retratação, é vista como um importante instrumento, que visa concretizar uma nova forma de justiça, bem como livrar de qualquer juízo de culpa e que possa gerar real transformação, com mínima intervenção de condenação, assim, viabiliza a ascensão dos Direitos Humanos, não só da cidadania, inclusão social, mas também do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana.

Diferenciando-se a justiça restaurativa da retributiva, pode-se entender que a Justiça Restaurativa expressa uma forma de justiça centrada na reparação, representando uma verdadeira ruptura em relação aos princípios de uma justiça retributiva, a qual se baseia somente nas sanções punitivas. Além do mais, o processo penal afasta as partes realmente envolvidas no conflito. A manifestação do acusado resume-se somente ao seu interrogatório quanto aos fatos delituosos, sem haver qualquer indagação quanto aos motivos que o levaram a cometer o delito, bem como as consequências que este trouxe em sua vida. As vítimas são substituídas pela autoridade do Estado, tendo mínima participação no processo penal, atuando como testemunha ou através de um assistente de acusação, nos delitos processados mediante ação penal pública incondicionada. Ainda, se outorga legitimidade às vítimas nos delitos que

se processam mediante intento declarado de responsabilizar os ofensores e coibir o crime. (Morris, 2005).

De acordo com Achutti (2009), em oposição, a Justiça Restaurativa traz as partes ao centro do processo, oferecendo-lhes autonomia para expor seus sentimentos e necessidades, bem como a possibilidade de ouvir a outra parte, num discurso equilibrado. A Justiça Restaurativa propõe reconstruir a noção de crime, especificando que este é mais que uma transgressão de uma norma jurídica ou uma violação contra o Estado; mas, sim, um evento causador de prejuízos e consequências. A infração, na Justiça Restaurativa, deixa de ser um mero tipo penal violado e passa a ser vista como advinda de um contexto bem mais amplo, de origens obscuras e complexas, e não de uma mera relação de causa e efeito.

Vale destacar, nos contextos dos amparos legais da mediação de conflitos, a Lei nº 12.594/2012, a qual regula a atuação do Poder Público quando do atendimento de adolescentes envolvidos com a prática de atos infracionais.

Nessa perspectiva, o art. 35, da Lei nº 12.594/2012, expressa as medidas socioeducativas regidas pelos princípios, que se seguem:

II - excepcionalidade da intervenção judicial e da imposição de medidas, favorecendo-se meios de autocomposição de conflitos;

III - prioridade a práticas ou medidas que sejam restaurativas e, sempre que possível, atendam às necessidades das vítimas;

(...)

VII - mínima intervenção, restrita ao necessário para a realização dos objetivos da medida. (Brasil, 2012).

Verifica-se, com a transcrição acima, o atendimento de adolescentes, autores de ato infracional, não depende, necessariamente, da intervenção judicial podendo ser efetuado a partir de abordagens alternativas, que devem ser contempladas pela “Política Socioeducativa”. Cabe o registro de que a ideia básica da criação da Lei nº 12.594/2012 foi instituir um “Sistema de Atendimento Socioeducativo” amplo e organizado, composto por ações múltiplas, intersetorial/interdisciplinar, procurando atender ao adolescente, autor de ato infracional, conforme suas necessidades pedagógicas específicas. (Digiácomo, 2015).

Como já aludida, a “Política Socioeducativa”, que a Lei nº 12.594/2012 instituiu, tem características ampla, intersetorial e composta por alternativas de atendimento das mais variadas, tendo por pressuposto elementar a integração operacional entre os diversos órgãos

corresponsáveis pelo atendimento de crianças, adolescentes e suas respectivas famílias. (Idem, 2015).

Dessa forma, a “Política Socioeducativa” instituída em todo o Brasil, como decorrência da implementação do “Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo - SINASE”, criado pela Lei nº 12.594/2012, contemple mecanismos de mediação dentro e fora das escolas, com a definição de “fluxos” e “protocolos” de atendimento entre os diversos órgãos e agentes corresponsáveis pelo atendimento de adolescentes (e mesmo crianças) envolvidas com a prática de atos infracionais e suas respectivas famílias. (Idem, 2015).

Deve ser enfatizada também a Lei nº 13.140, sancionada em 26 de junho de 2015, que regulamenta a Mediação tanto judicial quanto extrajudicial entre particulares como forma de solução de conflitos. Propõe um procedimento mais rápido e prático, pretendendo aliviar a sobrecarga do judiciário, visto ser bem abrangente, podendo ser aplicada em relações trabalhistas, conflitos familiares e até criminais. Nesse sentido, além da redução de sobrecarga de causas no Judiciário, que alivia o número de processos judiciais que os juízes federais possuem atualmente, tal instrumento jurídico fortalece a relação público e Judiciário, uma vez que qualquer pessoa pode ter acesso ao procedimento.

3. EXPERIÊNCIAS DOS MEDIADORES DE CONFLITOS E ESTRATÉGIAS UTILIZADAS PARA A GARANTIA DOS DIREITOS DOS MENORES

No capítulo em questão, são apresentadas algumas práticas que permeiam a mediação de conflitos, destacando sua ocorrência no espaço educacional e familiar, além de enfatizar as principais estratégias aplicadas, a fim de estabelecer a garantia dos menores.

3.1 Algumas práticas dos mediadores de conflitos em contextos escolar e familiar

As experiências fazem parte, principalmente, da vida humana, trazendo uma vivência mais “presente”, permeada de significados. Contudo, é preciso esclarecer, *a priori*, que essa abordagem não se voltará a citar casos ocorridos de mediação de conflitos em determinados locais, mas sim, trazer esclarecimentos, mais específicos, que envolvem a referida mediação em certas localidades. Logo, serão destacados o setor educacional e o ambiente familiar, em meio a outros espaços em que tais acontecimentos estão presentes.

Um dos espaços que podem ser citados, a princípio, diz respeito a mediação de conflitos nas escolas. Sobre tal afirmação, a Mediação de Conflitos Escolares, uma urgência no momento presente, é vista como uma das possibilidades de melhoria na convivência, além de ter reflexos na mudança cultural da violência, objetivando a paz e, dessa forma, possibilitando contribuições para melhorias no processo de ensino-aprendizagem.

A mediação escolar não compreende somente a resolução de conflitos, mas também a prevenção e transformação dos alunos; assim, é fundamental a sensibilização de todos para a inclusão e compreensão da prática da mediação no espaço educacional, visto que, essa ferramenta representa um processo construtivo, educativo e pedagógico, tanto no pessoal quanto no profissional, isto é, um novo olhar para compreender a problemática que circunda o ambiente escolar, promovendo a cultura de paz. (Couto e Monteiro, 2021, p.1).

Frente ao ponto de vista apresentado, cabe afirmar que a ferramenta mediação de conflitos insere formas inovadoras para a prática do diálogo e a pacificação social. Fernandes (2017) afirma que a mediação é concebida como método eficaz na concretização da harmonia social por meio da solução pacífica das controvérsias, “atendendo assim, aos valores que norteiam a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 [...] o indivíduo tem a possibilidade de crescer, se desenvolver ou empreender por meio de seu trabalho e livre iniciativa” (p. 87).

A mediação escolar visa a resolver os principais conflitos dentro das escolas, por meio de ações educativas e preventivas, evitando que as ocorrências se tornem mais graves e precisem de intervenções jurídicas. Sendo ela um processo voluntário, consensual e não adversária de resolução de conflitos, no qual as partes elegem um terceiro imparcial responsável por facilitar o diálogo pacificador, sem interferir no mérito das decisões (Netto e Meirelles, 2012, p. 8).

Há estudos sobre a Mediação de Conflitos no Brasil e no exterior que focalizam a atenção as violências no ambiente escolar. Nesse aspecto, Pimenta e Incrocci (2018) explicitam que “o tema da mediação no interior da escola está relacionado à violência urbana, reverberadas em manifestações de violência na escola. Sabe-se que o conceito de violência abrange dimensões políticas, religiosas, de caráter institucional e econômico”.

Assim, pode-se inferir que o conflito é inerente ao ser humano, com isso, ter o entendimento de onde ele vem é, verdadeiramente, a melhor forma de conseguir mediá-lo. A esse respeito, Rosenberg (2019) argumenta que, “Se enxergarmos os outros como seres humanos, podemos os conectar com quem quer que seja.” (p. 166), deduz, desse modo, como a prática do diálogo e da escuta ativa podem trazer melhorias no aprendizado, fortalecendo, assim, os vínculos socioemocionais.

Alguns estudos evidenciam que a prática da mediação de conflitos desenvolvida na escola tem sido uma ótima ferramenta para ajudar na pacificação e democratização escolar, bem como, fortalecer os estudantes para que desenvolvam com mais facilidade as competências socioemocionais, como explicita a Base Nacional Comum Curricular (Brasil, 2018, p. 10).

Brito (2007), nesse contexto, explicita que “o ajuste das práticas pedagógicas às características da escola contemporânea é urgente, pois este novo contexto escolar é muito mais

heterogêneo e complexo do que já fora um dia, e não se pode perder de vista os objetivos básicos da educação” (p. 265).

Vale registrar que, visando à prevenção e diminuição dos registros de violência e indisciplina nas unidades escolares, muitos estados vêm propondo formação para os profissionais da educação em mediação escolar, como Mato Grosso, Ceará, São Paulo, em meio a outros, a fim de atuarem nas práticas pedagógicas com a resolução pacífica de conflitos.(Couto e Monteiro, 2021).

Dessa forma, a mediação praticada no ambiente escolar tem como fim o desenvolvimento de um ambiente capaz de possibilitar aos alunos não somente o desejo e a prática da comunicação aberta ao diálogo, mas de escutar o outro e conviver com o outro e se colocar no lugar do outro. Nesse contexto, a prática da mediação

busca o incentivo da compreensão da natureza dos sentidos, capacidades e possibilidades humanas, a contribuição para que os alunos aprendam a compartilhar suas emoções e conhecer suas qualidades e dificuldades, a oportunidade de fortalecer a autoconfiança em suas habilidades, e a capacidade do pensamento criativo sobre os problemas, de modo a plantar a semente da prevenção e da resolução pacífica dos conflitos (Schabbel, 2002, p. 24).

Diante do exposto, vale afirmar que os tipos de violência mais praticados no universo escolar são: *bullying*, violência física, violência verbal e violência simbólica. O *bullying*, *bullying*, segundo Fante (2005):

É um conjunto de atitudes agressivas, intencionais e repetitivas que ocorrem sem motivação evidente, adotado por um ou mais alunos contra outro (s), causando dor, angústia e sofrimento. Insultos, intimidações, apelidos cruéis, gozações que magoam profundamente, acusações injustas, atuação de grupos que hostilizam, ridicularizam e infernizam a vida de outros alunos levando-os à exclusão, além de danos físicos, morais e materiais, são algumas das manifestações do "comportamento *bullying* (p. 28-29).

De outro modo, a violência física pode ser caracterizada pela utilização da força ou atos físicos praticados entre membros da escola, incluindo os alunos. Já a violência verbal se revela por meio de atos agressivos expostos visivelmente nas situações tanto de opressão, humilhação,

quanto de xingamentos, palavras de baixo calão, entre membros da escola, dentro e fora das escolas. (Couto e Monteiro, 2021).

A violência simbólica ou institucional se dá pela falta de sentido de permanecer na escola por tantos anos; pelo ensino como um desprazer, que obriga o jovem a aprender matérias e conteúdos alheios aos seus interesses; as imposições de uma sociedade que não sabe acolher os seus jovens no mercado de trabalho, bem como, pela violência das relações de poder entre professores e alunos (Charlot, apud Abramovay; Rua, 2002, p. 69).

Frente ao exposto, cabe aqui enfatizar a especificação de casos que podem ser objetos de mediação, segundo Neto (2017):

os conflitos entre alunos, entre alunos e professores, entre professores, pais e professores, casos de indisciplina e *bullying*, atos infracionais de menor gravidade, casos de violência entre alunos e até mesmo conflitos com a vizinhança e o entorno escolar. As ferramentas e dinâmicas de mediação também podem ser usadas para tomar decisões importantes que necessitam de um consenso. É um processo que ajuda a construir soluções através do diálogo e fortalece o vínculo entre as pessoas. (p. 3).

É certo que a implementação de um programa ou serviço de mediação, em uma escola, fortalece o atendimento de necessidades específicas. Vale destacar, conforme Iungman (1996), que os objetivos da mediação escolar podem ser os seguintes:

1. Construir um sentido mais forte de cooperação e comunidade com a escola;
2. Melhorar o ambiente na aula por meio da diminuição da tensão e da hostilidade.
3. Desenvolver o pensamento crítico e habilidades para a solução de problemas;
4. Melhorar as relações entre os estudantes e os professores;
5. Aumentar a participação dos alunos e desenvolver habilidades de liderança;
6. Resolver as disputas menores entre as pessoas que interferem no processo de educação;
7. Favorecer o aumento da autoestima dos membros da comunidade escolar;
8. Facilitar a comunicação e as habilidades para a vida cotidiana. (p. 32)

Mais uma vez, Iungman (1996) enfatiza as etapas que podem ser seguidas no desenvolvimento de um programa de mediação:

1ª) Etapa de sensibilização e difusão com professores, pais, funcionários, alunos e todos os integrantes da comunidade educativa; 2ª) Reuniões com os alunos e/ou professores; 3ª) Treinamento para os professores e/ou alunos; 4ª) Instalação de um centro de mediação escolar; 5ª) Monitoramento, supervisão e avaliação da experiência.

Pode-se considerar, nesse sentido, os efeitos relevantes da mediação de conflitos no espaço escolar, o que traz muitos benefícios. Neto (2017) relaciona os seguintes: os alunos que participam da mediação escolar tendem a ter uma melhora na sua consciência individual e social, desenvolvendo, sobretudo, a comunicação, a escuta e a empatia, relevantes habilidades humanas. Ademais, a mediação pode proporcionar melhorias no tocante à capacidade de analisar e resolver os conflitos, além de compreender melhor as adversidades e desafios da vida. Por outro lado, os professores não somente melhoram a sua capacidade de compreender os conflitos, de comunicação, mas também de resolver os problemas relacionados com o trabalho no ambiente escolar. Em outra esfera, os pais também tem um papel importante e podem participar mais ativamente das questões que têm relações com os seus filhos, especialmente nas situações de conflitos. Em suma, o centro escolar também pode ser beneficiado com a melhora no ambiente, visto que a comunidade educativa pode aprender a gerenciar os conflitos de uma forma mais eficiente.

Por todos os aspectos apresentados, constata-se que a escola é vista como um espaço que abriga inúmeras práticas violentas, apesar de ser um local caracterizado pelo caráter educacional, assim, é, inegavelmente um ambiente propício para a prática da Mediação de Conflitos, como um dos caminhos de natureza pedagógica, quando se objetiva a melhoria na convivência local e na comunidade escolar, desenvolvendo, sobretudo, a cultura da paz.

No que diz respeito à mediação no ambiente familiar, inicialmente, vale lembrar que a família, historicamente, foi a primeira forma de agrupamento humano, por isso, é vista como o esteio fundamental de qualquer sociedade. Logo, é na família que são desenvolvidas as potencialidades do ser no tange ao estabelecimento de relações sociais, é onde começam a ser desenvolvidas as habilidades para a convivência em sociedade. Desse modo, é na família em que são construídas as relações mais profundas e intensas. Justifica, assim, as relações familiares figurarem entre as mais sujeitas a tensões e desentendimentos. (Toledo; Lima, 2019)

Thomé (2010), por sua vez, faz o seguinte comentário sobre tal grupo social:

A família para cada ser humano se reveste de diferentes concepções, trazendo consigo uma feição real e outra ideal. A família pode ser um lugar de intimidade, carinho, proteção, reconhecimento, partilhamento de sonhos, desejos e realizações, mas também pode ser um lugar de competições, disputas, invejas, submissão e sofrimento (p. 18).

De outro modo, Guilherme (2018), nesse contexto, argumenta que o Mediador, em que pese o fato de ter uma participação de seu personagem principal, merece espaço extremamente destacado. Quando utiliza os regramentos entre as partes que compõem um contrato, quando se lida, por exemplo, com questões de famílias. O mediador precisa informar os litigantes dos direitos dos menores, sobre a possibilidade e também a necessidade de gerar opções de acordos, devendo gerar escolhas diversas, utilizando-se da negociação com base nos interesses das crianças e dos adolescentes conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente.

Frente a tal argumentação, pode-se comprovar a relevância de uma abordagem dos conflitos familiares com certo cuidado, para que seja possível oferecer um tratamento de forma eficaz e definitiva, propiciando, assim, a pacificação entre as partes, evitando, com isso, o surgimento de outras demandas derivadas do mesmo conflito. (Toledo; Lima, 2019).

Partindo-se dessa concepção, Tartuce (2017) explicita que:

A sentença dificilmente consegue pacificar as partes nos conflitos familiares; como nas causas em que estão envolvidos vínculos afetivos há temores, queixas, mágoas e sentimentos confusos de amor e ódio, a resposta judicial não é apta a responder aos anseios daqueles que buscam muito mais resgatar danos emocionais do que propriamente obter compensações econômicas (p. 327).

Considera-se, nesse sentido, que os conflitos são inevitáveis, devendo ser encarados como naturais em qualquer relação social. Entretanto, a fim de que tal fenômeno social seja adequadamente abordado, é preciso ser compreendido sob um enfoque duplo: não só pelo aspecto jurídico, relativo aos direitos em disputa, mas também o aspecto sociológico, muito mais complexo, já que se refere às relações entre os indivíduos (Figueira Júnior, 1999).

Essa dupla perspectiva existente nos conflitos, certas vezes, revela que a sentença judicial não é suficiente para a solução do conflito em sua inteireza, isso é percebido em relação aos conflitos

familiares. Dessa forma, por possuírem intensa carga emocional, repletos de vínculos afetivos, ao serem submetidos à apreciação do Poder Judiciário, o aspecto sociológico do conflito nem sequer é abordado, embora o aspecto jurídico tenha sido formalmente resolvido. (Buzzi, 2015).

Sem qualquer dúvida, a mediação é instrumento indicado para os conflitos do Direito das Famílias, servindo para arrefecer os ânimos das partes e, ao mesmo tempo, auxiliar a deliberação de decisões mais justas e consentâneas com os valores personalíssimos de cada um dos interessados. (Farias; Rosenvald, 2016, p. 145).

Para Grigoletto (2001), a mediação familiar apresenta-se como um meio alternativo de resolução dos conflitos, que surgem nas relações familiares, contando com o auxílio de um profissional capacitado para realizar o processo de mediação entre as partes. São muitos os conflitos de família que podem ser passíveis de mediação, a exemplo de disputas por questões de divórcio, pensões alimentícias, bem como a guarda de filhos, herança, divisão de bens ou qualquer outra questão familiar são ajudadas, visando-se chegar a acordos com a intermediação da terceira pessoa imparcial.

A mesma autora enfatiza que a mediação familiar também se mostra como uma alternativa para famílias com adolescentes e que buscam a resolução de determinadas questões. Com isso, as partes envolvidas irão construir um diálogo, apresentando seus interesses e anseios até que juntos seja encontrada uma solução benéfica para o conflito. (Grigoletto, 2001).

Para Guilherme (2018), na esteira dessa discussão, destacando a imparcialidade do mediador é que ele busca

aduzir como um meio de conciliação de forma alternativa de resolução de conflitos em que as partes se aproximam para construção de um acordo. Se as famílias aceitam o mediador como facilitador é muito importante está aceitação na esfera social. O Conselho Nacional de Justiça é o órgão do Poder Judiciário brasileiro cuja função é a de controlar administrativamente e financeiramente os órgãos desse poder, assim como deve supervisionar o cumprimento dos deveres funcionais dos juízes. (p. 86).

Dessa forma, o Mediador deve colocar em prática os princípios norteadores, fazer uso de técnicas adequadas para cada caso concreto, também procurar viabilizar a comunicação entre os familiares. Nesse aspecto, é que se pode afirmar que a mediação familiar é concebida como um

método capaz de fortalecer os laços familiares, restabelecendo, assim, a comunicação entre os envolvidos, reforçando, em suma, valores como os que se referem ao respeito ao próximo, a solidariedade, a autodeterminação e autogerenciamento dos próprios conflitos. (Thomé, 2010).

Vale, mais uma vez, inserir a afirmação de Guilherme (2018), que enfatiza, de outra forma, a legislação Nacional, a partir de seu principal expoente legislativo, tendo a Constituição da República asseverando que a família é a base da sociedade, daí merecendo especial proteção do Estado. De fato, é possível perceber a entidade familiar não apenas quanto ao conceito tradicional decorrente do casamento, mas também na união estável entre homem e mulher e na comunidade formada por qualquer dos pais e seus descendentes, transbordando as questões do cotidiano através de litígios, existe felizmente uma Mediação consagrada e aplaudida pela relevância da negociação que tem amparado e garantido a proteção principalmente para as crianças que não podem e devem ser expostas às problemas decorrentes de desobediência aos seus direitos enquanto crianças e adolescentes. Desse modo, para intermedeiar a negociação existem etapas como: Pré-mediação, nesta fase ficando determinada as regras, valores, e o número de sessões e o tempo de duração de cada uma delas, neste processo o mediador busca determinar se realmente a mediação é recomendada. Com o início da sessão de mediação o mediador volta-se para as famílias para iniciar o resgate da comunicação entre os litigantes, buscando uma postura pró-ativa, foca nas áreas e nas questões que serão alvo da discórdia, da os litigantes na exploração dos compromissos relevantes.

Diante dos pontos de vista apresentados, evidencia-se a validade das práticas ou experiências vivenciadas pelos mediadores de conflitos, buscando trazer soluções, dentre outros campos de atuação, sendo enfatizadas, nessa abordagem, as instruções educacionais, bem como os ambientes familiares.

3.2 Estratégias utilizadas na mediação de conflitos

No concernente às estratégias ou, mais especificamente, as técnicas utilizadas na Mediação de Conflitos, cabe enfatizar as principais, no entanto, antes de tudo, não se pode perder de vista a necessidade de o mediador usar de sua sensibilidade e atenção para com as necessidades dos mediados, não deixando de verificar o caráter humano da mediação. A finalidade é, portanto, proporcionar um espaço de escuta, acolhimento e empatia. Deve-se compreender, para tanto, que cada casal é único e com histórias diferentes. Assim, trabalhar

sempre da mesma maneira, rigidamente orientado por alguma técnica, é contribuir para a visão técnica, porém não mediativa. Vale esclarecer, de outra forma, que a mediação bem como a arbitragem são métodos de autocomposição de conflitos, com isso um terceiro convidado ou chamado mediador de conflitos, no entanto, isso não retira o papel do (a) advogado (a) na atuação dos acordos que envolvam os responsáveis por crianças e adolescentes, por exemplo.

Enquanto o juiz e o árbitro conduzem processos que tendem a se concluir pela adjudicação, o mediador oferece acolhimento, provoca empatia e convida à colaboração através do diálogo. Trata-se de uma atividade distinta de todas aquelas relacionadas às profissões tradicionais. Dessa maneira, o terceiro facilitador deve se desvincular da forma de atuação de seu ofício de origem. Entretanto, sempre que se fizerem necessários aportes técnicos, ele tem a tarefa de orientar as partes a convocarem o especialista respectivo para oferecer seus esclarecimentos em nova sessão. Ou seja, no caso de surgirem questões de direito durante a sessão de mediação na qual é conduzida por um mediador-advogado, por exemplo, esse não pode interferir a ponto de dar pareceres técnicos sobre o assunto em pauta. Não cabe ao mediador julgar, exercer juízos de valor ou auxiliar juridicamente as partes. Seu papel é de ajudar a entender melhor os problemas, aparando arestas e retirando obstáculos que impeçam a melhor solução para o caso concreto, a partir da compreensão efetiva do conflito em toda a sua extensão e complexidade. (Brasil, 2016, p. 62).

Dessa forma, considerado o postuladado anterior e focalizando mais diretamente as Técnicas da Mediação de Conflitos, algumas podem ser apontadas, dentre outras de relevância. Para tanto, é preciso o entendimento de que a mediação de conflitos é, antes de tudo, multidisciplinar, utiliza, assim, de contribuições teóricas e técnicas advindas do Direito, da Psicologia, da Comunicação, da Sociologia, da Administração de Empresas, em meio a outras. Dessa forma, a escolha da técnica está relacionada com a fase do procedimento. Nesse sentido, algumas vezes tem como foco a melhoria da comunicação entre as partes, outras levantar alternativas, pode-se também verificar a viabilidade das opções eleitas, no conjunto de outras várias finalidades.

Com referência à questão da multidisciplinaridade na mediação, observa-se que uma rápida incursão histórica requer, primeiramente, o entendimento sobre o campo de resolução,

assim, para Menkel-Meadow (2005), o campo de resolução é de disputas e tem raízes multidisciplinares e variadas. Suas bases intelectuais e práticas têm como fontes a antropologia, a sociologia, a psicologia social, a psicologia cognitiva, a economia, a ciência política, a teoria dos jogos, as relações internacionais, o direito e os estudos de paz.

Nesse contexto de abordagem, na multidisciplinaridade, há a participação de outras áreas do saber, que auxiliam o menor. Assim, para Pereira e Melo (2003), o princípio do melhor interesse da criança, frente ao seu conteúdo amplo e indeterminado, de certa forma, nem sempre será fácil de, no caso concreto, desvelar o alcance e em que realmente consiste. Surge, com isso, a relevância da intervenção multidisciplinar, com o contributo, notadamente, de profissionais das áreas de tanto da psicologia, quanto da assistência social, psiquiatria etc. de forma que a avaliação não se limite ao aspecto simplesmente jurídico. Desse modo, Lima e Veronese (2012, p. 113) afirmam que “caberá ao Judiciário, com a colaboração de agentes auxiliares da Justiça (conselheiros tutelares, psicólogos e psiquiatras), a validação do melhor interesse da criança e do adolescente, ainda que com medidas contrárias ao interesse dos pais.”

Mostrando, por outro lado, de modo genérico, uma classificação da mediação em três categorias: o estágio inicial – onde são feitos os ajustes iniciais que darão às partes e ao mediador as delimitações de regras e acordos que conduzirão à eficácia do processo; o estágio intermediário – é nesse estágio que o mediador forma o vínculo entre as partes para que, abertas ao processo, possam iniciar a negociação; e o estágio conclusivo – no qual o acordo é efetivamente estabelecido. (Rodrigues, 2006).

Verifica-se, dessa forma, que a mediação pode ser exercida de uma maneira muito flexível, isso proporciona a dinamicidade do processo, de forma que as partes tenham uma relação mais próxima e possam, por meio das técnicas do mediador, chegar à fase conclusiva do acordo.

A primeira, denominada de “Escuta ativa” ocorre a partir da linguagem verbal e não-verbal, o mediador, assim, tem o papel de decodificar o conteúdo da mensagem como um todo. Isso possibilita a expressão das emoções, o alívio das tensões e assegura a quem está falando a sensação de que está sendo ouvido.

Conforme Salem (2003), a escuta ativa (ou escuta empática ou escuta reflexiva) é concebida como uma maneira de ouvir e de responder a outra pessoa, melhorando a compreensão e a confiança mútuas, ou seja, é uma habilidade essencial e determinante para

o sucesso de uma negociação ou mediação. Logo, entre seus benefícios, a escuta empática: a) constrói confiança e respeito entre os envolvidos; b) permite que as partes liberem suas emoções e reduzam tensões; c) encoraja a revelação de informações; e d) cria um ambiente seguro e propício para a resolução de problemas.

Segundo Gabbay, Faleck e Tartuce (2013), durante a mediação:

o mediador deve estimular cada um a falar sobre o conflito, propiciando, a partir da escuta recíproca, a identificação das posições e interesses dos envolvidos. Enquanto as posições retratam as posturas assumidas pela pessoa como suas pretensões, os interesses revelam seus desejos, suas preocupações e necessidades. Deve participar ativamente da conversa e mostrar-se receptivo para escutar, mantendo um contato visual eficiente e com empatia. Deve considerar atentamente as palavras ditas e as mensagens que embora não tenham sido expressadas verbalmente são reveladas pelos comportamentos de quem se comunica, por exemplo, ante a postura corporal de cruzar os braços e adotar expressão corporal de contrariedade (p. 58-59).

Frente ao exposto, infere-se que tal técnica traduz-se em estimular os mediados a falarem sobre o conflito, proporcionando a escuta mútua e a dar conhecimento a todos de seus interesses e posições. A escuta ativa possibilita que a outra parte do diálogo possa notar que está sendo ouvida pelo outro interlocutor o qual se mostra interessado em seus pensamentos, como em suas opiniões. Dessa forma, evidencia-se que a mediação promove uma escuta diferente entre as partes, dá voz e trata as partes em igualdade, promove isonomia para que estas cheguem a uma solução possível e criativa.

Outra das técnicas é o “Parafraseamento”, para Vasconcelos (2008), é quando o mediador reformula as frases sem alterar seus sentidos com o intuito de organizá-las, sintetizá-las e neutralizar os conteúdos; a partir da formulação de perguntas, o mediador faz indagações pertinentes à compreensão do conflito para explorar soluções viáveis. Conhecida também como recontextualização, tal técnica é utilizada quando o mediador pretende que as partes compreendam a disputa por outro ponto de vista.

Dessa forma, o parafraseamento, de acordo Medeiros *et al.* (2009), refere-se a uma técnica em que o mediador procura reformular a frase, sem alteração do sentido original, objetivando a síntese e a neutralização do seu conteúdo. Tal técnica é aplicada quando o mediador deseja que as

partes vejam o conflito por outro ponto de vista. Trata-se, assim, de uma estratégia que contribui no sentido de que as partes vejam os pontos negativos do conflito (na qual a maioria costuma focar), buscando, com isso, mudar a atenção para os pontos positivos do conflito.

Diante do abordado, o parafraseamento tem como propósito criar um comportamento mais positivo dos envolvidos, propiciando-os a reflexão acerca do assunto, para compreender melhor o que o outro estava tentando dizer em relação àquela controvérsia. Tal técnica é uma maneira de abrir espaço para a negociação. Nesse aspecto, o mediador precisa compreender a essência do que é dito e modificar a forma como a ideia é exposta. Isso pode ocorrer por paráfrases que sintetizem o conteúdo da fala, expondo a questão livre de emoções. Vale mencionar que essa técnica é denominada de recontextualização, uma vez que o conteúdo é retirado de circunstâncias negativas e recolocado em uma linguagem positiva e prospectiva.

A “Formulação de perguntas” corresponde a uma técnica em que o mediador faz perguntas, visando obter as informações necessárias à compreensão do conflito, com isso, não só possibilita sua ressignificação, mas também a identificação de alternativas viáveis. Logo, é o modo mais prático para a obtenção de informações sobre o respectivo conflito.

As perguntas, portanto, servem para esclarecer os sentimentos e interesses, normalmente são construídas com base em: “o que, quando, onde, quanto e quem” (Spengler, 2016, p. 53). Antes de perguntar é importante ouvir o que as partes têm a dizer, as perguntas adequadas se desenvolvem a partir de um processo de escuta e reconhecimento, perguntar sem a intenção de ofender e, sim, com o intuito de compreender/aprender, ou seja, deve-se ter cuidado ao proceder na pergunta.

No concernente à formulação de perguntas, Medeiros *et al.* (2009, p. 8) afirmam que o mediador faz perguntas com o intuito de obter as informações necessárias ao entendimento do conflito, bem como possibilitar sua ressignificação e, assim, identificar soluções viáveis. Nessa perspectiva, as perguntas podem ser classificadas como abertas (incentivam o desenvolvimento de ideias e podem contribuir na construção de opções de uma resposta ao conflito) ou fechadas (responde-se sim ou não). (Spengler, 2016).

Na próxima técnica “Resumo seguido de confirmações” acontece quando o mediador relata, de forma sucinta, o que foi dito ou o que ocorreu na interação entre os mediandos. Permite, assim, que as partes observem, por sua vez, como suas palavras ou ações foram registradas pelo mediador. Para Sales (2016), o resumo facilita o processo adequado de

construção de consenso por quatro motivos principais: 1) a certeza para o mediador de que está compreendendo a situação; 2) oferece segurança às pessoas de que estão sendo ouvidas; 3) as partes sentem-se valorizadas; 4) permite que o mediador tenha a certeza de que as pessoas entendem o que estão afirmando.

Dessa forma, o resumo seguido de informações, é realizado pelo mediador, a fim de que esse verifique as questões essenciais e interesses juntamente com as partes. Torna-se necessário que tal resumo não seja feito logo após a manifestação de somente uma das partes, porque, se dará a outra parte a impressão de que o mediador está endossando o ponto de vista apresentado. “[...] Esse resumo é de suma importância, uma vez que dá um norte ao processo de mediação e, sobretudo, centraliza a discussão nos principais aspectos presentes [...]” (Trentin, 2012, p. 89).

O “*Caucus*” (palavra originalmente empregada para designar os encontros individuais ocorridos nas tribos indígenas da América do Norte) refere-se a uma técnica em que o mediador deve encontrar-se separado com cada parte, para poder testar potenciais opções identificadas, objetivando a possível realização de um acordo.

O mediador dispõe, nessa técnica, das sessões privadas, que objetiva oportunizar tanto o desabafo, quanto o abrandamento das emoções afloradas pela vivência do conflito e para o esclarecimento de alguma questão. A citada técnica deve ser utilizada de forma equilibrada, respaldada nos princípios da confiança e da imparcialidade. Assim, pode-se optar pela realização de uma sessão com uma parte, sendo, necessário, também, que o mediador realize, com igualdade de tempo, com a outra parte. (Nascimento, 2017).

As sessões privadas do *Caucus* podem ser utilizadas em qualquer etapa da mediação e têm como objetivo a possibilidade de que o acordo seja alcançado, já que é uma estratégia utilizada pelo mediador para o planejamento de propostas a serem utilizadas nas sessões conjuntas. Mesmo com uma denominação um pouco distinta, a técnica do *Caucus* é muito utilizada na mediação. A referida prática, no entanto, recebe críticas de alguns mediadores, para os quais, devido ao mediador encontrar-se separado com uma das partes, pode proporcionar uma certa desconfiança na outra. (Rodrigues, 2007). No entanto, tal prática permite, conforme já mencionado, a realização de sessão com a outra parte.

Mais uma técnica é o “*brainstorming*”, a qual, conforme Medeiros et al. (2009, p. 8), tem relevância, sobretudo, para incentivar a criatividade, quando as partes não conseguem por si, levantar alternativas. A citada técnica é aplicada, em primeiro lugar, a fim de gerar ideias

sem críticas, ou seja, dizer aquilo que vem à mente, sem pensar e, seguidamente, analisar e selecionar as ideias mais valiosas. Nesse sentido, Para Spenger (2016), como “tempestade de ideias”, procede no presente e foca no futuro, deixando de lado os fatos que ocorreram e pensando no relacionamento que se pretende cultivar.

Para Albina e Murback (2014, p. 29) “O *Brainstorming* ou tempestade de ideias foi desenvolvido em 1938 pelo inglês Alex Osborn quando era presidente de uma agência de propaganda”. Meireles (2001) apud Albina e Murback (2014, p.29) “Ressalta que este é um método para gerar ideias em grupo envolvendo um curto espaço de tempo e a contribuição de todos os integrantes a fim de obter soluções inovadoras e criativas para os problemas”. Ele acrescenta que “ao envolver todos os integrantes, esse método assegura a qualidade nas tomadas de decisões, o comprometimento e a responsabilidade compartilhada pelo grupo”.

Nesse sentido, ainda segundo Albina e Murback (2014, p. 29), “No *Brainstorming* é enfatizado a quantidade de ideias, não a sua qualidade, as críticas e avaliações neste momento são evitadas, as ideias devem ser estimuladas e apresentadas sem elaborações e maiores considerações”. Meireles (2001) apud Albina e Murback (2014, p. 29) afirma que “o objetivo é o exercício livre da criatividade na geração de soluções que possam reduzir ou eliminar o problema constatado”.

A técnica *Rapport* fundamenta-se no “relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca no qual por simpatia, empatia ou outros fatores se gera confiança e comprometimento recíproco” (Azevedo, 2013, p. 128).

Segundo Spengler (2016), ele tem referência com o maior fator na aceitação do mediador, dizendo respeito, desse modo, ao grau de liberdade na comunicação entre as partes e na qualidade do contato humano – é o elo de confiança mediador/mediandos, a qualidade do relacionamento é pressuposto de uma solução mais apropriada.

Na Mediação de Conflitos, o *Rapport* “é utilizado pelo Mediador no primeiro estágio do tratamento da controvérsia e tem como objetivos: a) promover o contato inicial com as partes; b) construir credibilidade; c) instruir as partes sobre o processo e 4) aumentar o compromisso em relação ao procedimento” (Moore, 1998, p. 66).

Segundo o Manual de Mediação Judicial (Brasil, 2016), a confidencialidade das informações no contexto do processo de mediação é um aspecto que tem influência na construção de uma relação de confiança das partes com o mediador. Assim, quando as partes

passam a saber que nada do que foi dito no processo de mediação poderá ser utilizado em outro processo ou ambiente em seu desfavor, sentem-se muito mais à vontade para revelar informações relevantes sobre a controvérsia.

Acerca de tal questão, prezar pela confidencialidade do conteúdo revelado no diálogo é considerado como um fator importante para o sucesso com o Rapport. Nesse sentido, não só na Mediação, mas também nas relações cotidianas, as pessoas precisam perceber que o que foi dito ao outro permanecerá em segredo.

O *Rapport*, assim, é uma das técnicas mais utilizadas na mediação, visto que propicia a criação de empatia entre as partes, bem como um maior vínculo com o mediador, despertando nos participantes a confiança no mesmo para guiar a mediação. Três aspectos, nesse processo são fundamentais no rapport, a exemplo da comunicação bem coordenada; atenção mútua e sentimento positivo. (Manual de Mediação Judicial, Brasil, 2016).

A última técnica apresentada, no rol de tantas outras de grande relevância, é o “Teste de realidade”, que ocorre quando o mediador busca uma reflexão realista dos mediandos acerca das propostas apresentadas por meio de parâmetros objetivos.

O Teste de realidade é utilizado, assim, para avaliar se o consenso encontrado será efetivamente cumprido. São perguntas para saber sobre a operacionalização da decisão. Esse questionamento permite a pessoa poder colocar a decisão tomada no contexto da realidade de sua vida. (Sales, 2016).

Em relação ao “teste de realidade”, Campanelli (2020, p. 23) enfatiza que, frente ao conflito, a tendência das partes é concentrar apenas em seu mundo interior, deixando, desse modo, de perceber os acontecimentos à sua volta. Por este motivo, recomenda-se a aplicação do teste de realidade, que incentiva a parte a proceder, comparando-se seu mundo interno com o mundo externo.

De outra forma, Medeiros et al. (2009, p.8) explicita que o mediador busca, por meio do teste de realidade, uma reflexão realista das partes com referencia as propostas apresentadas através de parâmetros objetivos. Nessa mesma visão Campanelli (2020, p. 20) esclarece que tal teste possibilita ao mediador verificar se as partes têm consciência da realidade e das consequências da mediação. Dessa maneira, recomenda-se que esse teste seja realizado em sessão individual, para evitar constrangimento.

Dessa forma, a referida técnica, destaca a importância de se estabelecer critérios objetivos que auxiliam e objetivam clarificar não somente os reais interesses, mas também buscar situações concretas, dados concretos que ajudem na solução da questão mediada.

4. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS SERVIÇOS DE MEDIAÇÃO, BEM COMO A NECESSIDADE DE FORMAÇÃO DOS MEDIADORES DE CONFLITOS

No presente capítulo, não somente são feitas explanações sobre o nível de satisfação do usuário no que tange à mediação de conflitos, apresentando as vantagens, com a implementação de métodos alternativos, mas também ganha destaque a formação dos mediadores de conflitos como uma necessidade, face a sua eficácia no contexto das novas formas culturais de vivências e atuação na sociedade atual, que exigem, sobretudo, o diálogo entre as partes envolvidas.

4.1 Uma breve abordagem acerca do Nível de satisfação do usuário no que diz respeito aos serviços de mediação

É certo que a mediação de conflito apresenta suas vantagens, entretanto preciso se faz estabelecer uma visão analítica sobre o nível de satisfação. A literatura científica, desse modo, descreve posicionamentos necessários para uma melhor avaliação.

Para Scott (2000), a satisfação do usuário se constitui, atualmente, em uma das maiores preocupações das organizações. De outro modo, Larán e Espinoza (2004) afirmam que a fim de se ter a percepção positiva, é tido com base os estudos de lealdade, construídos a partir de julgamentos em consonância com a experiência que o usuário teve com o serviço recebido, isto é, com a satisfação dele em relação ao serviço prestado. Rhode (2000), por sua vez, afirma ser percebido, no judiciário, que o procedimento foi justo, visto como uma relevante variável da satisfação. Ademais, algum grau de participação na seleção de procedimentos e a escolha de métodos alternativos contribuem para essa percepção de justiça.

Diante do exposto, o Conselho Nacional de Justiça tem se preocupado em focar na satisfação do público com serviços de pacificação social, entendendo, com isso, que o acesso à justiça está mais ligado à satisfação do usuário do sistema judiciário com o resultado final da questão em conflito do que com o ordenamento jurídico material aplicado ao caso concreto. Nesse contexto, o acesso à Justiça passou a ter o olhar direcionado para uma solução efetiva do conflito, para tanto, contando com a participação adequada do Estado, ou melhor: além dos

resultados, do procedimento, da condução apropriados (Rhode, 2000).

Sobre a questão em tela, Passani, Corrêa e Bastos (2014) enfatizam que tanto o envolvimento dos usuários, quanto dos prestadores, é fundamental para o sucesso da mediação judicial, levando-se em consideração uma construção que ocorre de forma coletiva, quando se buscam solução, fazendo-se uso de meios autocompositivos. Nesse aspecto é a autocomposição caracterizada pela comunicação direta entre as partes, com ou sem o auxílio de um facilitador, denominado mediador ou conciliador. Dessa forma, o poder decisório é conjunto, por isso, compartilhado, sendo que as partes buscam integrar interesses, aumentando as chances de se chegar a um resultados satisfatórios.

Tartuce (2018), nesse sentido, expressa que a possibilidade de que as partes resolvam, isoladamente, ou em conjunto, uma saída para o conflito encerra a hipóteses de autocomposição. Em tal caso, a composição de conflito contará com a vontade de uma ou ambas as partes para que se verifique, inexistindo a participação de um terceiro com o poder decisório para definir o impasse. Revela-se importante a indisponibilidade dos menores não terem seus direitos caducarem, a vantagem da negociação direta é notória, considerando-se os direitos dos menores.

Pode-se verificar, assim, que a produção de serviços é, certas vezes, o resultado de um esforço coletivo entre o prestador de serviços e o usuário. Nesse âmbito de coprodução, a qualidade do serviço/produto resultante depende em grande medida da natureza da interação entre as partes, bem como da qualidade do processo de comunicação que está envolvido (Hertog, 2000).

Nessa perspectiva, a participação do cidadão na concepção e avaliação dos serviços públicos tem ganhado cada vez maior importância para a coprodução, em virtude dos resultados gerados pela interação entre fornecedor e usuário, os quais impactam na percepção de valor do serviço final. Verifica-se, com isso, que a coprodução não somente impacta nos resultados da organização, mas também amplia a produtividade, reduzindo os custos, customizando os serviços oferecidos, entre outros benefícios (Lusch, Vargo, & O'Brien, 2007; Chen et al., 2011).

Dessa forma, é com a coprodução associada à inovação que se busca promover o contato contínuo com os usuários, delineando as percepções de oferta e entrega, facilitando, com isso, o sucesso das inovações (Chen et al., 2011). A participação do usuário, assim, está associada com a melhoria da qualidade e maior valor percebido por ele, permitindo-o que tenha voz ativa no controle do processo de coprodução. Dessa forma, à medida que mais informações os

usuários possuam, mais significativa se torna a sua participação, além de ser maior o valor agregado no resultado final do serviço (Mustak et al., 2013).

No eixo dessa discussão, acreditando-se na perspectiva do usuário dos serviços entregues pela administração pública, pesquisas sugerem que as pessoas não estão interessadas somente no resultado final dos serviços, mas também em sua experiência durante a entrega, com isso, a percepção do usuário acerca do serviço é essencial para sua experiência de satisfação (Osborne, 2013). Portanto, percebe-se que o envolvimento do usuário na construção do serviço pode gerar uma avaliação mais completa das necessidades de melhorias, aumentando a percepção de valor final do serviço.

Observa-se que, de acordo com Leroy (2018), o contexto atual é marcado por uma prática judicante extremamente combatida, com quase 80 milhões de processos em tramitação, infere-se, assim, que tais comandos legais ainda não foram devidamente efetivados. Evidencia-se que é sim nesse contexto em que os meios consensuais de resolução de conflitos, sobretudo quando adotados na fase pré-processual, ganham ainda mais força, possibilitando um escape à morosidade típica dos casos judicializados.

Todavia, a despeito do farto regramento sobre a matéria à disposição, há que se falar em uma mudança comportamental. A tradição predominantemente litigiosa deve dar lugar à cultura da pacificação de conflitos, principalmente através dos mecanismos baseados no diálogo entre as partes. Não por acaso, a taxa de efetividade dos acordos advindos da consensualidade se mostra elevada, já que, além de possibilidade avaliativa, há participação ativa dos envolvidos na construção das soluções. A dissolução extrajudicial de controvérsias proporciona não apenas celeridade e economicidade, mas também vai de encontro exatamente a essa necessidade de oitiva dos usuários, de há muito oportunizada em sede de mediação e conciliação, mas só agora atrelada pelo legislador aos serviços públicos em geral (Leroy, 2018, p. 3).

Tartuce (2018) acrescenta, no âmbito dessa discussão, que os meios alternativos de conflitos são destaques notáveis mundialmente, haja vista o crescimento nos últimos anos, tanto desafogando o judiciário, quanto pela aceitação do público em participar de uma mediação de conflito.

Tartuce (2018), mais uma vez, reforça o seu argumento anterior, apresentando algumas

das vantagens da mediação:

As vantagens da adoção de tais mecanismos são várias: obtenção de resultados rápidos, confiáveis, econômicos e ajustados às mudanças tecnológicas em curso; ampliação de opções ao cidadão, que teria diversas oportunidades de tratamento do conflito; aperfeiçoamento do sistema de justiça estatal, tendo em vista a redução do número de processos em curso. Além disso, tais técnicas, se administradas de maneira eficiente, podem ensejar o estabelecimento de uma relação saudável entre os indivíduos, compondo aquela controvérsia já instalada e prevenindo a verificação de outras demandas (p. 201-202).

Diante do ponto de vista apresentado, Bacellar (2012) explicita que os Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (Masc) se traduzem em:

Um novo tipo de cultura na solução de litígios, distanciados do antagonismo agudo dos clássicos combates entre as partes – autor e réu no Poder Judiciário – e mais centrados nas tentativas de negociar harmoniosamente a solução desses conflitos, num sentido, em realidade, direcionado à pacificação social quando vistos em conjunto, em que são utilizados métodos cooperativos (p. 28).

Vale acrescentar a afirmação de que o conflito sempre esteve presente nas relações humanas e a visão atual sugere que esse seja resolvido por meio do diálogo, o que fortalece as relações continuadas. Diferente da sentença judicial, nota-se que a mediação é uma solução construída pelos próprios envolvidos, não havendo vencido e vencedor, mas sim, a vitória de ambos, sendo, assim, são eles os responsáveis pela decisão tomada e o final do litígio (Splenger; Spengler Neto, 2016).

Pondo-se em destaque as vantagens da mediação familiar, Santos (2022) afirma que:

São diversos os benefícios que se tem ao optar pela mediação familiar. Além de ser bem mais rápida que o processo judicial, ser menos custoso e não bloquear bens e nem gerar perdas financeiras, é na estrutura da mediação que se encontra soluções através do diálogo, apresentando o relacionamento entre os indivíduos e evitando que ocorram ainda mais desgastes emocionais. Portanto, a mediação demonstra ser uma ferramenta ideal para proporcionar o fortalecimento dos laços familiares, trazendo de volta a capacidade de se responsabilizar por seus atos, já que muito é construído por meio das nossas relações familiares, e a mediação

corroborar para que seja transmitido valores como respeito, humanidade e benevolência (p. 45).

Spengler e Spengler Neto (2012), mais uma vez, ressalta que:

A mediação é a melhor fórmula até agora encontrada para superar o imaginário do normativismo jurídico, esfumando a busca pela segurança, previsibilidade e certeza jurídicas para cumprir com objetivos inerentes à autonomia, à cidadania, à democracia e aos direitos humanos. Portanto, as práticas sociais de mediação configuram-se em um instrumento de exercício da cidadania, na medida em que educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a realizar tomadas de decisões, sem a intervenção de terceiros que decidem pelos afetados em um conflito (p. 37).

Diante de tal postulado, vale lembrar que, no início da década de 1970, ocorreu, no Brasil, um movimento de acesso à justiça, frente à necessidade de alterações sistêmicas na melhora desse acesso do jurisdicionado às formas de soluções de disputas, objetivando auxiliar nas relações sociais em conflito. Para Cappelletti e Garth (2002, p. 25) sobre esse “novo enfoque de acesso à justiça, também chamado de terceira onda renovatória”, inclui, não somente alterações nas formas de procedimento, mas também a criação de novos tribunais para solução de conflitos, com o auxílio de pessoas leigas nos procedimentos, e outras alterações, além da utilização de mecanismos privados ou informais de solução de litígios.

Nesse viés, Oliveira Júnior (1998), por sua vez, sustenta que: “A Mediação é uma solução não adversarial, que possui como característica a voluntariedade, a rapidez, a economia, a informalidade, a autodeterminação e uma visão de futuro”(p. 212).

Almeida (2014), de outro modo, acrescenta que:

A Mediação guarda coerência com os novos paradigmas e tende a se instalar definitivamente na cultura ocidental quando a oscilação entre antigas e novas crenças relativas à gestão de conflitos ganhar maior estabilidade e, concomitantemente, quando um significativo grupo social – em termos de quantidade e credibilidade – lhe der validação(p. 137).

Ao ser comparada à decisão judicial, Spengler (2010) se posiciona, fazendo uma ponderação:

A composição consensuada entre as partes, percebe-se que a primeira tem por

base uma linguagem terceira normativamente regulada. Ao contrário, a mediação desmancha a lide, decompõe-na nos seus conteúdos conflituosos, avizinhando os conflitantes que, portanto, perdem as suas identidades construídas antagonicamente. A mediação pretende ajudar as partes a desdramatizar seus conflitos, para que se transformem em algo de bom à sua vitalidade interior (p. 320).

Desse modo, a mediação se apresenta como solução, visto que a justiça brasileira encontra-se abarrotada de ações e, portanto, os métodos alternativos de resolução de conflito têm ganhado, cada vez mais, destaque na prestação jurisdicional. Ademais, com o uso desses meios, ocorre a diminuição dos custos processuais, bem como a prestação jurisdicional célebre e a preservação da comunicação futura entre os mediandos. Dessa forma, ajuizar demandas se traduz em um pensamento ultrapassado, porque a visão dos dias atuais confirma que é necessário fortalecer os meios alternativos de solução de conflitos (Henchen, 2020).

Por todos aspectos apresentados, verifica-se que o nível de satisfação com referência à mediação de conflitos é de grande aceitação, frente às diversas razões mencionadas anteriormente, isso só faz reafirmar tal instrumento como de grande relevância na pacificação.

4.2 A relevância da capacitação do mediador de conflitos

Preciso se faz enfatizar a necessidade da capacitação do mediador de conflitos frente as muitas atribuições assumidas na sua prática profissional, além da responsabilidade a ele atribuída, que envolve o processo da mediação, o que implica uma postura mais eficaz.

A *priori* deve ser explicitado que a capacitação de mediadores e conciliadores, no Brasil, é concebida como de fundamental significância para que se processe a adequada implementação dos mecanismos de solução de conflitos com eficiência e competência. Nesse aspecto, vale afirmar que a Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça que, em novembro de 2010, instituiu a criação de núcleos e centros de solução de conflitos em todos os tribunais brasileiros, dispôs em seus artigos 9º e 12 sobre o treinamento, além da capacitação e a reciclagem dos envolvidos no processo de implementação dessa prática – mediação judicial – passando, assim, ao entendimento de que a capacitação é um critério estabelecido para a atuação judicial de

mediadores e conciliadores. Nessa perspectiva, foi a partir dessa implicação que se consolidou a busca pela qualidade dos serviços, bem como a qualificação técnica da equipe envolvida na implementação dos núcleos, especificamente no que tange às diferenças conceituais e práticas entre a mediação e a conciliação e a preparação dos operadores do Direito, a fim de poderem atuar de forma consensual e não mais exclusivamente litigiosa (Sales e Chaves, 2014).

Desse modo, para uma melhor compreensão sobre a necessidade de capacitação, a princípio, vale enaltecer o papel e a função do mediador de conflitos. Na esteira dessa abordagem, compreender o papel ou papéis do mediador é uma relevante condição para melhor entendimento da necessidade de formação de tal profissional.

No âmbito dessa discussão, Sales (2003) resalta alguns dos papéis do mediador: 1º) o de coordenador no processo, utilizando, para tanto, da empatia e da habilidade de transmitir aos envolvidos um conjunto de valores essenciais para o bom desenvolvimento do processo, a exemplo, da cooperação, confiança, respeito, serenidade; 2º) o agente transformador, deve ser concebido como aquele que estimula o poder das partes, diminuindo os riscos de sua própria influência nos resultados do processo; e 3º) como facilitador, além de catalizador da Mediação, tendo atuação na comunicação, bem como na ampliação dos recursos e na exploração dos problemas. Para Brangioni e Carvalho (2018), “A atuação do mediador nos diferentes papéis estimula os mediados a cooperarem na Mediação e tomarem decisões quanto às questões apresentadas. Nota-se que a conduta alinhada do mediador desenvolve a confiança com as partes, que é primordial ao processo de mediação”.(p. 2).

Também pode-se afirmar que o sucesso de uma mediação está na dependência em grande parte do perfil, bem como do viés do mediador na sessão. De acordo com Muniz (2009) “[..] a importância de se adequar os processos de formação e seleção de mediadores na busca daqueles que tenham o perfil do mediador: deve ter a alma de um humanista, a mente de um estrategista e o coração de um negociador”. Ademais, deve ter a função de auxiliar na sessão, garantindo a confiabilidade; inspirando os atores imersos no conflito, além de simplicidade para identificar e reconhecer as causas e explorar os interesses de ambos. Nessa perspectiva, como profissionais não só são possuidores, produtores e distribuidores de conhecimento, mas também tendo interesse em expandir o seu uso nas suas atividades.

Nesse aspecto, complementando a lista de qualidades apresentadas anteriormente, constata-se que a mediação exige capacitação, para lidar com os conflitos sociais, negociais,

políticos, educacionais. Morais e Spengler (2008) apontam dezesseis características que destacam na qualificação:

Paciência de Jó; a sinceridade e as características do bulldog de um inglês; a presença de espírito de um irlandês; a resistência física de um maratonista, a habilidade de um halfback de esquivar-se ao avançar no campo; a astúcia de Machiavelle; a habilidade de um psiquiatra de sondar a personalidade; a característica de manter confidências de um mudo; a pele de um rinoceronte; a sabedoria de Salomão; demonstrada integridade e imparcialidade; conhecimento básico e crença no processo de negociação; firme crença no voluntarismo em contraste ao ditadorismo; crença fundamental nos valores humanos e potencial, temperado pela habilidade, para avaliar fraquezas e firmezas pessoais; docilidade tanto quanto vigor; desenvolvido olfato para analisar que é disponível em contraste com o que possa ser desejável suficiente capacidade de conduzir-se e ego pessoal, qualificado pela humildade (p. 164).

Acerca das funções desempenhadas, no contexto de tantas outras exercidas pelo mediador, podem ser citadas: acolher os mediados, incluindo suas emoções; esclarecer sobre a Mediação, trazendo explicações sobre o que é, para que serve e os seus objetivos, bem como qual o papel dos envolvidos como protagonistas do processo, atribuindo-lhes o poder de decisão; cabe destacar também o saber de administrar a participação de todos de forma equânime, garantindo-lhes a livre expressão, além do respeito entre os envolvidos e o bom andamento dos trabalhos; deve facilitar a comunicação; focar nos interesses e nas necessidades individuais e comuns dos mediados; saber incentivar a busca de contextos alternativos, a construção de consenso e a busca de soluções criativas e executáveis; por fim, ter habilidades para redigir o termo em conformidade, quando a solução for alcançada. (Vasconcelos, 2017).

Nesse sentido, de acordo com Galvão e Galvão Filho (2016), ao mediador é atribuída uma prática que ocorre por meio de uma abordagem construtiva, para o restabelecimento da comunicação entre os conflitantes. Desse modo, ao ser restaurada a comunicação, os envolvidos têm a oportunidade de buscar, a partir de suas convicções, ampliar percepções, e isso possibilita o encontro de uma solução para a contenda.

Nesse viés, Dias (2011, p. 69) aduz que “a mediação deve levar em conta o respeito aos sentimentos conflitantes, pois coloca os envolvidos frente a busca da melhor solução,

permitindo que, através de seus recursos pessoais, se reorganizem”, sempre perseguindo, de forma continuada e em conjunto, a meta de se obter soluções originais, a fim de encontrar uma resolução para o impasse de forma realmente eficaz (Barbosa, 2010).

Nessa perspectiva, torna-se mais aceitável conceber como relevante a necessidade de capacitação do mediador de conflitos. A esse respeito, é válido dar relevo a afirmação de Sampaio e Braga Neto (2014), que apregoam ser um engano compreender que fazer Mediação é ter somente “jogo de cintura”. Os autores explicitam que a Mediação é uma arte que nunca termina, por isso, cobra contínuos requintes ou ajustes. Logo, há uma dependência de um olhar atento às suas nuances, bem como de um aprendizado continuado. Com isso, há uma exigência de uma formação profissional anterior, a qual envolve características pessoais, a exemplo de capacidade de desenvolvimento da empatia no relacionamento com o outro. Percebe-se que não é pura e simples atividade de aplicação de técnicas. A prática da Mediação demanda um estudo sistemático desse instituto, perpassando pela compreensão de seu sentido e de seus pressupostos básicos e objetivos, e isso se alcança em sólida formação e capacitação. (Vasconcelos, 2017).

Necessária se torna uma mudança na formação jurídica, reduzindo a normatividade excessiva, motivando a existência da interdisciplinaridade. Sobre tal questão, Cappelletti e Garth (1988, p. 8) esclarecem sobre alguns aspectos significativos dessa mudança:

nenhum aspecto de nossos sistemas jurídicos modernos é imune à crítica. Cada vez mais pergunta-se como, a que preço e em benefício de quem estes sistemas de fato funcionam. Essa indagação fundamental que já produz inquietação em muitos advogados, juízes e juristas torna-se tanto mais perturbadora, em razão da invasão sem precedentes dos tradicionais domínios do Direito, por sociólogos, antropólogos, economistas, cientistas políticos e psicólogos, entre outros. Não devemos, no entanto, resistir a nossos invasores; ao contrário, devemos respeitar seus enfoques e reagir a eles de forma criativa. Através da revelação do atual modo de funcionamento de nossos sistemas jurídicos, os críticos oriundos das outras ciências sociais podem, na realidade, ser nossos aliados na atual fase de uma longa batalha histórica – a luta pelo ‘acesso à justiça’.

Considerando como válida a citação anterior, Santos (2007, p. 68) assevera que “a formação jurídica é uma das reformas centrais do sistema de justiça. O argumento da autoridade e o exercício do poder sempre estiveram presentes nos cursos de Direito”.

Acerca da aludida formação jurídica, pode-se observar que os profissionais da área do Direito possuem dificuldades em compreender o novo cenário exigido pela sociedade e apresentado pelos meios adequados ou consensuais de solução de conflitos. Em tal Cenário está presente o diálogo como ferramenta fundamental na solução do problema, que é norteado pela cooperação, o ganha-ganha, a escuta-ativa, a participação ativa e poder de decisão das pessoas envolvidas. Existe, dessa forma, um choque de realidades. Há, de um lado, a formação normativa, autoritária, não dialogada, adversarial e litigiosa; de outro, uma proposta que cobra uma formação interdisciplinar, visando o fortalecimento das pessoas na solução do conflito, aposta essa baseada no diálogo e que estimula a cooperação, bem como a ressignificação dos conflitos (Santos, 2007; Cappelletti, Garth, 2002).

Para Tartuce (2018), a capacitação do mediador deve considerar, também, a transdisciplinaridade, de modo a transcender os aspectos jurídicos da controvérsia. Nesse sentido, deve proporcionar o desenvolvimento de habilidades de comunicação, a fim de que atue como facilitador dessa entre as pessoas. Cabe ainda possuir abordagens que estimulem a elaboração de perguntas pertinentes, especialmente com o objetivo de reflexão do papel, além do comprometimento e da responsabilização de cada um dos envolvidos na solução do conflito.

A capacitação do mediador pede maior atenção e sensibilidade às diversas áreas do conhecimento da natureza humana, bem como de suas tendências sociais, culturais, emocionais, psicológicas e culturais, em meio a outras. Nesse aspecto, incide no plano de transformações profundas nos saberes que envolvem a formação inicial do mediador, além dos conhecimentos multidisciplinares, os quais proporcionarão um aprendizado diferenciado na e para a Mediação. (Barbosa, 2015).

Fazendo-se um destaque do Manual de Mediação Judicial, Brasil (2016), pode-se melhor compreender o funcionamento da capacitação oferecida aos mediadores da seguinte forma:

Primeiro, os mediadores em formação precisam aprender um processo autocompositivo concreto que possa ser usado tanto pelo mediador quanto pelas partes em conflito para abordar e resolver as disputas. Segundo, faz-se necessário desenvolver abordagens e habilidades de negociação voltadas para soluções de problemas. Terceiro, o processo precisa ser apresentado ou estar incorporado em um contexto específico – com enfoque pragmático para auxiliar as partes a

resolverem as suas próprias questões. Finalmente, os dilemas éticos relacionados à área de prática específica precisam ser levantados e explorados para que os novos profissionais estejam preparados para alguns problemas que possam surgir (um mediador, mesmo iniciante, deve saber identificar casos em que ainda não possua formação suficiente para mediar ou questões que sua formação pessoal possa afetar sua conduta como mediador). A maior parte dos instrutores comprometidos aliam, às apresentações didáticas, exercícios simulados e sessões práticas, de forma que os participantes (futuros mediadores) tenham uma oportunidade de experimentar e aplicar técnicas e habilidades apresentadas no treinamento. (p. 123).

Portanto, evidencia-se que uma boa prática da capacitação em mediação deve ser pautada em cinco pilares: seleção, capacitação técnica, observação, supervisão e avaliação pelo usuário. Com base no Manual de Mediação Judicial, Brasil (2016), a seleção “consiste na escolha de profissionais que atendam aos requisitos do curso, bem como tenham disponibilidade de tempo para dedicação ao estudo, seriedade de propósito, humildade para mediar e abertura para um aprendizado multidisciplinar” (p. 123).

Conforme afirmação de Sales e Chaves (2014), a capacitação de mediadores e conciliadores, no Brasil, demarca um ponto essencial para a adequada implementação dos mecanismos de solução de conflitos de forma eficiente e competente. A Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, em novembro de 2010, instituiu a criação de núcleos e centros de solução de conflitos em todos os tribunais brasileiros e dispôs em seus artigos 9º e 12 acerca do treinamento, em suma, a capacitação e a reciclagem dos envolvidos no processo de implementação dessa prática – mediação judicial – passando, dessa forma, a entender a capacitação como critério para a atuação judicial de mediadores e conciliadores.

Partindo-se dessa exigência, foi consolidada não só a busca pela qualidade dos serviços, mas a qualificação técnica da equipe envolvida na implementação dos núcleos, sobretudo no que tange às diferenças conceituais e práticas entre a mediação e a conciliação, além da preparação dos operadores do Direito para atuar de forma consensual e não mais exclusivamente litigiosa. Nessa perspectiva, Lagrasta Neto (2008) traz uma reflexão sobre tal preocupação:

Se não houver mudança de estratégia na solução de conflitos, com intensa utilização de meios alternativos, previsto o engajamento de todos os lidadores do

Direito, incluídos os servidores da Justiça, e o treinamento dos estudantes, desde os bancos acadêmicos, dificilmente se conseguirá alcançar o objetivo de amplo e irrestrito acesso a uma ordem jurídica justa, que nos encaminhe à mudança de mentalidade.(p. 11).

Infere-se, assim, que a capacitação adequada auxilia corrigir o equívoco de que mediar ou conciliar é produzir acordo e que seu propósito maior é desafogar as vias judiciais. Nesse aspecto, o Poder Judiciário, nas tratativas iniciais de implementação ou fortalecimento das práticas de mediação e de conciliação, tem expressado seu foco em número de acordos, isso sendo visto como desastroso em termos de eficácia e qualidade de tal prática. Segundo Souza Neto (2000), “[...] o acordo iníquo é uma violação à dignidade do Judiciário [...] de prestigiar o injusto, criando verdadeira contradição filosófica-existencial no que pertine à finalidade precípua dos profissionais do Direito” (p. 64).

Sales e Chaves (2014) reforçam a importância da capacitação do mediador de conflitos, ao argumentarem que:

Deve-se, assim, investir na capacitação de qualidade para que se compreenda adequadamente os meios consensuais de solução de conflitos, seus objetivos, implementando e realizando-os corretamente, tendo como foco a solução adequada de conflitos, o fortalecimento dos vínculos individuais e coletivos, proporcionando um sentimento de justiça e paz (p. 3).

Dessa forma, são comprovados os benefícios proporcionados pela capacitação do mediador de conflitos, o que influencia tanto na transformação pessoal, quanto tem efeitos na sua prática profissional, qualificando-o, ampliando seu campo de ação, enfim, preparando-o para uma atuação mais condizente com as suas funções e a relevância a elas atribuída.

5. MARCO METODOLÓGICO

Neste capítulo, são abordados alguns itens que compõem o aspecto metodológico da pesquisa, como: os objetivos gerais e específicos, as questões específicas, o Desenho da pesquisa, o Lócus, os participantes, Universo e Amostra, Técnica e instrumento(s) utilizado(s), os Procedimentos adotados para a coleta de dados, bem como a Técnicas de Análise e Interpretação dos dados.

5.1 Objetivo geral da Pesquisa

Analisar as contribuições que o mediador, por meio da mediação, pode garantir aos menores, na Cidade do Recife, respeitando tais direitos, elencados no Estatuto da Criança e do Adolescente.

5.1.1 Questões específicas

Como se concebe o conceito de mediação de conflitos, o histórico e alguns dos tipos e características?

Que dispositivos legais presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente e outros documentos oficiais, são de grande relevância, no contexto da Mediação de Conflitos?

De que forma são as experiências dos mediadores de conflitos e estratégias utilizadas, a fim de garantir os direitos dos menores?

De que maneira pode-se verificar, além do nível de satisfação dos usuários no tocante aos serviços de mediação, a necessidade de formação dos mediadores de conflitos?

5.1.2 Objetivos específicos

1º) Descrever, contextualizando, conceito de mediação de conflitos, histórico, alguns tipos e características;

2º) Registrar dispositivos legais presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente e outros documentos oficiais, como de grande relevância, no contexto da Mediação de Conflitos;

3º) Especificar determinadas experiências dos mediadores de conflitos e estratégias utilizadas, a fim de garantir os direitos dos menores;

4º) Enfatizar, além do nível de satisfação dos usuários no tocante aos serviços de mediação, a necessidade de formação dos mediadores de conflitos.

5.2 O Desenho da Pesquisa

A pesquisa em tela apresenta-se com uma tipologia descritiva, que buscou observar, analisar e compreender melhor a realidade do contexto judiciário da cidade do Recife, contribuindo consideravelmente para a solução dos problemas pertinentes à temática discutida. Na pesquisa descritiva o pesquisador observa, analisar, registrar e a interpretar os fatos do mundo físico sem, no entanto, interferir nos resultados, ou suprimir opinião. Para Prodanov e Freitas (2013, p.52), “nas pesquisas descritivas, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles”.

A pesquisa em pauta tem um padrão de estudo voltado para a pesquisa Transversal por ser realizada em um pequeno e fixo espaço de tempo, entre os meses de dezembro de 2022 a fevereiro de 2023, suficiente para levantar as informações necessárias e precisas que garantam a viabilidade do estudo. Também se caracteriza porque as amostras dos sujeitos de diferentes grupos etários são selecionadas para proporcionar a avaliação dos efeitos de maturação. (Oliveira, 2015). Além disso, a pesquisa também se classifica como não experimental, pois as variáveis de interesse do estudo são observadas ou mensuradas como ocorrem naturalmente. (Prodanov e Freitas, 2013).

No concernente à forma de abordagem é ela de ordem Quantitativa, aquela com o qual se pode examinar numericamente os dados, nomeadamente no campo da estatística (Campoy, 2018, p.61). Nesse sentido, a pesquisa quantitativa é um método de pesquisa social que faz uso da quantificação nas modalidades de coleta de informações e no seu tratamento, mediante técnicas estatísticas, tais como percentual, média, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, entre outros. Com certa frequência, é utilizada, ao se necessitar a garantia da precisão dos resultados, evitando, com isso, distorções de análise de interpretação, possibilitando, assim, uma margem de segurança quanto às inferências, isto é, é projetada para gerar medidas precisas e confiáveis que permitam uma análise estatística (Michel, 2005).

Dessa forma, a pesquisa quantitativa é aplicada na busca de resultados exatos

evidenciados por meio de variáveis preestabelecidas, sendo que se verifica e explica a influência sobre as variáveis, mediante análise da frequência de incidências e correlações estatísticas (Michel, 2005).

A mencionada pesquisa também é de natureza bibliográfica por ser um instrumento muito importante na elaboração do trabalho científico que toma como base a consulta de todas as fontes secundárias [...] “abrange todas as bibliografias encontradas em domínio público como: livros, revistas, monografias, teses, artigos de internet, etc.” (Castilho, 2014. p.19).

A pesquisa bibliográfica, segundo Amaral (2007),

[...] é uma etapa fundamental em todo trabalho científico que influenciará todas as etapas de uma pesquisa, na medida em que der o embasamento teórico em que se baseará o trabalho. Consistem no levantamento, seleção, fichamento e arquivamento de informações relacionadas à pesquisa (p. 1).

De acordo com Macedo (1994, p. 13), a pesquisa bibliográfica: “Trata-se do primeiro passo em qualquer tipo de pesquisa científica, com o fim de revisar a literatura existente e não redundar o tema de estudo ou experimentação”. Nessa perspectiva, para Lakatos e Marconi (2003, p. 183): “[...] a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

5.3 Local da pesquisa

O local da pesquisa foi a cidade do Recife. Vale esclarecer que em virtude de se procurar evitar aglomeração, os questionários foram enviados para o endereço eletrônico de cada um dos participantes, sendo devolvidos, devidamente preenchidos, no decorrer dos meses de dezembro de 2022 a Fevereiro de 2023.

5.4 Participantes: Universo e Amostra

A população foi de 120 pesquisados, correspondendo também a mesma quantidade da amostra (30 famílias, 30 Membros do Ministério Público, 30 Mediadores de Conflitos e 30 Advogados), como critério, a pesquisadora restringiu 1(um) responsável por família que esteve

envolvido no processo de investigação.

5.5 Técnica e instrumento(s) utilizado(s) para a coleta de dados

Como técnicas para coleta de dados, o questionário foi o escolhido, composto com 10 questões fechadas. Nesse sentido, no questionário, desse modo, as questões foram circuladas em escalas para levantamento dos dados desejados, já que foi distribuídos aos participantes, para os endereços eletrônicos desses e, logo após o preenchimento, devolvidos, sendo, assim, os dados foram mensurados posteriormente. A aplicação dos questionários partiu da identificação de objetivos, práticas, conhecimentos, interesses, habilidades, atitudes e ações e os comportamentos da população da amostra do estudo em pauta.

Santos (2017), nesse aspecto, explicita que as perguntas existentes em um questionário devem ter uma relação com a temática investigativa, a problemática da pesquisa, bem como as indagações norteadoras, ou seja, as hipóteses de trabalho, além dos objetivos do estudo (geral e específicos). O referido autor pontua que não adianta inserir questões no documento que não tenham nexos com o objeto da investigação. De outra forma, o mesmo autor recomenda [...] para não extenuar/cansar o respondente, a literatura existente sobre questionário, geralmente, recomenda que o mesmo deve conter entre 10 e 25 perguntas.

No entender de Rezende (2005), as vantagens da aplicação de um questionário é que o mesmo possui uma maior agilidade em seu processo, é de fácil aplicação, atinge um número maior de pessoas, anonimato e proporciona menor pressão, porém, a maior desvantagem é que os dados podem ser manipulados com dados desejáveis e não da realidade, o que não tira a confiabilidade do questionário como instrumento de pesquisa.

5.6 Procedimentos adotados

Fiz uma visita, antecipada, aos diversos setores/órgãos públicos onde atuam os referidos pesquisados, depois da escolha procedida pelos chefes de cada setor, em seguida, visitei as trinta famílias, sendo também escolhida previamente uma pessoa de cada família para responder o questionário. Na oportunidade solicitei os endereços eletrônicos de todos os participantes, quando pude enviar os questionários, no período de dezembro de 2022 a fevereiro de 2023,

sendo tais documentos, depois de preenchido, devolvidos. Assim, cabe afirmar que quando enviei tais documentos, foi junto também um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, também devolvido, assinado e escaneado. Dessa forma, pode-se garantir o sigilo dos referidos sujeitos da pesquisa.

5.7 Técnicas de Análise e Interpretação dos dados

Nessa etapa, no entender de Fernandes e Gomes (2003, p. 80), “as análises dos dados obtidos nas provas de tabelas estatística, possibilita uma aplicação para saber como os dados compilados serão tratados, de maneira a fazer a evolução que representam”.

No decorrer da pesquisa, que tem como finalidade a obtenção informações necessárias sobre a temática pesquisada para a melhor compreensão do processo, foram utilizados procedimentos compatíveis para a prática da coleta de dados, tornando-se elementos de fundamental importância para a pesquisa que se quer investigar.

A partir desse momento, a técnica aplicada consistiu em analisar e interpretar os dados, examinar o material coletado, observando possíveis falhas, erros ou dúvidas para posterior exposição dos significados encontrados no decorrer da pesquisa.

Segundo González (2017, p.79) “Consiste em interpretar as descobertas relacionadas com o problema de investigação, os objetivos propostos e hipóteses e/ou perguntas formuladas e as teorias e suas suposições estabelecidos no marco teórico”. Já para Mascarenhas (2012, p. 48), “o objetivo da análise é medir a frequência dos fenômenos e entender a relação entre eles”.

Sendo assim, ao término da coleta de dados, foi feita uma análise reflexiva e crítica sobre os dados obtidos e oferecido o tratamento específico para as questões. Para calcular os resultados das respostas foi aplicada o IMB SPSS na versão 25, para cálculos das variáveis e a conclusão foi obtida por meio dos resultados derivados dos questionários. Nesse caso, a análise iniciou-se com a tabulação dos dados coletados pelos instrumentos utilizados com a população ou amostra participante da investigação, para posterior interpretação dos dados.

6. ANÁLISE, INTERPRETAÇÃO E RESULTADOS OBTIDOS

Neste capítulo, são apresentados a análise, interpretação dos dados coletados e resultados obtidos, destacando-se os métodos utilizados, complementando-se com a demonstração em tabelas e gráficos.

6.1 Métodos estatísticos

Os dados foram analisados descritivamente para cada grupo pesquisado por meio de frequências absolutas e percentuais para as variáveis categóricas e das medidas: média e desvio padrão (média \pm DP), valor mínimo, P25, mediana, P75 e valor máximo para as variáveis numéricas.

Para avaliar o grau de consistência interna e fazer a validação dos questionários de cada grupo foi obtido o valor de consistência interna Alfa de Cronbach.

Os dados foram digitados na planilha EXCEL e o programa utilizado para obtenção dos cálculos estatísticos foi o IMB SPSS na versão 25.

6.2. Resultados

Além da análise feita das questões consideradas como de maiores percentuais, seguindo os Métodos estatísticos, foram inclusas outras questões de cada grupo, limitando-se a um total 5 questões por grupo. Nesse sentido, procurou-se, com isso, mostrar, obviamente, seguindo-se de comentários e registro de citações de teóricos, uma relação dessas questões com os objetivos específicos delimitados.

Assim, os resultados foram obtidos a partir de 30 pesquisados de cada um dos grupos: denominados A) Advogados, B) Famílias, C) Mediadores e D) Membros do Ministério Público.

6.2.1 Resultados com Advogados (Grupo A)

O Alfa de Cronbach entre as 10 questões realizadas com os participantes foi de 0,896. Nas Tabelas 1 e 2 se apresenta os resultados da pesquisa com os 30 advogados.

Da Tabela 1 se destaca que: na questão a maioria ou o maior percentual correspondeu aos que responderam concordar (CO) em todas as 10 questões, sendo que em Q1, Q2 e Q7 cada uma com 53,3%, seguida da questão Q9 (50,0%), Q4, Q5 e Q6 cada uma com 46,7%, Q8 e Q10 cada uma com 43,3% e Q3 (36,7%). Nas questões Q1, Q3, Q4, Q8, Q9 e Q10 os segundos maiores percentuais corresponderam a resposta concordo parcialmente (CPA), com percentuais que variaram de 20,0% a 33,3%; nas questões Q2 e Q7, o segundo maior percentual foi discordo parcialmente (DPL) com valores de 16,7% a 26,7%.

Tabela 1 – Distribuição dos pesquisados segundo as questões analisadas no grupo de participantes advogados

Questão	Categorias ⁽¹⁾				
	DPL n (%)	DPA n (%)	CPA n (%)	CO n (%)	SO n (%)
Q1. Recentemente, o CPC/2015 e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) passaram a determinar os meios consensuais entre os mecanismos de gestão de conflitos, dessa forma, os advogados têm formação específica na mediação, para apoiar, como operadores do direito, as questões que envolvam as crianças e os adolescentes?	3 (10,0)	2 (6,7)	8 (26,7)	16 (53,3)	1 (3,3)
Q2. A mediação e a arbitragem são métodos de auto composição de conflitos, sendo um terceiro convidado ou chamado como mediador para solucionar os conflitos, isso retira, em parte, o papel do(a) advogado(a) na atuação dos acordos que envolvam os responsáveis por crianças e adolescentes?	8 (26,7)	-	3 (10,0)	16 (53,3)	3 (10,0)
Q3. Como advogado(a), conhece os novos meios extrajudiciais de resolução de conflitos como “Rent-a-judge”, “baseball arbitration”, higt-Low arbitration”, Disputes Resolution Board”, “Consensual Building” e acesso à justiça?	3 (10,0)	2 (6,7)	10 (33,3)	11 (36,7)	4 (13,3)
Q4. Considera a adoção dos ADRs, que são métodos existentes antes mesmo da estatização da solução de conflitos por meio do Poder Judiciário, uma evolução para cultura e autonomia das vontades das partes, que deve envolver a todos uma convivência cordial e dialógica entre os litigantes?	7 (23,3)	-	9 (30,0)	14 (46,7)	-
Q5. Considera as atividades do CEJUSC como relevante e também um filtro da litigiosidade que ampliam e estimulam a mediação, evitando novos momentos no processo?	5 (16,7)	6 (20,0)	-	14 (46,7)	5 (16,7)

Q6. Na sociedade evolutiva o papel do advogado se confunde com o papel do mediador de conflitos?	5 (16,7)	11 (36,7)	-	14 (46,7)	-
Q7. Na solução de conflitos, a mediação é a melhor forma para contribuir com a diminuição do enfrentamento das ações judiciais onde estão presentes os operadores dos direitos contidos no ECA?	5 (16,7)	2 (6,7)	4 (13,3)	16 (53,3)	3 (10,0)
Q8. O mediador precisa conhecer as leis, tratados e estatutos que envolvam teses e conceitos que serão utilizados na prática da mediação?	3 (10,0)	2 (6,7)	6 (20,0)	13 (43,3)	6 (20,0)
Q9. Os mecanismos de solução de conflitos contribuem para resolução de conflitos que são inerentes à condição humana?	4 (13,3)	1 (3,3)	6 (20,0)	15 (50,0)	4 (13,3)
Q10. Na mediação há imparcialidade e o sigilo são elementos que constituem o cenário da mediação visando manter a clara demonstração de responsabilização dos papéis parentais na proteção dos direitos das crianças e adolescentes?	3 (10,0)	3 (10,0)	8 (26,7)	13 (43,3)	3 (10,0)

(*)Os valores percentuais foram obtidos do número total de 30 pesquisados

1 = DPL = Discordo plenamente; 2 = DPA = Discorda parcialmente; 3 = CPA = Concorda parcialmente; 4; = CO = Concorda; 5 = CPL = Concorda plenamente; 6 = Sem opinião.

Dos resultados contidos na Tabela pode ser observado que as médias tiveram pouca variação com valores que variaram de 3,00 (Q2 e Q4) a Q1 (3,28) e as medianas variaram de 3,00 (Q3, Q4 e Q6) e foram iguais a 4,00 nas demais questões.

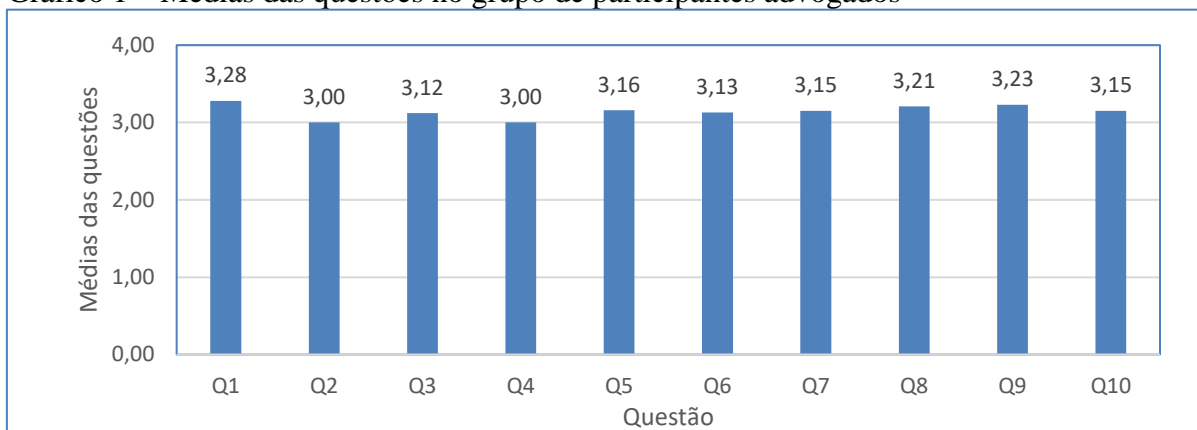
Tabela 2 – Estatística das questões analisadas no grupo de Advogados

Variável	n	Estatísticas					
		Média ± DP	Mínimo	P25	Mediana	P75	Máximo
Q1	29	3,28 ± 1,00	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Q2	27	3,00 ± 1,36	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00
Q3	26	3,12 ± 0,99	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00
Q4	30	3,00 ± 1,20	1,00	2,50	3,00	4,00	4,00
Q5	25	3,16 ± 1,18	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Q6	30	3,13 ± 1,07	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00
Q7	27	3,15 ± 1,20	1,00	2,00	4,00	4,00	4,00
Q8	24	3,21 ± 1,06	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00

Q9	26	3,23 ± 1,11	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Q10	27	3,15 ± 1,03	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00

Nomenclatura e códigos correspondentes. 1 = DPL = Discordo plenamente; 2 = DPA = Discorda parcialmente; 3 = CPA = Concordo parcialmente; 4 = CO = Concordo; 5 = CPL = Concordo plenamente.

Gráfico 1 – Médias das questões no grupo de participantes advogados



O operador de Direito deve realizar uma adequada abordagem ao se defrontar com o conflito, deve analisar, considerando diversas possibilidades ou aspectos eficientes conforme a demanda, para garantir um resultado satisfatório.

Vale esclarecer que foi elaborado um questionário com questões específicas somente para os Advogados, sendo feitos comentários separadamente, depois de apresentadas algumas citações dos teóricos em todas as questões analisadas, consta um tópico com comentário sucinto sobre o Resultado apresentado com o Grupo dos Advogados.

A questão com maiores percentuais, em cada alternativa, foi a analisada, assim, foram selecionadas cinco delas. Nesse sentido, as Questões consideradas de maiores percentuais foram de 53,3%: Questão 1, 2 e 7, sendo inclusas as Questões 3 e 9.

Seguindo à ordem numérica, a Questão 1 (com 53,3%, correspondente a 16 participantes, sendo que todos concordam com a pergunta), apresentou a inquirição seguinte: Recentemente, o CPC/2015 e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) passaram a determinar os meios consensuais entre os mecanismos de gestão de conflitos, dessa forma, os advogados têm formação específica na mediação, para apoiar, como operadores do direito, as questões que envolvam as crianças e os adolescentes? Todos os pesquisados responderam afirmativamente.

Percebe-se, com isso, que seria necessário que 100% dos advogados fossem profissionais

que tivessem uma formação específica em Mediação para com capacidade técnica, ou melhor, teórica para possibilitar as orientações necessárias inerentes às vias litigiosa ou consensual, informando as partes sobre as alternativas previsíveis, utilizando-se dos princípios da mediação que estão contidos na Lei de Mediação de Conflito no Art.2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios: I- imparcialidade do mediador; II- isonomia entre as partes; III-oralidade; IV- informalidade; V- autonomia da vontade das partes; VI- busca do consenso; VII- confidencialidade; VIII- boa-fé. Dessa forma, o notário saber é um dos pilares basilares para a isenção e a neutralidade do procedimento, porque é tão importante a Mediação realizadas pelos Advogados sendo ela judicial ou extrajudicial, seja de natureza civil ou penal, necessário se faz o compromisso do negociador com as partes com aptidão, diligências.

A formação em Mediação para a efetivação de uma capacidade técnica, para Sampaio e Braga Neto (2014), é um engano compreender que fazer Mediação é ter somente “jogo de cintura”. Os autores explicitam que a Mediação é uma arte que nunca termina, por isso, cobra contínuos requintes ou ajustes. Logo, há uma dependência de um olhar atento às suas nuances, bem como de um aprendizado continuado. Com isso, há uma exigência de uma formação profissional anterior, a qual envolve características pessoais, a exemplo de capacidade de desenvolvimento da empatia no relacionamento com o outro. Percebe-se que não é pura e simples atividade de aplicação de técnicas. A prática da Mediação demanda um estudo sistemático desse instituto, perpassando pela compreensão de seu sentido e de seus pressupostos básicos e objetivos, e isso se alcança em sólida formação e capacitação. (Vasconcelos, 2017).

Dessa forma, a formação em Mediação se mostra como de grande relevância, Não somente para os advogados, mas também para os mediadores, sobretudo, pela preparação adequada para a atuação com os mediados, tal formação, assim, possibilita saberes que elevam o desenvolvimento de uma relação de práticas mediativas mais eficazes.

Na Questão 2 (com um percentual de 53,3, com 16 participantes, tendo concordância), sendo perguntado: A mediação e a arbitragem são métodos de autocomposição de conflitos, sendo um terceiro convidado ou chamado como mediador para solucionar os conflitos, isso retira, em parte, o papel do (a) advogado (a) na atuação dos acordos que envolvam os responsáveis por crianças e adolescentes?

Pela importância dada para os conflitos que envolvem crianças, sabe-se que “o Magistrado” diante de uma decisão pode convidar, em qualquer momento do processo,

principalmente extrajudicial, elegendo um terceiro imparcial ao litígio, para contribuir com o melhor para o mesmo.

Enquanto o juiz e o árbitro conduzem processos que tendem a se concluir pela adjudicação, o mediador oferece acolhimento, provoca empatia e convida à colaboração através do diálogo. Trata-se de uma atividade distinta de todas aquelas relacionadas às profissões tradicionais. Dessa maneira, o terceiro facilitador não deve se desvincular da forma de atuação de seu ofício de origem. Entretanto, sempre que se fizerem necessários aportes técnicos, ele tem a tarefa de orientar as partes a convocarem o especialista respectivo para oferecer seus esclarecimentos em nova sessão. Ou seja, no caso de surgirem questões de direito durante a sessão de mediação na qual é conduzida por um mediador-advogado, por exemplo, esse não pode interferir a ponto de dar pareceres técnicos sobre o assunto em pauta. Não cabe ao mediador julgar, exercer juízos de valor ou auxiliar juridicamente as partes. Seu papel é de ajudar a entender melhor os problemas, aparando arestas e retirando obstáculos que impeçam a melhor solução para o caso concreto, a partir da compreensão efetiva do conflito em toda a sua extensão e complexidade. (Brasil, 2016, p. 62).

Deduz-se, com o exposto, que cada profissional tem suas atribuições, com a escolha do terceiro convidado, ou seja, o mediador, o advogado simplifica mais sua atuação, o que é visto como uma possibilidade de fortalecer o trabalho dos mediadores, bem como do advogado, visto que estimula a ampliação participativa, além de ampliar o exercício do mediador em sua função, o qual poderá adotar estratégias, que incidem em experiências nas resoluções dos conflitos.

A Questão 3: (com um percentual de 36,7%, correspondendo a 11 participantes, que concordaram), trouxe a pergunta: Como advogado(a), conhece os novos meios extrajudiciais de resolução de conflitos como “Rent-a-judge”, “baseball arbitration”, “high-Low arbitration”, “Disputes Resolution Board”, “Consensual Building” e acesso à justiça?

A resposta afirmativa dos participantes, deve ser contemplada, nesse contexto, com a citação de Guilherme (2018) que explicita sobre os novos meios extrajudiciais, enfatizados na sua doutrina:

Rent-a-Judge: é considerado meio termo entre a arbitragem e a via judicial habitual, especialmente no aspecto com à norma. Nesta ocasião, as partes

evidenciam a demanda a um magistrado de uma corte privada, apesar disso, irá ter todo o mecanismo do processo judicial. Os magistrados geralmente são juízes aposentado. Inclusive é designado como private judging.

Baseball Arbitration: é celebrado nos Estados Unidos da América semelhante a ramificação da arbitragem. Destarte, através desse sistema, os litigantes expõem ao árbitro uma proposta e após uma audiência final o árbitro opta uma delas, sem modificação. Por conseguinte, a decisão do árbitro será pautada na vinculação ao registro feito pelas partes. A propósito, o basebaal arbitration conseguiu essa terminologia por causa de sua aplicabilidade em pactos esportivos realizados nos Estados Unidos, especialmente em casos em há os atores e atletas de baseball.

High-Low Arbitration: possui uma característica que correlaciona com à arbitragem, pela High-Low Arbitration os litigantes conseguem obter um valor monetário ao qual compreendem na disputa do desígnio da lide. No caso de o veredito do árbitro atribuir o valor mínimo no que os litigantes fixarem, irá ficar estipulado a limitação desse despacho, será aplicado aquele determinado anteriormente firmado pelas partes.

Disputes Resolution Board: Na Disputes Resolution Boards é instruído um dever decisório, normalmente formado por três profissionais escolhidos antes do procedimento. Os profissionais encontram-se com a finalidade de conduzir a concretização do contrato, tornando-se factível prever um conflito e, se realmente ele acontecer, conseguem conceder um retorno aproximadamente imediato.

Consensual Building: A Consensual Building equipara-se na associação com a mediação, contudo inclui muitas partes. Há inflexibilidade que habitualmente traz assuntos extremamente complexos e múltiplos, diante disso, dispõe de dispositivos habituais, sendo questões ambientais e disposições de disputas públicas nas sociedades (p. 57).

Assim, percebe-se que os novos modelos de mediação de conflitos procuram não apenas ampliar as possibilidades técnicas, para que se possa tanto adequar aos novos modelos os conflitos existentes, quanto responder, de forma mais real, aos casos existentes.

No tocante à Questão 7 (com um percentual 53,3, com 16 participantes, com a qual há concordância), foi feita a pergunta: Na solução de conflitos, a mediação é a melhor forma para

contribuir com a diminuição do enfrentamento das ações judiciais onde estão presentes os operadores dos direitos contidos no ECA? Nessa questão, frente à concordância dos participantes, cabe enfatizar que, de acordo com Guimarães (2014), o Estatuto da Criança e do Adolescente tem como base:

[...] a proteção integral à criança e ao adolescente, sem discriminação de qualquer tipo. As crianças e os adolescentes são vistos como sujeitos de direitos e pessoas com condições peculiares de desenvolvimento. Esse é um dos polos para o atendimento destes indivíduos na sociedade. O ECA é um mecanismo de direito e proteção da infância e da adolescência, o qual prevê sanções e medidas de coerção àqueles que descumprirem a legislação. (p. 21).

Nessa perspectiva, propagar e estimular a mediação como solução pacífica dos conflitos nos processos administrativos e judicial, está na Lei da Mediação afirmando que é dever do Estado e dos operadores do Direito a realização mediação destes conflitos na Competência do Tribunal Arbitral que pode decidir através da Convenção de Arbitragem onde as partes podem decidir, através de cláusula compromissória em um contrato ou até em uma convenção autônoma. Neste sentido, será necessário focar nos Direitos das Crianças, a fim de garantir uma linguagem neutra com escuta ativa, incluir pessoas, permitir que se ouçam se possíveis adolescentes com suas histórias e demandas, deve-se interpretar as entrelinhas para saber o que a criança e o adolescentes almejam, propondo soluções, tornando explícitas essas propostas.

O papel do Advogado é tão importante neste processo que pode-se ter como referência que ele nessas demandas de menores deve ter autonomia para preservar a vontades das partes, a busca pelo diálogo, a preservação dos laços familiares, evitando desgastes, suavizando a relação da mediação, economicidade, evitando-se valores fora da realidade das partes, com quantias superiores a capacidades dos litigantes, e evitando-se que eles se afastem da busca pela mediação. Celeridade, observada pela informalidade que se exige na mediação. A Consensualidade, os litigantes têm as mesmas condições de igualdade e possibilidades para esta autocomposição. A boa-fé, porque não contempla a produção de provas, onde a norma regula os princípios que recaem sobre este processo de mediação. Independência onde o mediador fica possibilitado de agir conforme seu entendimento e capacidade para análise, com clareza, conforme o entendimento jurídico.

Questão 9 (com um percentual de 50%, 15 participantes, com a qual todos concordam),

sendo, com isso, inquirido: Os mecanismos de solução de conflitos contribuem para resolução de conflitos que são inerentes à condição humana?

Antes de um comentário sobre a questão em pauta, a princípio, faz necessário trazer os conceitos de Mediação, Arbitragem e de Conciliação. Para Sales (2014), a mediação de conflitos se apresenta como um mecanismo consensual, inclusivo e participativo no qual as pessoas envolvidas, buscam, por meio do diálogo, a solução adequada e satisfatória para uma questão, sendo delas o poder de decisão. E que o diálogo entre os envolvidos é facilitado por um terceiro imparcial mediador que, capacitado e com técnicas próprias, estimula e facilita a comunicação satisfação mútua entre as partes, tendo o diálogo como seu instrumento essencial de trabalho.

A mediação, assim, difere da conciliação, em que a figura do conciliador sugere alternativas que sejam viáveis à concretização da resolução do conflito, ou da arbitragem em que a figura do árbitro proferirá a solução que melhor julgar como mais adequada para resolver o conflito posto à sua apreciação, a mediação tem como característica a imparcialidade do mediador, esse não deve opinar, sugerir, oferecer, nem se posicionar acerca da matéria trazida à solução, mas deve sim proporcionar meios e condições para que os envolvidos alcancem juntos uma solução equânime da disputa, visto que “são as partes que irão decidir conjuntamente qual é a melhor alternativa para resolver o conflito e de quais possibilidades dispõem para a escolha dos melhores caminhos que levem à solução efetiva do conflito”. (Ramos, 2016, p.50).

No tocante, em outra esfera, a contribuição para resolução de conflitos, estudos jurídicos comprovam que os mecanismos de solução de conflitos preenchem positivamente o nível de satisfação. Segundo afirmação de Scott (2000), a satisfação do usuário se constitui, atualmente, em uma das maiores preocupações das organizações. Larán e Espinoza (2004), de outra forma, afirmam que a fim de se ter a percepção positiva, é tido com base os estudos de lealdade, construídos a partir de julgamentos em consonância com a experiência que o usuário teve com o serviço recebido, isto é, com a satisfação dele em relação ao serviço prestado. Rhode (2000), por sua vez, afirma ser percebido, no judiciário, que o procedimento foi justo, visto como uma relevante variável da satisfação. Ademais, algum grau de participação na seleção de procedimentos e a escolha de métodos alternativos contribuem para essa percepção de justiça.

Portanto, apresentados os conceitos e posições de estudiosos sobre o assunto, fica comprovado o efeito positivo dos mecanismo de soluções de conflitos existente na sociedade

brasileira, com uso contante nessas decisões, em favor daqueles que recebem tal atendimento, pondo-se em destaque, obviamente, nesse estudo a Mediação de conflitos.

6.2.1.1 Comentário sucinto sobre os Resultados com Advogados

A respeito da Questão 1, que faz referência ao CPC/2015 e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) no que tange à necessidade de formação específica dos advogados na mediação; foi respondido pelos participantes que isso é realmente preciso, o que se pode inferir uma preparação de 100% desses profissionais com formação específica em mediação, propiciando melhorias não somente na capacidade técnica, mas também no plano da eficácia quanto as orientações necessárias no âmbito litigioso ou consensual.

A Questão 2, que indaga sobre a mediação, por ter um mediador para solucionar os conflitos, concorre para a eliminação, em parte, do papel do (a) advogado (a) na atuação dos acordos que envolvam os responsáveis por crianças e adolescentes, tendo como resposta de todos que “Sim”. Pode-se deduzir, nesse sentido, que o advogado tem o poder de eleger um terceiro convidado, ou seja, o mediador, muito embora se verifique, que cada um cumpra suas ações. Por exemplo, o mediador não pode julgar, exercer juízos de valor ou auxiliar juridicamente as partes, isso é papel do jurídico. Na verdade, o mediador fortalece o trabalho do advogado e vice-versa.

Na questão 3, com referência à pergunta, se os Advogados conhecem os novos tipos extrajudiciais de mediação de conflitos, como o “Rent-a-judge”, “baseball arbitration”, “high-Low arbitration”, “Disputes Resolution Board”, “Consensual Building”; todos responderam que “Sim”. Vale esclarecer que essa questão teve como propósito testar se eles estão atualizados com os novos tipos apresentados de mediação.

A questão 7 interroga se, na solução de conflitos, a mediação é a melhor forma para contribuir com a diminuição do enfrentamento das ações judiciais onde estão presentes os operadores dos direitos contidos no ECA, sendo respondido por todos os participantes que “Sim”. Verifica-se, com isso, sobre o destaque dado ao papel do advogado, voltado para propagar e estimular a mediação como solução pacífica dos conflitos nos processos administrativos e judicial, presente na Lei da Mediação, como dever do Estado e dos operadores do Direito. Por outro lado, há uma consideração sobre a importância do ECA como um mecanismo de direito e proteção da infância e da adolescência, o qual estabelece sanções e medidas de coerção àqueles que descumprirem tal legislação.

Acerca da Questão 9, que pergunta os mecanismos de solução de conflitos contribuem para resolução de conflitos inerentes à condição humana; todos concordaram, isto é, declararam que “Sim”. Essa afirmativa foi demonstrada, anteriormente, com citações de estudiosos desse campo do saber, comprovando que tais mecanismos têm resposta satisfatória. Vale ressaltar, dessa forma, a eficácia dos mecanismos de soluções de conflitos existente na sociedade brasileira de uso constante em tais casos que envolvem a prática jurídica.

Notou-se, nesse sentido, que as perguntas analisadas têm relação com os objetivos propostos, além de as respostas dadas, todas concordando com o que foi perguntado. Foram fundamentadas, para tanto, por citações da literatura científica apresentada, havendo, desse modo, confirmações das respostas, revelando, assim, a presença de categorizações.

6.2.2 Resultados com as Famílias (Grupo B)

O Alfa de Cronbach entre as 10 questões realizadas com os participantes foi de 0,900.

Dos resultados do questionário aplicado a famílias contidos na Tabela 3 se ressalta que: na Q1 a maioria (63,3%) correspondeu à categoria discordo parcialmente e os percentuais das outras categorias variaram de 3,3% a 13,3%; na Q2 o maior percentual (43,3%) correspondeu a resposta discorda parcialmente, seguida de 23,3% na categoria concordar parcialmente e os percentuais das outras categorias variaram de 10,0% a 16,7%; nas questões Q3, Q4 e Q5 os maiores percentuais corresponderam a categoria discorda parcialmente variaram de 30,0% a 36,7% e nas outras categorias variaram de 3,3% a 23,3%; na questão Q6 os dois maiores ocorreram nas categorias discorda parcialmente e discorda, cada uma com 30,0%; nas questões Q7 a Q10 os percentuais de todas as categorias variaram de 6,7% a 26,7%.

Tabela 3 – Distribuição dos pesquisados segundo as questões analisadas no grupo de participantes das famílias

Questão	DPL n (%)	DPA n (%)	Categorias ⁽¹⁾			
			CPA n (%)	CO n (%)	CPL n (%)	SO n (%)
Q1. As famílias consideram o mediador um facilitador que intermedeia a negociação, buscando o diálogo com as partes, para restabelecer a comunicação e um acordo pacífico, visando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente?	3 (10,0)	19 (63,3)	3 (10,0)	4 (13,3)	1 (3,3)	-
Q2. O mediador oferece as famílias oportunidades a fim de que a justiça	5 (16,7)	13 (43,3)	7 (23,3)	3 (10,0)	2 (6,7)	-

restaurativa seja constituída como elemento, para que as partes possam promover soluções criativas frente aos conflitos e avaliações objetivas das propostas expostas?

Q3. Os mediadores respeitam os valores familiares com o ordenamento jurídico e os princípios da boa fé e da autonomia da Vontade?

6 (20,0) 9 (30,0) 5 (16,7) 6 (20,0) 4 (13,3) -

Q4. A mediação pode ser vista como um método capaz de complementar as atividades dos operadores do direito nas questões que envolvam litígios das crianças e dos adolescentes, resolvendo problemas para o judiciário, numa dimensão multidisciplinar?

5 (16,7) 10 (33,3) 4 (13,3) 6 (20,0) 2 (6,7) 3 (10,0)

Q5. O caminho da mediação exercida pelo mediador, no âmbito das resoluções de conflitos, torna possível se chegar a um acordo que favoreça as crianças e adolescentes?

3 (10,0) 11 (36,7) 7 (23,3) 6 (20,0) 1 (3,3) 2 (6,7)

Q6. Pode-se dizer que o mediador de conflitos restabelece, com a mediação, verdadeiramente, um momento de compreensão, de harmonia e segurança entre as partes envolvidas?

3 (10,0) 9 (30,0) 6 (20,0) 9 (30,0) 3 (10,0) -

Q7. A mediação decorre da necessidade da família em buscar um terceiro convidado que fará o papel do mediador para, ampliar e melhorar os direitos dos menores de forma a ser realizada com equidade entre as partes?

7 (23,3) 4 (13,3) 8 (26,7) 6 (20,0) 2 (6,7) 3 (10,0)

Q8. O mediador deverá ser neutro em relação ao processo na mediação de conflitos, garantindo a autodeterminação das responsabilidades dos indivíduos envolvidos na demanda onde existir a busca de direitos contidos no ECA?

7 (23,3) 8 (26,7) 6 (20,0) 6 (20,0) - 3 (10,0)

Q9. A mediação de conflitos tem como finalidade garantir que os litígios que envolvam direitos de crianças e adolescentes alcancem mutuamente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes?

5 (16,7) 5 (16,7) 8 (26,7) 6 (20,0) 2 (6,7) 4 (13,3)

Q10. Através da mediação surge, a promoção da justiça para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA?

5 (16,7) 7 (23,3) 9 (30,0) 4 (13,3) 2 (6,7) 3 (10,0)

(*) Os valores percentuais foram obtidos do número total de 30 pesquisados.

1 = DPL = Discordo plenamente; 2 = DPA = Discorda parcialmente; 3 = CPA = Concorda parcialmente; 4 = CO = Concorda; 5 = CPL = Concorda plenamente; 6 = Sem opinião.

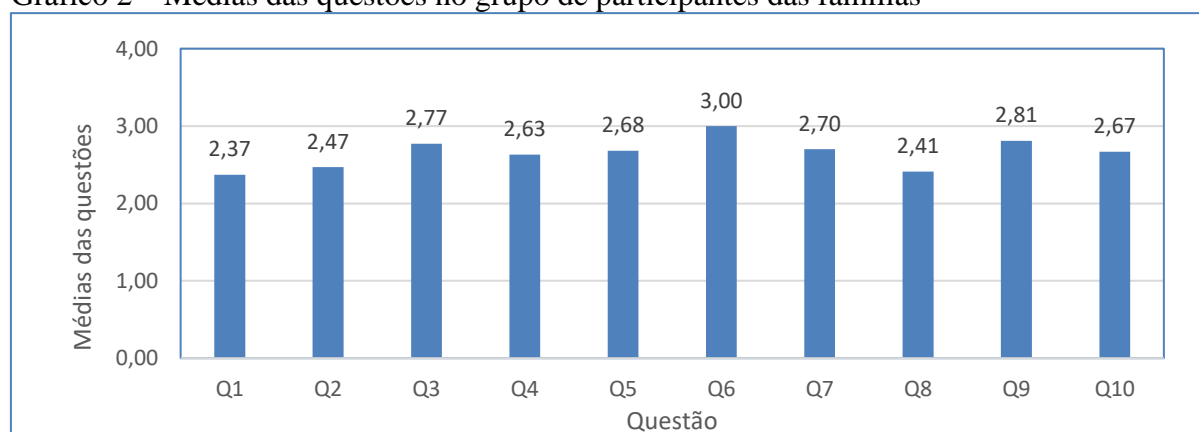
Na Tabela 4 as médias variaram de 2,37 a 3,00, sendo mais elevadas nas variáveis Q6 (3,00), Q9 (2,81), Q3 (2,77) e Q7 (2,70) e Q5 (2,68). As medianas foram 3,00 nas questões Q6, Q7, Q9 e Q10, foi igual a 2,50 nas variáveis Q3 e Q5 e foi igual a 2,00 nas outras variáveis.

Tabela 4 – Estatísticas das questões analisadas no grupo de participantes das famílias

Variável	N	Estatísticas					
		Média ± DP	Mínimo	Q25	Mediana	Q75	Máximo
Q1	30	2,37 ± 0,96	1,00	2,00	2,00	3,00	5,00
Q2	30	2,47 ± 1,11	1,00	2,00	2,00	3,00	5,00
Q3	30	2,77 ± 1,36	1,00	2,00	2,50	4,00	5,00
Q4	27	2,63 ± 1,24	1,00	2,00	2,00	4,00	5,00
Q5	28	2,68 ± 1,06	1,00	2,00	2,50	3,75	5,00
Q6	30	3,00 ± 1,20	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00
Q7	27	2,70 ± 1,30	1,00	1,00	3,00	4,00	5,00
Q8	27	2,41 ± 1,12	1,00	1,00	2,00	3,00	4,00
Q9	26	2,81 ± 1,23	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00
Q10	27	2,67 ± 1,18	1,00	2,00	3,00	3,00	5,00

1 = DPL = Discordo plenamente; 2 = DPA = Discorda parcialmente; 3 = CPA = Concordo parcialmente; 4 = CO = Concordo; 5 = CPL = Concordo plenamente.

Gráfico 2 – Médias das questões no grupo de participantes das famílias



É relevante registrar, *a priori*, que para os participantes dos grupos das Famílias, Mediadores e Membros do Ministério Público, foram elaboradas perguntas iguais, ocorrendo, dessa forma, na análise realizada, depois da inclusão de algumas pequenas considerações e de citações de teóricos, um comentário sucinto, confrontando as respostas desses três segmentos.

No que tange ao questionário da Família, além da Questão 1, foram inclusas as questões 4, 7, 9 e 10. A Questão 1 (com um percentual de 63,3%, com 19 participantes, havendo discordância parcial), consta, assim, a seguinte pergunta: As famílias consideram o mediador um facilitador que intermedeia a negociação, buscando o diálogo com as partes, para restabelecer a comunicação e um acordo pacífico, visando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente? Os participantes responderam que discordam parcialmente, isso pode ser compreendido como coerente, ao se inferir, dentre outras razões, que há necessidade de maior esclarecimento tanto de como ocorre a mediação, suas vantagens, quanto o papel representado pelo mediador.

Nessa perspectiva, vale considerar o explicitado por Guilherme (2018), ao proferir que a legislação Nacional, a partir de seu principal expoente legislativo, tem a Constituição da República asseverando que a família é a base da sociedade, daí merecendo especial proteção do Estado. De fato, é possível perceber a entidade familiar não apenas quanto ao conceito tradicional decorrente do casamento, mas também na união estável entre homem e mulher e na comunidade formada por qualquer dos pais e seus descendentes, transbordando as questões do cotidiano através de litígios, existe, felizmente, uma Mediação consagrada e aplaudida pela relevância da negociação e que tem amparado e garantido a proteção principalmente para as crianças que não podem e devem ser expostas aos problemas decorrentes de desobediência aos seus direitos enquanto crianças e adolescentes.

Guilherme (2018), nesse contexto, enfatiza que para intermedeiar a negociação existem etapas como: Pré-mediação, nesta fase ficando determinada as regras, valores, e o número de sessões e o tempo de duração de cada uma delas, neste processo o mediador busca determinar se realmente a mediação é recomendada. Com o início da sessão de mediação o mediador volta-se para as famílias para iniciar o resgate da comunicação entre os litigantes, buscando uma postura proativa, foca nas áreas e nas questões que serão alvo da discórdia dos litigantes na exploração dos compromissos relevantes.

De outro modo, mais uma vez, Guilherme (2018) afirma que o mediador, em que pese o fato de ter uma participação de seu personagem principal, merece espaço extremamente destacado. Quando utiliza os regramentos entre as partes que compõem um contrato, quando se lida, por exemplo, com questões de famílias. O mediador precisa informar os litigantes dos direitos dos menores, sobre a possibilidade e também a necessidade de gerar opções de acordos,

devendo gerar escolhas diversas, utilizando-se da negociação com base nos interesses das crianças e dos adolescentes conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente.

Ataíde e Silva (2014) afirmam que o Estatuto da Criança e do Adolescente tem como base a Constituição Federal Brasileira promulgada em 1988, de onde se obteve os embasamentos sociojurídicos para reformular a legislação sobre crianças e adolescentes no Brasil. Dessa maneira, a CF/88 é um instrumento universal de direitos, que possui um papel essencial na área da infância e da juventude, colocando-se, com isso, como marco inicial para promulgar o Estatuto da Criança e do Adolescente, a qual expressa, em seu artigo 227, que responsabiliza a Família, a Sociedade e o Estado pela garantia dos mínimos direitos sociais para a população infantojuvenil.

A Questão 4 (com um percentual de 33,3%, 10 participantes, que discordam parcialmente), desse modo, trouxe como pergunta : A mediação pode ser vista como um método capaz de complementar as atividades dos operadores do direito nas questões que envolvam litígios das crianças e dos adolescentes, resolvendo problemas para o judiciário, numa dimensão multidisciplinar?

Essa questão teve também uma resposta da maioria, em termos percentuais, afirmando também que discordam parcialmente. Mais uma vez, verifica-se, fazendo uma inferência, a necessidade de uma maior divulgação da Mediação de conflitos, sobretudo quanto ao seu alcance multidisciplinar, ou seja, que envolve outras áreas do saber.

Barbosa (2015), nesse aspecto, cobra a necessidade de uma capacitação do mediador voltada para maior atenção e sensibilidade às diversas áreas do conhecimento da natureza humana, bem como de suas tendências sociais, culturais, emocionais, psicológicas e culturais, em meio a outras. Essa prática incide no plano de transformações profundas nos saberes que envolvem a formação inicial do mediador, além dos conhecimentos multidisciplinares, os quais proporcionarão um aprendizado diferenciado na e para a Mediação.

Com referência à Questão 7 (com percentual de 26,7%, 8 participantes, havendo concordância parcial), sendo, assim, perguntado: A mediação decorre da necessidade da família em buscar um terceiro convidado que fará o papel do mediador para, ampliar e melhorar os direitos dos menores de forma a ser realizada com equidade entre as partes?

Nesse contexto, de concordância parcial dos participantes, vale destacar a afirmação de que o mediador se apresenta como um “convidado” para a intermediação. Assim, de acordo

com Grigoletto (2001), a mediação familiar surge como um meio alternativo de resolução dos conflitos, presentes nas relações familiares, entretanto com o auxílio de um profissional capacitado para realizar o processo de mediação entre as partes. Vale mencionar que são muitos os conflitos de família que podem ser passíveis de mediação, a exemplo de disputas por questões de divórcio, pensões alimentícias, bem como a guarda de filhos, herança, divisão de bens ou qualquer outra questão familiar são ajudadas, visando-se chegar a acordos com a intermediação da terceira pessoa imparcial.

Assim, um dos papéis do mediador, como o terceiro convidado, é motivar os mediados a falarem sobre o conflito, propiciando a escuta mútua e propor a exposição ou trazer o conhecimento a todos de seus interesses e posições. Dessa forma, observa-se que a mediação possibilita uma escuta diferente entre as partes, dando voz e tratando as partes igualmente, possibilitando isonomia, a fim de que essas cheguem a uma solução possível e criativa.

A Questão 9 (com percentual de 26,7%, 8 participantes, que concordam parcialmente) trouxe o questionamento: A mediação de conflitos tem como finalidade garantir que os litígios que envolvam direitos de crianças e adolescentes alcancem mutuamente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes?

Nessa questão, mais uma vez, esses participantes concordam parcialmente, o reforça, assim, a ideia de ampliar a divulgação sobre a mediação de conflitos e seu fim em garantir os direitos de criança e adolescentes.

Cabe o registro de que mesmo antes das inovações trazidas pela Lei nº 13.010/2014, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) já contava com previsões, ainda que de forma implícita, as quais possibilitavam a utilização dos métodos alternativos de solução de conflitos, como é o caso do artigo 4º, da referida Lei, que impõe a todo o Poder Público (e não somente ao Poder Judiciário) o dever de efetivar os direitos da criança e do adolescente. (Brasil, 2019, p. 21).

O artigo 17, da mesma Lei, estabelece que “o direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, ideias e crenças, dos espaços e objetos pessoais” (Brasil, 2019, p. 27). Desse modo, essa previsão busca assegurar formas de tratamento que respeitem o desenvolvimento infanto-juvenil e sua imagem, inclusive

nas hipóteses onde há um conflito envolvendo crianças ou adolescentes, como é o caso da aplicação dos métodos alternativos de solução de conflitos.

Nota-se a implicação do ECA e sua relevância como um documento complementar para ser aplicação na resolução de conflitos e adolescentes. Tal documento, assim, apresenta-se com um fundamento significativo para a proteção dos direitos de crianças e adolescentes.

Na Questão 10 (com um percentual 30%, 9 participantes, que concordam parcialmente), sendo feita a pergunta: Através da mediação surge a promoção da justiça, para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA.

Frente a resposta apresentada pelos participantes, cabe destacar que é verificado, nesse aspecto, que a mediação de conflitos expõe garantias para direitos negados no decorrer do processo histórico, tomando como fundamento o ECA o qual, segundo Silva (2005) foi instituído como:

[...] resposta ao esgotamento histórico-jurídico e social do código de Menores de 1979. Nesse sentido, o Estatuto é processo e resultado porque é uma construção histórica de lutas sociais dos movimentos pela infância, dos setores progressistas da sociedade política e civil brasileira, da “falência mundial” do direito e da justiça menorista, mas também é expressão das relações globais internacionais que se reconfiguravam frente ao novo padrão de gestão de acumulação flexível do capital (p. 36).

Assim, cabe enfatizar a relevância do Estatuto da Criança e do Adolescente, que veio com a finalidade de romper com um desolador quadro histórico na esfera jurídica e social representada até então pelo Código de Menores. No entanto, para sua consolidação efetiva, tornou-se necessária uma significativa mobilização e atuação de classes e instituições em defesa da referida causa.

6.2.3 Resultados com Mediadores (Grupo C)

O Alfa de Cronbach entre as 10 questões realizadas com os participantes foi de 0,799.

Dos resultados dos mediadores contidos na Tabela 3 se destaca que com exceção questão Q1 onde a maior frequência correspondeu aos que discordavam parcialmente (36,7%), seguida dos que responderam concordar (30,0%) nas demais questões a maioria ou maior percentual

correspondeu a resposta concorda, sendo mais elevada na questão Q10 (66,7%), Q3, Q4 e Q9, cada uma com 63,3%, Q5 e Q6 cada uma com 56,7%, Q2 e Q8 cada uma com 53,3% e Q7 (50,0%) seguida da categoria concordo plenamente com 23,3%.

Tabela 5 – Distribuição dos pesquisados segundo as questões analisadas pelos participantes Mediadores

Questão	DPL n (%)	DPA n (%)	Categorias ⁽¹⁾		CPL	SO
			CPA n (%)	CO n (%)		
Q1. Na sua atuação, você percebe que as partes envolvidas no conflito, com crianças e adolescentes, compreendem, com clareza, o mediador como um facilitador que intermedeia a negociação, buscando o diálogo com as partes, a restabelecendo a comunicação e um acordo pacífico, visando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente?	4 (13,3)	11 (36,7)	3 (10,0)	9 (30,0)	3 (10,0)	-
Q2. O mediador oferece as partes envolvidas no conflito oportunidades, a fim de que a justiça restaurativa seja constituída como elemento, para que os mediados possam promover soluções criativas frente aos conflitos e avaliações objetivas das propostas expostas?	2 (6,7)		7 (23,3)	16 (53,3)	5 (16,7)	-
Q3. Os mediadores respeitam os valores dos mediados diante o ordenamento jurídico e os princípios da boa fé e da autonomia da Vontade?	3 (10,0)	-	4 (13,3)	19 (63,3)	4 (13,3)	-
Q4. A mediação pode ser vista como um método capaz de complementar as atividades dos operadores do direito nas questões que envolvam litígios das crianças e dos adolescentes, resolvendo problemas para o judiciário, numa dimensão multidisciplinar?	1 (3,3)	-	5 (16,7)	19 (63,3)	5 (16,7)	-
Q5. O caminho da mediação exercida pelo mediador, no âmbito da resolução de conflitos, torna possível se chegar a um acordo que favoreça as crianças e adolescentes?	1 (3,3)	-	5 (16,7)	17 (56,7)	6 (20,0)	1 (3,3)
Q6. Pode-se dizer que o mediador de conflitos restabelece, com a mediação, verdadeiramente, um momento de compreensão, de harmonia e segurança entre as partes envolvidas?	-	1 (3,3)	7 (23,3)	17 (56,7)	3 (10,0)	2 (6,7)
Q7. A mediação decorre da necessidade de buscar um terceiro convidado que fará o papel do mediador para, ampliar e melhorar os direitos dos menores de forma a ser realizada com equidade entre as partes?	1 (3,3)	-	5 (16,7)	15 (50,0)	7 (23,3)	2 (6,7)
Q8. O mediador deverá ser neutro em relação ao processo na mediação de conflitos, garantindo a autodeterminação das responsabilidades dos	1 (3,3)		6 (20,0)	16 (53,3)	5 (16,7)	2 (6,7)

indivíduos envolvidos na demanda onde existir a busca de direitos contidos no ECA?

Q9. A mediação de conflitos tem como finalidade garantir que os litígios que envolvam direitos de crianças e adolescentes alcancem mutuamente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes?

- 1 (3,3) 4 (13,3) 19 (63,3) 5 (16,7) 1 (3,3)

Q10. Através da mediação surge a promoção da justiça para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA?

1 (3,3) - 4 (13,3) 20 (66,7) 5 (16,7) -

(*) Os valores percentuais foram obtidos do número total de 30 pesquisados.

1 = DPL = Discordo plenamente; 2 = DPA = Discorda parcialmente; 3 = CPA = Concordo parcialmente; 4 = CO = Concordo; 5 = CPL = Concordo plenamente; 6 = Sem opinião.

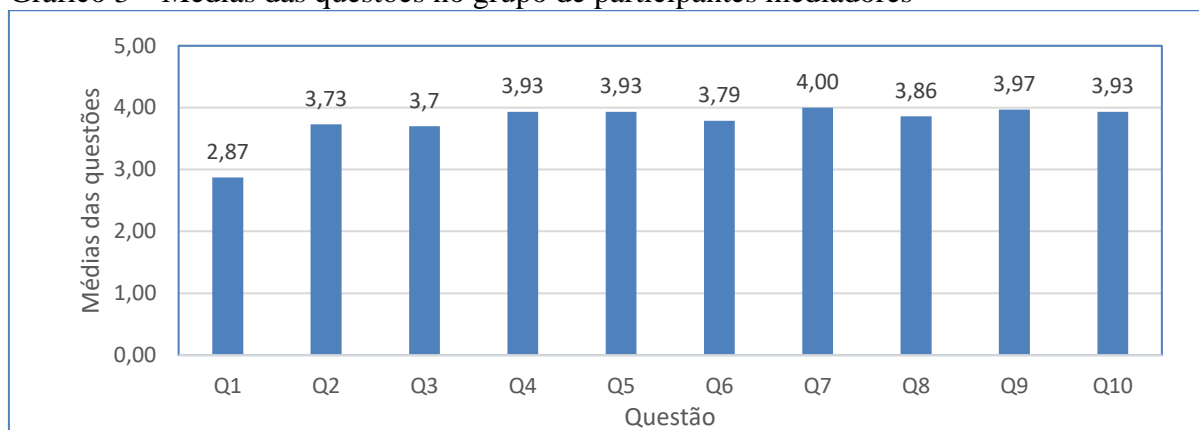
Na Tabela 6, se ressalta que a média foi menos elevada na questão Q1 (2,87) e variou de 3,70 a 3,93 nas outras questões. A mediana foi 2,50 na Q1 e foi igual a 4,00 nas outras 9 questões.

Tabela 6 – Estatísticas das questões analisadas no grupo de participantes mediadores

Variável	n	Estatísticas					
		Média ± DP	Mínimo	Q25	Mediana	Q75	Máximo
Q1	30	2,87 ± 1,28	1	2,00	2,50	4,00	5
Q2	30	3,73 ± 0,98	1	3,00	4,00	4,00	5
Q3	30	3,70 ± 1,06	1	3,75	4,00	4,00	5
Q4	30	3,93 ± 0,69	2	4,00	4,00	4,00	5
Q5	29	3,93 ± 0,84	1	4,00	4,00	4,00	5
Q6	28	3,79 ± 0,69	2	3,00	4,00	4,00	5
Q7	28	4,00 ± 0,77	2	4,00	4,00	4,75	5
Q8	28	3,86 ± 0,85	1	3,25	4,00	4,00	5
Q9	29	3,97 ± 0,68	2	4,00	4,00	4,00	5
Q10	30	3,93 ± 0,78	1	4,00	4,00	4,00	5

1 = DPL = Discordo plenamente; 2 = DPA = Discorda parcialmente; 3 = CPA = Concordo parcialmente; 4 = CO = Concordo; 5 = CPL = Concordo plenamente.

Gráfico 3 – Médias das questões no grupo de participantes mediadores



Em mediadores com percentual maior de todos, ou seja, de 66,7%, foi apontada a Questão 10, sendo incluídas também as Questões 1, 4, 7 e 9.

Seguindo à ordem numérica das questões, a Questão 1 (com percentual de 36,7%, correspondente a 11 participantes, que discordam parcialmente da pergunta) foi destacada a questão: Na sua atuação, você percebe que as partes envolvidas no conflito, com crianças e adolescentes, compreendem, com clareza, o mediador como um facilitador que intermedeia a negociação, buscando o diálogo com as partes, a restabelecendo a comunicação e um acordo pacífico, visando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente?

Nessa questão, frente à discordância parcial dos participantes, infere-se ser devido a um fator direcionado à percepção desses mediadores, cabendo, por outro lado, expor a significância do papel do mediador de conflitos. A esse respeito, para Gabbay, Faleck e Tartuce (2013), o papel do mediador, durante a mediação, dentre outros, é que ele:

deve estimular cada um a falar sobre o conflito, propiciando, a partir da escuta recíproca, a identificação das posições e interesses dos envolvidos. Enquanto as posições retratam as posturas assumidas pela pessoa como suas pretensões, os interesses revelam seus desejos, suas preocupações e necessidades. Deve participar ativamente da conversa e mostrar-se receptivo para escutar, mantendo um contato visual eficiente e com empatia. Deve considerar atentamente as palavras ditas e as mensagens que embora não tenham sido expressadas verbalmente são reveladas pelos comportamentos de quem se comunica, por exemplo, ante a postura corporal de cruzar os braços e adotar expressão corporal de contrariedade (p. 58-59).

A Justiça restaurativa, nesse sentido, é um processo que visa a solução de conflitos, sendo que o meio aplicado é o diálogo, na intenção de interligar as partes envolvidas em relações de violência, dando a essas a oportunidade, a fim de que entendam a causa do ocorrido e suas consequências, visando a busca da paz e o equilíbrio (Pinto, 2005).

Quanto às garantias de direitos instituídas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) Lei nº 13.010/2014, foi por meio desse documento que ocorreram mudanças significativas na esfera dos direitos da criança e do adolescente, ao passo que propõem como dever do Estado a promoção de métodos alternativos de resolução de conflitos de forma a alcançar o efetivo acesso à justiça.

Na Questão 4 (com um percentual de 63,3%, com 19 participantes, que concordam com a pergunta) foi inquirido: A mediação pode ser vista como um método capaz de complementar as atividades dos operadores do direito nas questões que envolvam litígios das crianças e dos adolescentes, resolvendo problemas para o judiciário, numa dimensão multidisciplinar?

Nessa Questão, com concordância dos participantes, vale frisar que, uma rápida incursão histórica requer, primeiramente, o entendimento sobre o campo de resolução, assim, para Menkel-Meadow (2005), o campo de resolução é de disputas e tem raízes multidisciplinares e variadas. Suas bases intelectuais e práticas têm como fontes a antropologia, a sociologia, a psicologia social, a psicologia cognitiva, a economia, a ciência política, a teoria dos jogos, as relações internacionais, o direito e os estudos de paz.

Dessa forma, evidencia-se que, dentre outras medidas que devem ser viabilizadas pelo Estado, preciso se torna buscar a aplicação das práticas de resolução alternativa de conflitos, posição que encontra comprovação com a explicitação de Orsini (2007), que expressa ser “o acesso à Justiça um direito do cidadão, não apenas do ponto de vista do direito ao ajuizamento da ação, mas também no sentido amplo que o termo tem, encerrando verdadeira pacificação social” (p. 109).

Na Questão 7 (com um percentual de 50%, correspondente a 15 participantes, que concordam com a pergunta) foi questionado: A mediação decorre da necessidade de buscar um terceiro convidado que fará o papel do mediador para, ampliar e melhorar os direitos dos menores de forma a ser realizada com equidade entre as partes? Os participantes concordam parcialmente.

Nessa questão, é certo que o terceiro convidado é o mediador. De acordo com Sales

(2003), em meio a outros podem ser enfatizados os seguintes papéis: 1º) o de coordenador no processo, utilizando, para tanto, da empatia e da habilidade de transmitir aos envolvidos um conjunto de valores essenciais para o bom desenvolvimento do processo, a exemplo, da cooperação, confiança, respeito, serenidade; 2º) o agente transformador, deve ser concebido como aquele que estimula o poder das partes, diminuindo os riscos de sua própria influência nos resultados do processo; e 3º) como facilitador, além de catalizador da Mediação, tendo atuação na comunicação, bem como na ampliação dos recursos e na exploração dos problemas. Para Brangioni e Carvalho (2018), “A atuação do mediador nos diferentes papéis estimula os mediados a cooperarem na Mediação e tomarem decisões quanto às questões apresentadas. Nota-se que a conduta alinhada do mediador desenvolve a confiança com as partes, que é primordial ao processo de mediação” (p. 2).

Assim, pode-se perceber que é o mediador que intermedeia o diálogo entre as partes, como terceiro convidado, não influenciando em suas posições, sendo imparcial, mas atento a todo o contexto e as partes que se colocam, conduzindo o desenrolar das ações.

Na Questão 9 (com um percentual de 63.3%, correspondente a 19 participantes, que concordam com a pergunta), foi indagado: A mediação de conflitos tem como finalidade garantir que os litígios que envolvam direitos de crianças e adolescentes alcancem mutuamente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes.

Respalhando a concordância dos participantes, é certo que o fim da mediação de conflitos é a resolução entre as partes. Acerca dessa premissa, vale citar que o Estatuto da Criança e do Adolescente, segundo Silveira (2003), vincula-se a “[...] princípios e técnicas do direito, aos conceitos da ciência jurídica, voltado para o que é justo, o bem comum e a equidade social”(p. 60). A autora ainda destaca que esse instituto “[...] é resultante de um amplo movimento que lutou e luta pelos direitos da população infanto-juvenil (sic). Inspiração que se fundamenta na Doutrina de Proteção Integral, já presente nas normativas internacionais dos direitos da criança” (Silveira, 2003, p. 62).

Nesse contexto, vale enaltecer também a Lei nº 13.140, sancionada em 26 de junho de 2015, que regulamenta a Mediação tanto judicial quanto extrajudicial entre particulares como forma de solução de conflitos. Propõe um procedimento mais rápido e prático, pretendendo aliviar a sobrecarga do judiciário, visto ser bem abrangente, podendo ser aplicada em relações trabalhistas, conflitos familiares e até criminais. Nesse sentido, além da redução de sobrecarga

de causas no Judiciário, que alivia o número de processos judiciais que os juízes federais possuem atualmente, tal instrumentos jurídico fortalece a relação público e Judiciário, uma vez que qualquer pessoa pode ter acesso ao procedimento.

Na Questão 10 (com um um percentual de 66,7%, 20 participantes, que concordam com a pergunta), foi questionado: Através da mediação surge a promoção da justiça para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA?

Nesse sentido, Tartuce (2018) expressa que a possibilidade de que as partes resolvam, isoladamente ou em conjunto, uma saída para o conflito encerra a hipóteses de autocomposição. Em tal caso, a composição de conflito contará com a vontade de uma ou ambas as partes para que se verifique, inexistindo a participação de um terceiro com o poder decisório para definir o impasse. Revela-se importante, a indisponibilidade dos menores não terem seus direitos caducarem, a vantagem da negociação direta é notória, considerando-se os direitos dos menores.

Quanto aos direitos que foram relegados, historicamente, percebe-se que o ECA direciona-se para uma nova vertente. No âmbito dessa questão, é preciso se afirmar que a admissão do Estatuto da Criança e do Adolescente volta-se para novas percepções e teores a serem aceitos, recepcionados bem como efetivados em prol da população infantojuvenil. Tal instituto idealiza crianças e adolescentes como sujeitos de direitos, consagrando sua situação característica de sobrevivência e afiançando-lhes irrestrita preferência (Silveira, 2003).

A Lei nº 8.069, de 13 de outubro de 1990, criou uma “[...] nova Justiça da Infância e da Juventude. Ela estabeleceu o Estado democrático de direito em esfera onde esteve ausente desde a nossa formação histórica. Ela aboliu o arbítrio e o subjetivismo, consagrando o Direito e dignificando a Justiça” (Amaral, 1996 apud Silveira, 2003, p. 61).

Para Schimidt (2013), o ECA trata tanto do direito à vida, à saúde, à liberdade, ao respeito, à dignidade, à convivência familiar e comunitária, quanto do direito à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura. Portanto, tal documento tem atuação central como o instrumento de proteção dos interesses da criança e do adolescente diante do que recepciona os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana.

Assim, pode-se afirmar que a mediação de conflitos, fundamentada nos princípios do Estatuto da Criança e do Adolescente, fazem uma perfeita associação no sentido de assegurar os direitos, nomeando tal público como sujeito de direitos.

6.2.4 Resultados com membros do Ministério Público (Grupo D)

O Alfa de Cronbach entre as questões para os participantes foi de 0,974.

Dos resultados contidos na Tabela 7 se enfatiza que: com exceção da variável Q2 que teve metade das respostas sem opinião, nas demais questões a maioria ou o maior percentual correspondeu à resposta concordo, com percentuais que variaram de 36,7% a 53,3%, sendo mais elevado na Q1, seguida de 50,0% em cada uma das questões Q5, Q8 e 46,7% na questão Q7 e a média menos elevada ocorreu em Q3.

Tabela 7 – Distribuição dos pesquisados segundo as questões analisadas pelos participantes do Ministério Público

Questão	Categorias ⁽¹⁾				
	DPL n (%)	CPA n (%)	CO n (%)	CPL n (%)	SO n (%)
Q1. Para os membros do Ministério Público, as famílias consideram o mediador um facilitador que intermedeia a negociação, buscando o diálogo com as partes, para restabelecer a comunicação e um acordo pacífico, visando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente?	2 (6,7)	5 (16,7)	16 (53,3)	5 (16,7)	2 (6,7)
Q2 O Ministério Público oferece as famílias oportunidades a fim de que a justiça restaurativa seja constituída como elemento, para que as partes possam promover soluções criativas frente aos conflitos e avaliações objetivas das propostas expostas?	1 (3,3)	3 (10,0)	7 (23,3)	4 (13,3)	15 (50,0)
Q3. O Ministério Público respeita os valores familiares frente ao ordenamento jurídico e os princípios da boa fé e da autonomia da Vontade?	1 (3,3)	5 (16,7)	11 (36,7)	5 (16,7)	8 (26,7)
Q4. Para o Ministério Público, a mediação pode ser vista como um método capaz de complementar as atividades dos operadores do direito nas questões que envolvam litígios das crianças e dos adolescentes, resolvendo problemas para o judiciário, numa dimensão multidisciplinar?	4 (13,3)	4 (13,3)	12 (40,0)	8 (26,7)	2 (6,7)
Q5. O caminho da mediação exercida, para o Ministério Público, no âmbito das resoluções de conflitos, torna possível se chegar a um acordo que favoreça as crianças e adolescentes?	2 (6,7)	6 (20,0)	15 (50,0)	7 (23,3)	-
Q6. Pode-se dizer que o mediador de conflitos restabelece, com a mediação, verdadeiramente, um momento de compreensão, de harmonia e segurança entre as partes envolvidas com intervenção?	2 (6,7)	5 (16,7)	13 (43,3)	6 (20,0)	4 (13,3)
Q7. Segundo o Ministério Público, a mediação decorre da necessidade da família em buscar um terceiro convidado que fará o papel do mediador para, ampliar e melhorar os direitos dos menores de forma a ser realizada com equidade entre as partes?	3 (10,0)	6 (20,0)	14 (46,7)	7 (23,3)	-

Q8. Para o Ministério Público, o mediador deverá ser neutro em relação ao processo na mediação de conflitos, garantindo a autodeterminação das responsabilidades dos indivíduos envolvidos na demanda onde existir a busca de direitos contidos no ECA?	1 (3,3)	5 (16,7)	15 (50,0)	6 (20,0)	3 (10,0)
Q9. De acordo com o Ministério Público, a mediação de conflitos tem como finalidade garantir que os litígios que envolvam direitos de crianças e adolescentes alcancem mutualmente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes?	3 (10,0)	5 (16,7)	13 (43,3)	8 (26,7)	1 (3,3)
Q10. Através da mediação, segundo o Ministério Público, surge a promoção da justiça para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA?	1 (3,3)	4 (13,3)	12 (40,0)	7 (23,3)	6 (20,0)

(*) Os valores percentuais foram obtidos do número total de 30 pesquisados.

1 = DPL = Discordo plenamente; 2 = DPA = Discorda parcialmente; 3 = CPA = Concorda parcialmente; 4 = CO = Concorda; 5 = CPL = Concorda plenamente; 6 = Sem opinião.

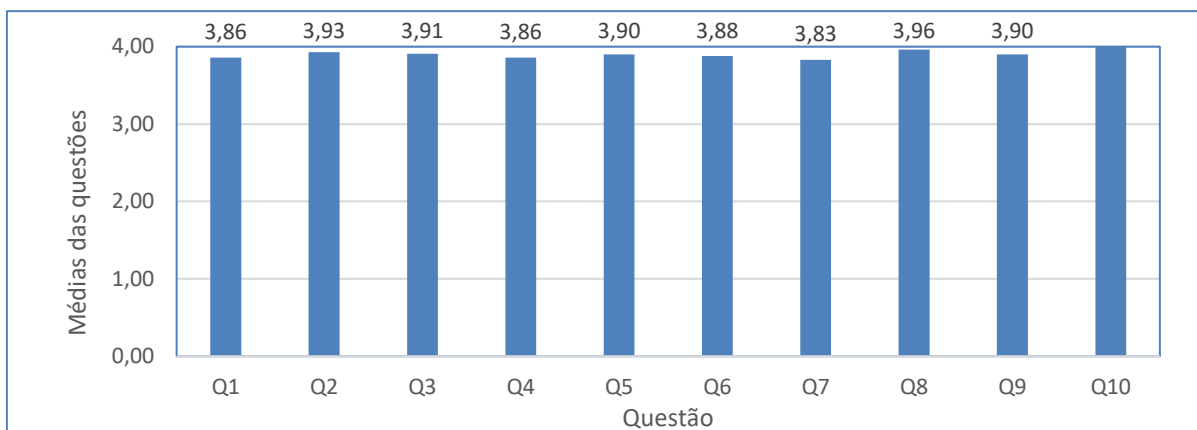
Dos resultados contidos na Tabela 8 se verifica que as médias tiveram pequenas oscilações, com valor menos elevada igual a 3,83 (Q7) e com valor mais elevada igual a 4,04 (Q10) e as medianas foram todas iguais a 4,00.

Tabela 8 – Estatísticas das questões analisadas pelos participantes do Ministério Público

Variável	n	Estatísticas					
		Média ± DP	Mínimo	Q25	Mediana	Q75	Máximo
Q1	28	3,86 ± 0,80	2,00	3,25	4,00	4,00	5,00
Q2	15	3,93 ± 0,88	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00
Q3	22	3,91 ± 0,81	2,00	3,00	4,00	4,25	5,00
Q4	28	3,86 ± 1,01	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00
Q5	30	3,90 ± 0,84	2,00	3,00	4,00	4,25	5,00
Q6	26	3,88 ± 0,86	2,00	3,00	4,00	4,25	5,00
Q7	30	3,83 ± 0,91	2,00	3,00	4,00	4,25	5,00
Q8	27	3,96 ± 0,76	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00
Q9	29	3,90 ± 0,94	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00
Q10	24	4,04 ± 0,81	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00

1 = DPL = Discordo plenamente; 2 = DPA = Discorda parcialmente; 3 = CPA = Concorda parcialmente; 4 = CO = Concorda; 5 = CPL = Concorda plenamente.

Gráfico 4 - Médias das questões no grupo dos participantes do Ministério Público



Em relação ao Ministério Público, temos como respostas o percentual mais elevado, a Questão 1, sendo inclusas também as questões 4, 7, 9 10.

Nesse sentido, a Questão 1 (com um percentual de 53,3%, 16 participantes, com concordância com a pergunta) trouxe a seguinte indagação: Para os membros do Ministério Público, as famílias consideram o mediador um facilitador que intermedeia a negociação, buscando o diálogo com as partes, para restabelecer a comunicação e um acordo pacífico, visando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente?

Grande é o papel do Ministério Público, como fiscal da Lei, o que, segundo Guilherme (2018), com sua imparcialidade busca

aduzir como um meio de conciliação de forma alternativa de resolução de conflitos em que as partes se aproximam para construção de um acordo. Se as famílias aceitam o mediador como facilitador é muito importante está aceitação na esfera social. O Conselho Nacional de Justiça é o órgão do Poder Judiciário brasileiro cuja função é a de controlar administrativamente e financeiramente os órgãos desse poder, assim como deve supervisionar o cumprimento dos deveres funcionais dos juízes. (p. 86).

Assim, a referida confiança das famílias em relação ao Ministério Público se faz presentes nos dias atuais pela sua participação e importância quando respeita o Mediador com seu conjunto de técnica praticadas e pelas próprias partes que se encontram para remediar uma situação de conflito e oferecer para estas famílias a melhores respostas para o caso.

A Questão 4 (com um percentual de 40%, correspondente a 12 participantes, que concordam com a pergunta), sendo apresentado o questionamento que se segue: Para o

Ministério Público, a mediação pode ser vista como um método capaz de complementar as atividades dos operadores do direito nas questões que envolvam litígios das crianças e dos adolescentes, resolvendo problemas para o judiciário, numa dimensão multidisciplinar?

No eixo dessa abordagem, no tocante à multidisciplinaridade, há a participação de outras áreas do saber, que auxiliam o menor. Desse modo, para Pereira e Melo (2003), o princípio do melhor interesse da criança, frente ao seu conteúdo amplo e indeterminado, de certa forma, nem sempre será fácil de, no caso concreto, desvelar o alcance e em que realmente consiste. Surge, com isso, a relevância da intervenção multidisciplinar, com o contributo, notadamente, de profissionais das áreas tanto da psicologia, quanto da assistência social, psiquiatria etc. de forma que a avaliação não se limite ao aspecto simplesmente jurídico. Nessa perspectiva, Lima e Veronese (2012, p. 113) afirmam que “caberá ao Judiciário, com a colaboração de agentes auxiliares da Justiça (conselheiros tutelares, psicólogos e psiquiatras), a validação do melhor interesse da criança e do adolescente, ainda que com medidas contrárias ao interesse dos pais.”

A Questão 7 (com um percentual de 46,7%, correspondente a 14 participantes, que concordam com a pergunta), sendo, dessa forma, inquirido: Segundo o Ministério Público, a mediação decorre da necessidade da família em buscar um terceiro convidado que fará o papel do mediador para, ampliar e melhorar os direitos dos menores de forma a ser realizada com equidade entre as partes? Com certeza, há uma concordância perfeita, porque é o mediador em si o terceiro convidado a atender as famílias, visando a resolução de conflitos.

Nesse sentido, de acordo com Galvão e Galvão Filho (2016), ao mediador é atribuída uma prática que ocorre por meio de uma abordagem construtiva, para o restabelecimento da comunicação entre os conflitantes. Desse modo, ao ser restaurada a comunicação, os envolvidos têm a oportunidade de buscar, a partir de suas convicções, ampliar percepções, e isso possibilita o encontro de uma solução para a contenda.

Nesse viés, Dias (2011, p. 69) aduz que “a mediação deve levar em conta o respeito aos sentimentos conflitantes, pois coloca os envolvidos frente a busca da melhor solução, permitindo que, através de seus recursos pessoais, se reorganizem”, sempre perseguindo, de forma continuada e em conjunto, a meta de se obter soluções originais, a fim de encontrar uma resolução para o impasse de forma realmente eficaz (Barbosa, 2010).

A Questão 9 (com um percentual de 43,3%, correspondente a 13 participantes, que concordam com a pergunta). Teve a seguinte inquirição: De acordo com o Ministério Público, a mediação de conflitos tem como finalidade garantir que os litígios que envolvam direitos de crianças e adolescentes alcancem mutualmente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes?

Nesse aspecto, é que se configura a atuação do mediador, visando sempre superar os conflitos. A esse respeito, vale citar Duarte (2016, p. 34-35) que explicita, “ao descobrir o real motivo do conflito, é restabelecido o diálogo entre os envolvidos e, a partir disso, será construída uma forma de solucionar o dilema pacificamente, em que ambas as partes sairão satisfeitas”. Corroborando com a explicitação anterior, Grigoletto (2001) sustenta que a mediação familiar se mostra como uma alternativa para famílias com adolescentes e crianças e que buscam a resolução de determinadas questões. Com isso, as partes envolvidas irão construir um diálogo, apresentando seus interesses e anseios até que juntos seja encontrada uma solução benéfica para o conflito.

Finalmente, a Questão 10 (com um percentual de 40%, correspondente a 12 participantes, que concordam com a pergunta), que trouxe o seguinte questionamento: Através da mediação, segundo o Ministério Público, surge a promoção da justiça para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA? Essa inquirição necessariamente nos conduz para os avanços históricos e a construção dos direitos da criança e do adolescente.

Nessa perspectiva, pode-se afirmar que as sociedades humanas são concebidas como o reflexo da sua história e do seu tempo. Desse modo, as mudanças que se processam sempre são consequências das transformações lentas e graduais das atitudes daqueles que a compõem. Logo, a visão e o compromisso dos pais e dos demais entes sociais com seus filhos e com todos aqueles que são denominados menores vêm passando por mudanças com o passar do tempo (Santos, 2005). Assim, a mudança de postura em relação à infância, que é essencialmente uma transformação de ordem cultural, ocorre ao longo de um extenso período, sendo impossível estabelecer uma cronologia precisa (Gélis, 2009).

Complementando tal abordagem, Veronese (1996, p. 90) afirma que tais prerrogativas constitucionais derivaram de grande participação envolvendo toda a coletividade social e foram estruturadas em importantes bases sólidas: assim, “a concepção da criança e do

adolescente como ‘sujeitos de direitos’ e a afirmação de sua ‘condição peculiar de pessoa’ em desenvolvimento”. Dessa forma, o conjunto de direitos arrolados essencialmente no artigo 227 da Carta Magna – os quais representam direitos fundamentais, de grande relevância não apenas pela sua matéria, mas também pelos seus titulares, devendo tais direitos serem assegurados pelo Estado – recebeu um forte aliado, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que veio corroborar a efetivação e o controle dessa tarefa, com o objetivo de materializar tal mandamento constitucional.

Diante do exposto, Silva (2015), por sua vez, afirma que foi a partir da da vigência do Estatuto da Criança e do adolescente e, no decorrer da sua implementação, que estruturas foram criadas, como mecanismos e serviços, a fim de que suas funções fossem efetivadas, oferecendo as condições para o exercício da cidadania de crianças e de adolescentes, buscando, significativamente, a perceptividade de tais sujeitos.

6.2.4.1 Comentário sucinto sobre os Resultados dos três grupos: Famílias, Mediadores e Membros do Ministério Público

Para confrontar as respostas dos três grupos pesquisados foram retomadas as perguntas, iguais para todos, questões 1, 4, 7, 9 e 10, as quais passaram por pequenas adequações devido a se tratarem de perguntas feitas a grupos distintos.

Dessa forma, para o Grupo das Famílias pesquisadas, a pergunta da Questão 1. As famílias consideram o mediador um facilitador que intermedeia a negociação, buscando o diálogo com as partes, para restabelecer a comunicação e um acordo pacífico, visando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente? Houve discordância parcial. A pergunta da Questão 4. A mediação pode ser vista como um método capaz de complementar as atividades dos operadores do direito nas questões que envolvam litígios das crianças e dos adolescentes, resolvendo problemas para o judiciário, numa dimensão multidisciplinar? Tendo também discordância parcial. A pergunta da Questão 7. A mediação decorre da necessidade da família em buscar um terceiro convidado que fará o papel do mediador para ampliar e melhorar os direitos dos menores de forma a ser realizada com equidade entre as partes? Ocorrendo concordância parcial. A pergunta da Questão 9. A mediação de conflitos tem como finalidade garantir que os litígios que envolvam direitos de crianças e adolescentes e alcancem

mutuamente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes? Havendo também concordância parcial. A pergunta da Questão 10. Através da mediação surge a promoção da justiça, para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA? Ocorrendo, mais uma vez, concordância parcial.

O Grupo Mediadores, com base nas mesmas perguntas feitas para o Grupo Famílias, trouxe como resultado: Pergunta da Questão 1, discordância parcial; Pergunta das Questões 4, 7, 9 e 10, concordam. O Grupo Ministério Público, também com as mesmas perguntas feitas para o Grupo Famílias, apresentou como resultado: Perguntas da Questões 1, 4, 7, 9, 10, com as quais todos concordam.

Nesse sentido, confrontando os resultados do Grupo das Famílias com o Grupo Mediadores e o Grupo de Membros do Ministério Público, percebeu-se que, enquanto o Grupo das Famílias ficou entre concordância parcial (questões 7, 9 e 10) e discordância parcial (questões 1 e 4); o Grupo Mediadores apresentou somente uma Discordância parcial (questão 1) e posicionamento que concordam (Questões 4, 7, 9, 10). Já os Membros do Ministério Público concordaram com todas (1,4,7,9 e 10).

Sendo assim, ficou demonstrado que o Grupo das Famílias, diante da Mediação de conflitos, dentre outras razões, infere-se a necessidade de maiores informações acerca desse instrumento jurídico, ou seja, a Mediação de conflitos; ao passo que os Mediadores, por tratarem desse processo mais frontalmente, obviamente, apresentaram um maior número de concordância e somente uma discordância parcial, sobretudo porque, essa pergunta cobrou “um olhar mais perceptivo” do Mediador. Os Membros do Ministério Público, por sua vez, somente apresentou concordâncias, o que se explica, por vivenciarem, no dia a dia dos trabalhos jurídicos, tal processo autocompositivo, que é a Mediação de conflitos.

Nessa perspectiva, evidenciou-se, por fim, que as perguntas analisadas têm relação com os objetivos delimitados, bem como as respostas apresentadas, em sua maioria, foram confirmadas pela literatura científica deste estudo, ocorrendo, dessa forma, categorizações.

CONCLUSÃO

O presente estudo, que destaca “O Papel do Mediador de Conflitos, para a garantia dos Direitos dos menores, segundo o Estatuto da Criança e do Adolescente, em Recife - Pernambuco – Brasil”, estruturou-se, em meio a outras partes demarcatórias, inicialmente, com a realização de uma pesquisa de revisão bibliográfica, que se seguiu de uma pesquisa de campo, com abordagem quantitativa, de natureza descritiva, com aplicação de questionários aos seguintes grupos pesquisados: Advogados, Famílias, Mediadores de Conflitos e Membros do Ministério Público. Para tanto, com os resultados apresentados, percebeu-se que o problema teve uma resposta e os objetivos foram plenamente atingidos.

A princípio, deve ser mencionado que se apresentaram “concordâncias” e “discordâncias” frente às perguntas selecionadas, feitas aos três grupos, isso analisando cada alternativa com o maior percentual de participantes. Desse modo, houve o predomínio de “concordâncias”. O Grupo das Famílias apresentou duas “discordâncias parciais” e três “concordâncias parciais”; o Grupo dos Mediadores apresentou uma “Discordância parcial” e quatro “concordâncias”. O Grupo dos Advogados apresentou cinco “concordâncias”, o mesmo aconteceu com o Grupo dos Membros do Ministério Público.

Nessa perspectiva, as questões analisadas estão relacionadas com os objetivos específicos elencados. Com isso, no primeiro objetivo “Descrever, contextualizando, conceito de mediação de conflitos, histórico, alguns tipos e características”, foram abordados os seguintes enfoques: ficando explicitado que os novos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, como “Rent-a-judge”, “baseball arbitration”, higt-Low arbitration”, Disputes Resolution Board”, “Consensual Building” e acesso à justiça são do conhecimento dos Advogados. Além de registro do conceito de Mediação, elucidando que a mediação de conflitos se apresenta como um mecanismo consensual, inclusivo e participativo no qual as pessoas envolvidas, buscam, por meio do diálogo, a solução adequada e satisfatória para uma questão, sendo dessas pessoas o poder de decisão. Assim, foi possível o entendimento de que a Mediação, nesse sentido, é diferente da conciliação e da arbitragem, pois na conciliação, o conciliador sugere alternativas que sejam viáveis à concretização da resolução do conflito; na arbitragem, a figura do árbitro determina a solução que julgar como a mais adequada para resolver o conflito.

No que concerne ao segundo objetivo específico: “Registrar dispositivos legais presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente e outros documentos oficiais, como de grande relevância, no contexto da Mediação de Conflitos”, alguns assuntos foram abordados: Observou-se que, na solução de conflitos, a mediação é a melhor forma para contribuir com a diminuição do enfrentamento das ações judiciais onde estão presentes os operadores dos direitos contidos no ECA, nesse sentido, foram citados trecho do ECA que destacam “a necessidade de proteção integral da criança e do adolescente, sem discriminação de qualquer tipo”, o ECA como “um mecanismo de direito e proteção da infância e da adolescência, o qual prevê sanções e medidas de coerção àqueles que descumprirem a legislação”, além da relevância do papel do Advogado nesse processo, quando as demandas de menores devem ser respaldadas pela autonomia, acatamento das vontades das partes, a busca pelo diálogo, preservação dos laços familiares, evitando desgastes, suavizando a relação da mediação.

Notou-se que a mediação de conflitos tem como fim a garantia que os litígios, que envolvam direitos de crianças e adolescentes, alcançando mutuamente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes, nesse contexto, há um entendimento explícito de que a mediação de conflitos, obedecendo aos princípios do Estatuto da Criança e do Adolescente, além de concorrer para a superação de conflitos entre as partes envolvidas, assegura tal público, fazendo desses menores sujeito de direitos.

Percebeu-se, também, com este estudo, que através da mediação surge a promoção da justiça para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA. Nesse aspecto, pode-se deprender que o ECA tem como base a Constituição Federal Brasileira de 1988, a qual forneceu os embasamentos sociojurídicos para reformular a legislação acerca da criança e adolescentes no Brasil. O ECA expressa, dessa forma, em seu artigo 227, a responsabilidade da Família, da Sociedade e do Estado pela garantia dos mínimos direitos sociais para a população infantojuvenil, garantindo, dessa modo, direitos não respeitados em outros momentos históricos.

Assim, tornou-se evidente a necessidade de realização de uma adequada abordagem, frente ao conflito experienciado, devendo, assim, existir a efetivação de uma análise que considere possibilidades ou aspectos eficientes diante da demanda, visando a concretização de resultados mais eficazes. Observa-se também que a capacidade técnica é concebida como prioritária. Dentre outros aspectos a ser utilizados na mediação, preciso se faz seguir o CPC/2015

e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), sobretudo, pautando-se pelos Princípios da mediação, presente na Lei de Mediação de Conflito no Art.2º, bem como ser considerado, principalmente o Estatuto da Criança e do Adolescente.

No que tange ao terceiro objetivo, “Especificar determinadas experiências dos mediadores de conflitos e estratégias utilizadas, a fim de garantir os direitos dos menores”, outros assuntos foram focalizados, quando, foi percebido que a mediação e a arbitragem são métodos de autocomposição de conflitos, com um terceiro convidado, que é o mediador para solucionar os conflitos, o que retira, em parte, o papel do (a) advogado (a) na atuação dos acordos que envolvam os responsáveis por crianças e adolescentes, sendo que, não se pode deixar de entender que cada profissional tem suas atribuições específica. Assim, com a escolha do terceiro convidado, isto é, o mediador, o advogado simplifica mais sua atuação, de outro modo, motiva bem mais a ampliação participativa, além de ampliar o exercício do mediador em sua função, o qual poderá adotar estratégias, que incidem em experiências nas resoluções dos conflitos, o que, necessariamente, não significa a assunção de todas as ações do Advogado.

Foi possível a compreensão de que as famílias consideram o mediador um facilitador que intermedeia a negociação, usa do diálogo com as partes, restabelecendo a comunicação e um acordo pacífico, objetivando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente. Nesse contexto, com a pesquisa, evidenciou-se que cabe ao mediador informar aos litigantes acerca dos direitos dos menores, da possibilidade e necessidade de opções de acordos, propondo escolhas diversas, sendo utilizada, assim, a negociação obedecendo ao Estatuto da Criança e do Adolescente e o que ele expressa quanto aos interesses do público infantojuvenil.

Outro entendimento que se consolidou, com a pesquisa, foi que a mediação pode ser vista como um método capaz de complementar as atividades dos operadores do direito nas questões que envolvam litígios das crianças e dos adolescentes, resolvendo problemas para o judiciário, numa dimensão multidisciplinar. A multidisciplinaridade na mediação têm bases intelectuais e práticas com outras fontes de conhecimento, não apenas na antropologia, a sociologia, a psicologia social, a psicologia cognitiva, mas também na economia, na ciência política, na teoria dos jogos, nas relações internacionais, além do direito e os estudos de paz. Assim, o judiciário, nesse aspecto, pode com a colaboração de agentes auxiliares da Justiça (conselheiros tutelares, psicólogos e psiquiatras) atuarem em determinadas ações para validação do melhor interesse da criança e do adolescente.

Constatou-se, com essa pesquisa, que a mediação decorre da necessidade da família em buscar um terceiro convidado que fará o papel do mediador para ampliar e melhorar os direitos dos menores de forma a ser realizada com equidade entre as partes, assim, dentre outros, o mediador tem papéis, de fácil percepção: o de coordenador no processo, utilizando, para isso, tanto da empatia e da habilidade de transmitir aos envolvidos um conjunto de valores essenciais para o bom desenvolvimento do processo, ou seja, a cooperação, confiança, respeito, serenidade; o papel de agente transformador, estimulando o poder das partes, diminuindo os riscos de sua própria influência nos resultados do processo; é, assim, um facilitador que atua na comunicação, na ampliação dos recursos e na exploração dos problemas. Dessa forma, motiva os mediados a cooperarem na Mediação, além de procurarem decidir quanto às questões apresentadas.

O quarto objetivo específico “Enfatizar, além do nível de satisfação dos usuários no tocante aos serviços de mediação, a necessidade de formação dos mediadores de conflitos”, pôde-se compreender a necessidade de os advogados terem formação específica na mediação, para apoiar, como operadores do direito, as questões que envolvam as crianças e os adolescentes, assim, muito embora não se possa dizer que 100% desses operadores do direito têm tal formação, existe uma exigência de uma formação profissional anterior, envolvendo, nessas formações, aprendizados sobre características pessoais, como capacidade de desenvolvimento da empatia no relacionamento com o outro, dentre outros aprendizados. Verificou-se, com isso, que a formação na mediação não é mera atividade de aplicação de técnicas, mas sim o trabalho prático com a Mediação que requer um estudo sistemático, expondo a compreensão de seu sentido e de seus pressupostos básicos e objetivos, alcançados com uma sólida formação e capacitação.

Logo, depreende-se que a formação em Mediação é uma necessidade, tanto para os advogados, quanto para os mediadores, principalmente se computados os benefícios oferecidos, implicando não somente na transformação de natureza pessoal, mas também em vantagens na sua prática profissional, possibilitando, desse modo, qualificação, a ampliação seu campo de atuação, em suma, proporcionando ao mediador uma prática mais adequada com as suas funções, as quais são destacadas no âmbito da relevância.

Nesse contexto de abordagem, notou-se que os mecanismos de solução de conflitos contribuem para resolução de conflitos que são inerentes à condição humana, dessa forma, estudos jurídicos trazem comprovações acerca dos mecanismos de solução de conflitos, o que traz respostas positivas, preenchendo, assim, o nível de satisfação dos mediados.

Diante de todos os aspectos apresentados, vale destacar a importância do ECA, como documento normatizador e do papel ou papéis do Mediador, que, no seu conjunto de muitas outras ações desempenhadas, é um facilitador que possibilita a negociação, utilizando-se, para tanto, dentre outras práticas ou estratégias, do diálogo com as partes, visando restabelecer a comunicação e um acordo pacífico, visando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente. Enfim, como operador do Direito que procura efetivar um trabalho, norteado pelos documentos ou leis orientadoras para a referida mediação do conflito.

Nessa perspectiva, vale registrar que no Art.19 da Lei de n. 13.140, de 26 de junho de 2015, existe em seu Art.19 a função do Mediador no desempenho de suas funções, com isso, pode ele reunir-se com as partes, em conjunto ou separadamente, bem como solicitar das partes as informações que se fizerem necessárias para facilitar o entendimento entre elas. Assim, são muitas as contribuições que o mediador, por meio da mediação, pode garantir aos menores, o que pode ser visto na Cidade do Recife, considerando-se, por outro lado, mais uma vez, o respeito a tais direitos, elencados no Estatuto da Criança e do Adolescente.

Portanto, torna-se notável que o Mediador colabora com o Poder Público, justamente por melhor alcançar a possibilidade de resgatar a comunicação entre as partes envolvidas nestes direitos, sem macular o seu dever de imparcialidade e para não prejudicar o procedimento. Diante disso, o seu papel é de extrema significância, assim, sua atuação é necessária, visto que ele pode até solicitar informações que julgar necessárias, para encerramento, com lavratura do seu termo final, a fim de que isso possa trazer os resultados para as necessidades dos menores.

Cabe afirmar, por fim, que, atualmente, a mediação pode ser realizada até pela Internet, que é um grande avanço, conforme art.46, diz reconhecer como um meio de comunicação que permite a transação a distância, obviamente, desde que as partes estejam de acordo, garantindo, com isso, os direitos dos menores, estabelecidos pelas leis ou costumes.

Em suma, a mediação é essencial com a participação do Mediador em todas as lides, principalmente, respeitando o que sinaliza o Estatuto da Criança e do Adolescente em nosso país, só assim, as crianças e adolescentes poderão ter seus direitos plenamente assegurados.

RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se a prática da Mediação para a garantia dos direitos dos menores, bem como que esta tese possa despertar ações para a criação de Centro de Mediação Infantil para crianças e adolescentes, em um ambiente onde o lúdico esteja presente, onde mediadores sejam operadores do direito na seara infantojuvenil, já que no Curso de Bacharelado existe a disciplina do Direito da Criança e do Adolescente.

Outra recomendação diz respeito ao despertar para uma compreensão de que os conflitos, de alta complexidade, presentes nas famílias dos menores, sejam acompanhados por grupo de trabalho de mediadores, como do Órgão de Coordenação da Justiça e do Ministério Público. Recomenda-se, assim, que deve ser estimulada a mediação de conflitos, na adoção de auto composição, sendo ela vedada a um entendimento de um direito para a sessão consensual, sobretudo, pela importância matriz da imparcialidade e da confiabilidade.

Que todos os profissionais da Mediação sejam continuamente respeitados em todas as esferas Judiciais. Que as partes possam continuar a escolha do Mediador, por meio do Centro de Mediação ou de Câmara Privada. Que sejam constantemente realizados treinamentos para todas as esferas Judiciais em técnicas e ferramentas de Mediação, bem como para a criação de banco de dados composto por experiências exitosas de mediação, envolvendo crianças e adolescentes, sendo suas identificações respeitadas e vedadas, estabelecendo-se o direito ao anonimato.

Recomenda-se, também, essa tese como uma proposta motivadora para um despertar para a criação de Fórum, visando a garantia de discussões acerca da eficácia de uma mediação que envolva os menores, bem como para a criação de Conselho Gestor de Mediação em cada Fórum. Essa recomendação ainda se estende à promoção, através dos principais meios de comunicação, para a circulação de propagandas alusivas aos direitos dos menores.

Recomenda-se não somente para a preservação, por parte dos Mediadores e de todos os envolvidos, da ética, que deve permear todo o processo de mediação, mas também para que a mediação, como processo já em curso, considere os direitos da criança e do adolescente, havendo, com isso, forma adequada e a construção de consenso. Recomendo que todo mediador de conflitos infantojuvenil busque ampliar sua experiência, bem como ter vocação, ética, confiança, além da formação necessária com os fundamentos da mediação de conflitos.

REFERÊNCIAS

- Abramovay, M.; Rua, M. das G. (2002). *Violências nas escolas*. Brasília: Unesco.
- Achutti, D. (2009). *Modelos contemporâneos de justiça criminal*. Porto Alegre: Livraria do Advogado.
- Albina, E.; Murback, F.(2014). *Levantamento bibliográfico do uso das ferramentas da qualidade*. Poções de Caldas, PUC Minas, Ed.
- Almeida, D. A. R. de; Pantoja, F. M. *Natureza da Mediação de conflitos*. In: Almeida, T. (Org.) *Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes*. (2016) Salvador: Juspodivm. p. 55-69.
- Almeida, T. (2014). *Caixa de ferramentas em mediação. Aportes práticos e teóricos*. E-book: Dash: São Paulo, Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=XRHkCQAAQBAJ&pg=PT172&lpg=PT172&dq=> Acesso em: 20 abr. 2023.
- Altman, D. G. (1991). *Practical Statistics for Medical Research*. Chapman and Hall, Great Britain, London, 611 pg.
- Amaral, J. J. F.(2007). *Como fazer uma pesquisa bibliográfica*. Fortaleza, CE: Universidade Federal do Ceará, 2007. Disponível em: Acesso em: 20 abr. 2023.
- Ataíde, J. B.; Silva, M. T. da. (2014). *Violação dos direitos infantojuvenis: o combate à violência letal e o programa de proteção a crianças e adolescentes ameaçados de morte no estado de Alagoas – PPCAAM/AL*. 87f. Trabalho de Conclusão de Curso da Faculdade de Serviço Social da Universidade Federal de Alagoas. Maceió/AL.
- Azevedo, A. G. (2013). *Manual de mediação judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD.
- Azevedo, A. G. de. (2016). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Brasília: Brasília Jurídica.
- Aguiar. C. Z. B. (2009). *Mediação e Justiça Restaurativa: a humanização do sistema processual como forma de realização dos princípios constitucionais*, p. 106.

Bacellar, R. P. (1999). *A Mediação no Contexto dos Modelos Consensuais de Resolução de Conflitos*. In: Revista de Processo. São Paulo, n. 95, jul.-set.

Bacellar, R. P. (2012). *Mediação e Arbitragem*. São Paulo: Saraiva.

Barbosa, A. A. (2007). *Composição da historiografia da mediação – instrumento para o direito de família contemporâneo*. Revista Direitos Culturais, v.2, n.3, dezembro.

Barbosa, A. A. (2015). *Mediação familiar interdisciplinar*. São Paulo: Atlas.

Barbosa, A, A. *Mediação e linguagem*. In: Pereira, Rodrigo da Cunha. (Coord.) (2010). *Família e responsabilidade*. Porto Alegre: Magister.

Barros, B. L.R.; Benitez, L. B. F. (2014). *A Proteção da Criança e do Adolescente: Os limites da suspensão e a perda do poder-dever familiar*. Revista Eletrônica de Iniciação Científica. Itajaí, Centro de Ciências Sociais e Jurídicas da UNIVALI. v. 5, n.1, p. 90-117, 1º Trimestre. Disponível em: www.univali.br/ricc - ISSN 2236-5044.

Brangioni, D.; Carvalho, E. (2018). *Mediação Judicial: ensaios sobre uma experiência*. Belo Horizonte, Editora Del Rey.

Brasil. (2016). *Manual de Mediação Judicial*. 6. ed. Brasília: CNJ, 390 p. Azevedo, André Gomma de (Org). Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 20 abr 2023.

Brasil, *Lei nº 12.594, de 18 de janeiro de 2012* (Lei do SINASE);

Brasil. (2019). *Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Lei Federal nº 8069 de 13 de julho de 1990*. Edição atualizada, Rio de Janeiro, CEDECA.

Brasil. *Resolução n. 225 de 31 de maio de 2016*, que dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em :< http://www.cnj.jus.br//images/atos_normativos/resolucao/resolucao_225_31052016_02062016161414.pdf>. Acesso em: 26 jun 2022.

Brasil. (2018) *Base Nacional Comum Curricular: Ensino Médio*. Brasília: MEC/Secretaria de Educação Básica.

Braga Neto, A. (2007). *Aspectos relevantes sobre mediação de conflitos*. Revista de Arbitragem e Mediação. São Paulo, ano 4, n.15, p.85-101, out./dez.

Braga Neto, A. (2009). *Mediação: uma volta às origens. Os métodos alternativos de solução de conflitos cada vez ganham mais força no Brasil e no mundo, reavivando velhas práticas pacificadoras como a mediação: depoiment*. Publicação em jan. 13ª Edição. São Paulo: Revista Getúlio.

Brito, C. H. (2007). *A mediação como instrumento de integração e pacificação na escola*. In: Lima, F. A.; Fagundes, R. V; Pinto, V. L. *Manual de mediação: teoria e prática*. Belo Horizonte: New Hampton Press.

Buzzi, M. A. G. (2015). *A mudança de cultura pela composição de litígios*. Doutrina, Brasília, DF, edição comemorativa, p. 451-504. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/publicacao-institucional/index.php/Dout25anos/article/view/1123/1057>. Acesso em: 20 abr 2023.

Calmon, P. (2008). *Fundamentos da mediação e da conciliação*. Rio de Janeiro: Forense.

Campanelli, L. A. (2020). *Aspectos gerais da mediação e da conciliação*. Disponível em: <https://www.2rirp.com.br/artigo_2rirp_luciana.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2023.

Campoy, T. J. (2018). *Metodologia de investigação científica: Manual para elaboração de teses e trabalhos de investigação* – Editora e Gráfica S.A. Marben. Asunción-Paraguay.

Cachapuz, R. da R. (2003). *Mediação nos conflitos & Direito de Família*. Curitiba: Juruá.

Caetano, L. A. (2002). *Arbitragem e mediação: rudimentos*. São Paulo: Atlas.

Calmon, P. (2008). *Fundamentos da Mediação e da Conciliação*. Editora Forense.

Cappelletti, Mauro; Garth, Bryant. (2002). *Acesso à justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris.

Castilho, A. P. (Orgs). (2014). *Manual de Metodologia Científica*. ILES Itumbiara/Goiás.

Chen, J., T., H., & Ching, R. (2011). *Coproduction and its effects on service innovation*. *Industrial Marketing Management*, 40, 1331-1346

Conover, W. J. (1980). *Practical Nonparametric Statistics. Second Edition*, Editora John Wiley & Sons - New York, Texas Tech University, 495 pg.

Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem Conima. (2017). *Código de Ética para Mediadores. Tecnologias para Conciliação, Mediação e Arbitragem*. Disponível em: http://www.conima.org.br/codigo_etica_med. Acesso em: 15 jun. 2020.

Couto, L. M.; Monteiro, E. S. (2021). Mediação escolar como ferramenta na resolução de conflitos no espaço educacional. *Revista Educação Pública*, v. 21, nº 16, 4 de maio. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/21/16/mediacao-escolar-como-ferramenta-na-resolucao-de-conflitos-no-espaco-educacional>.

Dahl, R. A. (2005). *A poliarquia: participação e oposição*. Tradução de Celso Mauro Pacionirk. São Paulo: Universidade de São Paulo.

Dias, M. B. (2011). *Manual de Direito das Famílias*. 8. Ed. rev. E atual. São Paulo: Editora Revistas dos Tribunais. p.423.

Diniz, M. H. (2002). *Curso de Direito Civil brasileiro: direito de família*. 18 ed. São Paulo: Saraiva. V. 5. p. 447.

Digiácomo, M. J. (2015). *A mediação e o Direito da Criança e do Adolescente no Brasil: construindo alternativas para a desjudicialização do atendimento*. Publicado nas páginas do CAOPCAE/MPPR. Centro de Apoio Operacional das Promotorias da Criança e do Adolescente e da Educação <http://www.crianca.mppr.mp.br/>. Acesso em 20 jul 2020.

Duarte, L. P. L. (2016) *Mediação na alienação parental: A psicanálise no judiciário*. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016

Egger, I. (2008). *Cultura da Paz e Mediação: uma experiência com adolescentes*. Fundação Boiteux.

Fante, C. A. Z. (2005). *Fenômeno bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz*. Campinas: Versus.

Farias, C. C.; Rosenthal, N. (2016). *Cursos de direito civil: famílias*. 9. Ed. Salvador: Juspodivm.

Fernandes, P. (2017). *Meios consensuais de resolução de conflitos no novo Código de Processo Civil: a conciliação e a mediação*. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/59938/meios-consensuais-de-resolucao-de-conflitos-no-novo-codigo-de-processo-civil-a-conciliacao-e-a-mediacao>.

Figueira Júnior, J.D. (1999). *Arbitragem, jurisdição e execução*. São Paulo: RT.

Fernandes L. A.; Gomes, J. M. M. (2003). *Relatório de pesquisa nas Ciências Sociais: Características e modalidades de investigação*. ConTexto, Porto Alegre.

Freitas Júnior, A. R. (1993). *Direito Sindical e controle corporativo: a insuficiência das proposições atualmente em debate*. In: _____. *Os direitos sociais e a Constituição de 1988: economia e políticas de bem estar*. Rio de Janeiro: Forense.

Galvão, F. K.; Galvão F. M. V. (2016) *Da mediação e da conciliação na definição do novo código de processo civil*. In: Almeida, D. A. R.; Pantoja, F. M., Pelajo, S. (Coords.) *A mediação no novo código de processo civil: artigo 165*. 2. ed. Rio Janeiro: Forense, 2016.

Gabbay, D. et al. (2013). *Meios alternativos de Solução de conflitos*, Editora FGV , pág. 58 e 59.

Gélis, J. (2009). *A Individualização da criança*. In: Roger Chartier (Org.). *História da vida privada, 3: da Renascença ao Século das Luzes*. São Paulo: Companhia das Letras.

Grigoletto, J. M. (2001). *A mediação familiar como mecanismo de pacificação social*. In: III Congresso Brasileiro de Direito de Família, Ouro Preto. *Anais do III Congresso Brasileiro de Direito de Família*. Disponível em: http://www.ibdfam.org.br/_img/congressos/anais/165.pdf Acesso em 20 abr 2023.

Guilherme, L. F. do V. de A. (2018). *Manual de Arbitragem e mediação: conciliação e negociação/4ª ed*. São Paulo: Saraiva Educação.

Guimarães, T. A. R. (2014). *Sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente: conselho tutelar de Brasília*. 76f. Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social Pela Universidade de Brasília. Brasília-DF.

Gunther, L. E. (2013). *Conciliação: o paradigma da conciliação como forma de solucionar conflitos*; coordenadores pimpão, Rosemarie Diedrichs. Organizadores VILLTORE, Marco Antônio César; Santos, Willians Franklin Lira dos, 1ª ed. Curitiba: Editora Destaque Nacional.

Hertog, P. D. (2000). *Knowledge-intensive business services as co-producers of innovation*. *International Journal of Innovation Management*, 4(04), 491-528.

Henchen, A. (2020). *A importância da mediação e suas perspectivas no poder judiciário*. Artigo apresentado como Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Sistemas de Justiça: conciliação, mediação e justiça restaurativa, da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Iungman, S. (1996). *La mediación escolar*. Buenos Aires: Ed. Lugar Editorial.

Jazzar, I. S. M. (2008). *Mediação e conflitos coletivos de trabalho*. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, Dissertação de mestrado, 212 p. São Paulo.

Lagrasta N. C. (2008). *Mediação, conciliação e suas aplicações pelo tribunal de justiça de São Paulo*. In Grinover Ada Pellegrini, Watanabe, Kazuo; Lagrasta Neto, Caetano (Coord.). *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*. São Paulo: Atlas, p. 11-17.

Lakatos, E. M.; Marconi, M. A. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo, SP: Atlas.

Larán, J. A.; Espinoza, F. DA S. (2004). *Consumidores satisfeitos, e então? Analisando a satisfação como antecedente da lealdade*. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 8, n. 2, p. 51–70.

Lerroy, T. (2018). *Satisfação do usuário e o vanguardismo dos meios consensuais de solução de conflitos*. Disponível em <https://www.migalhas.com.br/depeso/281538/a-satisfacao-do-usuario-e-o-vanguardismo-dos-meios-consensuais-de-solucao-de-conflitos>. Acesso 20 abr 2023.

Leite, G. (2017). *Um breve histórico sobre a mediação*. JusBrasil Disponível em: professoragiseleite.jusbrasil.com.br. Acesso em 30 de mai. 2020.

Lima, F. M. D. de A.; Almeida, M. V. S. (2010). *A mediação harvardiana e a mediação transformativa*. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, [Internet]. Disponível em: http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=8622. Acesso em: 30 mai. 2020.

Lima, F. da S.; Veronese, J. R.P. (2012). *Os direitos da criança e do adolescente: a necessária efetivação dos direitos fundamentais*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2012. (Coleção Pensando o Direito no Século XXI Volume V). Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/99635/VD-Direito-da-Crianca-18-09-2012>. Acesso em: 03 ago. 2021.

Littlejohn, S; Domenici, K. L. (1999). *Objetivos e métodos de comunicação na*

mediação. In: schnitman; Littlejohn. *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

Lopes, D.; Patrão, A. (2014). *Lei da Mediação Comentada*. Coimbra: Editora Almedina.

Lusch, R. F., Vargo, S. L., & O'Brien, M. (2007). Competing through service: Insights from servicedominant logic. *Journal of retailing*, 83(1), 5-18

Luz, J. da. G. (2005). *Mediações: Os princípios da não-violência, da justiça e do amor*. In: SALES, Lilia Maria de Moraes (Org.). *Estudo sobre a efetivação do Direito na atualidade: A cidadania em debate*. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, p. 112-141.

Luz. I. M. (2015). *Justiça restaurativa: a ascensão do intérprete e a nova racionalidade criminal*. 1ª Edição. Empório do Direito. p. 121.

Macedo, N. D. (1994). *Iniciação à pesquisa bibliográfica: guia do estudante para a fundamentação do trabalho de pesquisa*. São Paulo, SP: Edições Loyola.

Mascarenhas, S. A. (2012). *Metodologia científica*. São Paulo: Pearson Education do Brasil.

Medeiros, A. T. P. de. et al. (2009). *Cartilha de mediação*. Belo Horizonte: Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), 2009.

Mendonça, A. H. B. (2004). *A reinvenção da tradição do uso da mediação*. *Revista de Arbitragem e Mediação*, São Paulo, RT, n. 3, ano 1, p 142, set./dez.

Menkel-Meadow, C. (2005). *Roots and Inspirations: A Brief History of the Foundations of Dispute Resolution*. Moffitt, M. L.; Bordone, R. C. *The Handbook of Dispute Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.

Michel, M. H. (2005). *Metodologia e Pesquisa Científica: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos*. São Paulo: Atlas.

Morais, J. L. B.; Spengler, F. M. (2008). *O Estado e suas crises*. Porto Alegre: Livraria do Advogado.

Moore, C. (1998). *O processo de mediação*. Trad. Magda França. Porto Alegre: Ed. Artmed.

Moraes, J. L. B. de. (1999). *Mediação e Arbitragem: alternativas à Jurisdição*. Porto Alegre: Livraria do Advogado.

Moraes, E. S. de. (1994). *O Estatuto da Criança e do Adolescente e a participação da sociedade*. São Paulo: Cadernos Populares, n. 02. p. 11-12.

Morais, J. L. de, Spengler, F.M. (1999). *Mediação e Arbitragem: Alternativas à Jurisdição!* Ed. Livraria do 3^a; Advogado. Porto Alegre.

Moore, C. W.(1998) *O processo de mediação: estratégias práticas para resolução dos conflitos*. 2. ed. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998.

Morris, A. (2005). *Criticando os críticos: uma breve resposta aos críticos da Justiça restaurativa*. In: Bastos, M. T.; Lopes, C.; Renault, S. R. T. *Justiça Restaurativa: Coletânea de artigos*. Brasília: MJ e PNUD.

Muniz, T. L. (2009) *A ética na mediação*. In: Cassella, P. B.; Souza, L. M. *Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça*. Belo Horizonte: Fórum.

Mustak, M., Jaakkola, E. & Halinen, A. (2013). Customer participation and value creation: a systematic review and research implications. *Managing Service Quality: An International Journal*, 23(4), 341-359.

Nascimento, M. R. (2017). *Mediação Como Método de Solução Consensual de Conflitos*: definição, modelos, objetos, princípios, previsão no CPC 2015, fases e técnicas, papéis do advogados e do Ministério Público. *Revista do Fórum Nacional da Mediação e da Conciliação*. Rio de Janeiro, v.1, n.1, maio.

Netto, F. G. de M.; Meirelles, D. R. S. (2012). *Mediação judicial no projeto do novo Código de Processo Civil*. *Revista de Arbitragem e Mediação*, São Paulo, nº 33, p. 213-236, abr./jun.

Neto, F. de F. G. (2017). *A mediação de conflitos nas escolas: Uma ferramenta para tratar os casos de violência e atos infracionais e de menor gravidade*. São Paulo. Disponível em:<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-mediacao-de-conflitos-nas-escolas/469668509>. Acesso 20 abr 2023.

Osborne, S. P. (2013). A services-influenced approach to public service innovation?. In Osborne, S. P., & Brown, L. (Eds.). *Handbook of innovation in public services*. Cheltenham, UK – Northampton, MA, USA: Edward Edgar.

Oliveira Júnior, José A. de. (1998). *Mediação, novos direitos e integração*. In Mercosul no Cenário Internacional. Curitiba: Juruá.

Orsini, A. G. de S. (2007). *Formas de resolução dos conflitos e acesso à justiça*. Revista do Tribunal Regional do Trabalho 3ª Região. Belo Horizonte, v.46, n.76, p.93-114, jul./dez.

Passani, A., Corrêa, M. G., & Bastos, S. (2014). *Resolução de Conflitos para representantes de Empresas*. Brasília, DF: CEAD/UnB.

Pereira, T. da S.; Melo, C. de C. (2003) *Infância e Juventude: os direitos fundamentais e os princípios constitucionais consolidados na Constituição de 1988*. Revista da EMERJ. Rio de Janeiro, v. 6, n. 23, p. 252-271, 2003. Disponível em: <http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista23/revista23_252.pdf>. Acesso em: 06 ago. 2021.

Pimenta, C. A. M.; Incrocci, L. M. de M. C. (2018). *O lugar dos processos de mediação e resolução de conflitos escolares: como nos vemos?* Revista Eletrônica Científica Ensino Interdisciplinar, Mossoró, v. 4, nº 10, fev.

Pinto, R. S. G. (2005). *Justiça restaurativa é possível no Brasil?. Justiça Restaurativa. Coletânea de Artigos*. C. Slakmon, R. De Vitto, R. Gomes Pinto (org.). Brasília-DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas Para o Desenvolvimento – PNUD.

Prodanov, C. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico* Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. ed. Feevale – Novo Hamburgo.

Raga, G. L.(2010) *Escuelas de Mediación*. In: J. Henri B. Peris e Francisco H. Mena (directores), *Mediación Familiar*, Madrid: Dykinson, Tomo III.

Ramos, E. M. P. (2016). *Mediação in company: trabalho com equipes nas empresas*. Dash, São Paulo.

Rezende, D. A. (2005). *Sistemas de informações organizacionais: Guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática*. Ed. Atlas, São Paulo.

Rhode, D. L. (2000). *In the Interests of Justice: Reforming the Legal Profession*. New York: Oxford University Press, p. 135. SCOTT, D. Satisfação do Cliente: a outra parte do seu trabalho. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Ribeiro, J. G. (2017). *Conheça os principais modelos de mediação*. Disponível em:

<http://emporiododireito.com.br/backup/conheca-osprincipais-modelos-de-mediacao-de-conflitos-por-juliana-ribeiro-goulart-e-jessicagoncalves/acesso>. Acesso em 15 jun. 2020.

Rodrigues, W. E. (2007). *A prática da mediação e o acesso à justiça*. Belo Horizonte. Ed: Del Rey.

Rosenberg, M. B. (2019). *Vivendo a Comunicação não violenta: Como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz*. Editora Sextante.

Sadek, M. T. (2004). *Judiciário: mudanças e reformas. Estudos avançados*. São Paulo, v.18 n.51, p,79-101, maio/agosto.

Sales, L. M. de M. (2003). *Justiça e Mediação de Conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey.

Sales, L. M. de M. e outros. (2014). *Mediação, suas técnicas e o encontro dos conflitos reais: estudo de casos*. Revista de Direitos Fundamentais e Democracia, Curitiba, v. 16, n. 16, p.145-165,julho/dezembro.

Sales, L. M. de M. (2016). *Técnicas de Mediação de Conflitos e Técnica da Reformulação – Novo Paradigma e nova formação para os profissionais do Direito*. Rio de Janeiro: GZ Editora.

Sales, L. M. de M. (2015). *Ouidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania*. Disponível em: <<http://ojs.unifor.br/index.php/rpen/article/view/787/1647>>. Acesso em 08/01/2020.

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

Sales, L. M. de M.; Chaves, E. C. C. (2014). *Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios*. Universidade de Fortaleza (Unifor), Fortaleza, Sequência (Florianópolis), n. 69, p. 255-280.

Sales, L. M. de M.; Rabelo, C. de M. S. (2009). *Meios consensuais de solução de conflitos Instrumentos de democracia*. Brasília a. 46 n. 182 abr./jun. Revista de Informação Legislativa.

Sampaio, L. R. Castaldi; Braga Neto, A. (2014). *O que é mediação de conflitos*. São Paulo: Brasilense.

Salem, R. (2003). *Empathic listening. BurgesS, Guy; Burgess, Heidi (Ed.). Beyond*

intractability. Boulder: Conflict Information Consortium; University of Colorado, July.

Santos, R. M. dos. (2005). *As transformações do conceito de infância: Grande Esperanças de Charles Dickens*. *Mediações – Revista de Ciências Sociais*, Londrina, v. 10, n. 1, p. 9-24, jan./jun. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/mediacoes/article/viewfile2124/1821>. Acesso em: 22 out. 2021.

Santos, B de S. (2007). *Para uma revolução democrática da justiça*. São Paulo: Cortez., (Coleção questões da nossa época; v. 134).

Santos, R. G. (2008). *Acesso à Justiça E Mediação: Ponderações Sobre os Obstáculos à Efetivação de uma via Alternativa de Solução de Conflitos*. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp075887.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2020.

Santos, L. C. dos. (2017). *Questionário: considerações gerais*. Disponível em: www.lcsantos.pro.br/ Acesso em: 20 abr. 2023.

Santos, E. E. B.(2022). *Mediação no direito de família: instrumento de pacificação social de conflitos/ Eduarada Ellisa Bezerra Santos – João Pessoa Monografia (Graduação) UFPB/DCJ/SANTA RITA.*

Schabbel, Ph.; Corinna, D. (2002). *Mediação escolar entre pares: semeando a paz entre os jovens*. São Paulo: Willis Harman House.

Schimidt, M. (2013). *A violência contra criança e adolescente e a ausência de estrutura do estado*. 102f. Trabalho de Monografia de Direito da Faculdade de Ciências Jurídicas da Universidade Tuiuti do Paraná. Curitiba.

Silva, A. H. (2008). *Arbitragem, Mediação e Conciliação*. In: Leite, E. de O. (Coord.). *Mediação, arbitragem e conciliação*. Rio de Janeiro: Editora Forense, v. 7.

Silva, M. L. de O. (2005). Artigo: O estatuto da criança e do adolescente e o código de menores: discontinuidades e continuidades. *Revista Serviço Social e Sociedade*. São Paulo, n. 83, Ano XXVI.

Silva, J. de S. (2015). *A proteção da criança e do adolescente e o ECA: o desafio de ir além sem perder o já conquistado*. In: Silva, F.; Guimarães, B. (Org.). *Nas trilhas da proteção integral: 25 anos do estatuto da criança e do adolescente*. Recife: Instituto Brasileiro Pró-Cidadania.

Silveira, D. de M. (2003). *O conselho municipal dos direitos da criança e do adolescente de Florianópolis: os (des)caminhos entre as expectativas políticas e as práticas vigentes*. 164f.

Dissertação da Universidade Católica de São Paulo em Serviço Social. Florianópolis.

Souza Neto, João B. de M. (2000). *Mediação em juízo: abordagem prática para obtenção de um acordo justo*. São Paulo: Atlas.

Spengler, F. (2010). *Da jurisdição à mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos*. Ijuí: Unijuí.

Spenger, F. M.; Splenger Neto, T. (2012). *Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas*. Santa Cruz do Sul. EDUNISC.

Spengler, F. M.; Spengler Neto, T. *Mediação, conciliação e arbitragem: artigo por artigo de acordo com a Lei nº 13.140/2015; Lei nº 9.307/1996, Lei nº 13.105/2015 e com a Resolução nº 125/2010 do CNJ (Emenda I e II)*. Rio de Janeiro: FGV Editora.

Spengler, F. M. (2016). *Mediação: teoria e prática*. Porto Alegre: Livraria do Advogado.

Suares, Marines. (2012). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. 1º Ed. 8º reimp. Buenos Aires: Paidós.

Tartuce, F. (2018). *Mediação nos conflitos civis / 4ª edição, rev., atual. E ampl – Rio de Janeiro; Forense; São Paulo: MÉTODO*.

Tartuce, F. (2017). *Direito civil: Direito de Família*. 12. Ed. Rio de Janeiro: Forense.

Thomé, L. M. B. (2010). *Dignidade da pessoa humana e mediação familiar*. Porto Alegre: Livraria do Advogado

Toledo, M. L; Lima, L. F. de. (2019). *A mediação na abordagem dos conflitos familiares*. Revista do Ministério Público do Estado de Goiás, Goiânia, ano XXII, n. 37, p. 97-114, jan./jun.

Trentin, S. S. (2012). *Mediação como meio interativo na solução dos conflitos: em busca de uma cultura de paz. Âmbito Jurídico*. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/mediacao-como-meio-interativo-na-solucao-dos-conflitos-em-busca-de-uma-cultura-de-paz/>>. Acesso em: 02 ago. 2021.

Weizenmann, C. (2009). *A Mediação como Meio de resolução de conflitos no direito de família*. Monografia apresentada na disciplina de trabalho de Curso II – Monografia, do Curso de Direito com exigência parcial à obtenção do título Bacharel em Direito.

Vasconcelos, C. E. de. (2017). *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método.

Veronese, J. R. P. (1996). *Interesses difusos e direitos da criança e do adolescente*. Belo Horizonte: Del Rey.

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

Vilas Boas, R. M. (2009). *Princípios norteadores da mediação e do mediador*. Brasília, Editora Universal.

Vasconcelos, C. E. de. (2008). *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. Modelos, processos, ética e aplicações. São Paulo: Editora Método.

Wald, A. (2005). *Curso de Direito Civil Brasileiro: o novo direito de família*. 16. ed. São Paulo: Saraiva, p. 283.

Zaidan, C. S; Silva, E. C. da. (2016). *Os métodos alternativos de resolução de conflitos no contexto do Estatuto da Criança e do Adolescente*. Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Direito da UFMG. Disponível em: www.conpedi.org.br > 2016/07 > seminario-nacional-deformaçãodepesquisadores. Acesso em 30 jun 2020.

APÊNDICES

A - Certificado de Validez e Cuestionario de Validación por Juicio de Expertos



Universidad Autónoma de Asunción
Dirección de Investigación

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, Prof./Dra GLAUCO ANDERSON ARIZI PEREIRA en mi carácter de experto en el Área de (Educación, Ciencias Jurídicas, etc.), CERTIFICO QUE HE LEÍDO Y RECIBIDO LOS INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS DE LA INVESTIGACIÓN QUE REALIZA EL (Prof., Lic., Ms.)IêdaVânia de Oliveira Tavares Ramos cuyo título es O Papel do Mediador de Conflitos, para a garantia dos Direitos dos menores, Segundo o Estatuto da Criança e do Adolescente em Recife – Pernambuco- Brasil y los cuales según mi criterio cumplen con el criterio de validez.

Glauco Anderson Arizi Pereira
Prof. Dra. GLAUCO ANDERSON ARIZI PEREIRA

Fecha:.....

CUESTIOMARIO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



Universidad Autónoma de Asunción
Dirección de Investigación
Paraguay

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, Prof.^a Dra M.^a Lêda Débora de O. Savares, en mi carácter de experto en el (EDUCACIÓN,, Ciencias Jurídicas, etc), CERTIFICO QUE HE LEÍDO Y RECEBIDO LOS INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS DE LA INVESTIGACIÓN QUE REALIZA EL (Prof., Lic., Ms) Lêda Vânia de Oliveira Tavares Ramos. Cuyo Título es O Papel do Mediador de Conflitos, para a garantia dos Direitos dos menores, segundo o Estatuto da criança e do Adolescente, em Recife – Pernambuco – Brasil.

Prof.^a Dra M.^a Lêda Débora de Oliveira Savares
Fecha: 12/11/2013



Universidad Autónoma de Asunción
Dirección de Investigación
Paraguay

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, Prof.^a Dra ARISSONE PAULETTE DO RÊGO BARROS, en mi carácter de experto en el (EDUCACIÓN,, Ciencias Jurídicas, etc), CERTIFICO QUE HE LEÍDO Y RCEBIDO LOS INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS DE LA INVESTIGACIÓN QUE REALIZA EL (Prof., Lic., Ms) Iêda Vânia de Oliveira Tavares Ramos. Cuyo Título es O Papel do Mediador de Conflitos, para a garantia dos Direitos dos menores, segundo o Estatuto da criança e do Adolescente, em Recife – Pernambuco – Brasil.

Prof.^a Dra AriSSone Paulette do Rêgo Barros
Fecha: _____



Universidad Autónoma de Asunción
Dirección de Investigación

QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE CAMPO (ADVOGADOS)

LEGENDA

SEM OPINIÃO	DISCORDO PARCIALMENTE	DISCORDO PLENAMENTE	CONCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO PLENAMENTE
1	2	3	4	5	6

1	Recentemente, o CPC/2015 e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) passaram a determinar os meios consensuais entre os mecanismos de gestão de conflitos, dessa forma, os advogados têm formação específica na mediação, para apoiar, como operadores do direito, as questões que envolvam as crianças e os adolescentes?	1	2	3	4	5	6
2	A mediação e a arbitragem são métodos de auto composição de conflitos, sendo um terceiro convidado ou chamado como mediador para solucionar os conflitos, isso retira, em parte, o papel do(a) advogado(a) na atuação dos acordos que envolvam os responsáveis por crianças e adolescentes?	1	2	3	4	5	6
3	Como advogado(a), conhece os novos meios extrajudiciais de resolução de conflitos como “Rent-a-judge”, “baseball arbitration”, higt-Low arbitration”, Disputes Resolution Board”, “Consensual Building” e acesso à justiça?	1	2	3	4	5	6
4	Considera a adoção dos ADRs, que são métodos existentes antes mesmo da estatização da solução de conflitos por meio do Poder Judiciário, uma evolução para cultura e autonomia das vontades das partes, que deve envolver a todos uma convivência cordial e dialógica entre os litigantes?	1	2	3	4	5	6
5	Considera as atividades do CEJUSC como relevante e também um filtro da litigiosidade que ampliam e estimulam a mediação, evitando novos momentos no processo?	1	2	3	4	5	6

6	Na sociedade evolutiva o papel do advogado se confunde com o papel do mediador de conflitos?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
7	Na solução de conflitos, a mediação é a melhor forma para contribuir com a diminuição do enfrentamento das ações judiciais onde estão presentes os operadores dos direitos contidos no ECA?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
8	O mediador precisa conhecer as leis, tratados e estatutos que envolvam teses e conceitos que serão utilizados na prática da mediação?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
9	Os mecanismos de solução de conflitos contribuem para resolução de conflitos que são inerentes à condição humana?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
10	Na mediação há imparcialidade e o sigilo são elementos que constituem o cenário da mediação visando manter a clara demonstração de responsabilização dos papéis parentais na proteção dos direitos das crianças e adolescentes?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6



Universidad Autónoma de Asunción
Dirección de Investigación

QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE CAMPO (FAMÍLIAS)

LEGENDA

SEM OPINIÃO	DISCORDO PARCIALMENTE	DISCORDO PLENAMENTE	CONCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO PLENAMENTE
1	2	3	4	5	6

1	As famílias consideram o mediador um facilitador que intermedeia a negociação, buscando o diálogo com as partes, para restabelecer a comunicação e um acordo pacífico, visando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente?	1	2	3	4	5	6
2	O mediador oferece as famílias oportunidades a fim de que a justiça restaurativa seja constituída como elemento, para que as partes possam promover soluções criativas frente aos conflitos e avaliações objetivas das propostas expostas?	1	2	3	4	5	6
3	Os mediadores respeitam os valores familiares com o ordenamento jurídico e os princípios da boa fé e da autonomia da Vontade?	1	2	3	4	5	6
4	A mediação pode ser vista como um método capaz de complementar as atividades dos operadores do direito nas questões que envolvam litígios das crianças e dos adolescentes, resolvendo problemas para o judiciário, numa dimensão multidisciplinar?	1	2	3	4	5	6
5	O caminho da mediação exercida pelo mediador, no âmbito das resoluções de conflitos, torna possível se chegar a um acordo que favoreça as crianças e adolescentes?	1	2	3	4	5	6
6	Pode-se dizer que o mediador de conflitos restabelece, com a mediação, verdadeiramente, um momento de compreensão, de harmonia e segurança entre as partes envolvidas?	1	2	3	4	5	6

7	A mediação decorre da necessidade da família em buscar um terceiro convidado que fará o papel do mediador para, ampliar e melhorar os direitos dos menores de forma a ser realizada com equidade entre as partes?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
8	O mediador deverá ser neutro em relação ao processo na mediação de conflitos, garantindo a autodeterminação das responsabilidades dos indivíduos envolvidos na demanda onde existir a busca de direitos contidos no ECA?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
9	A mediação de conflitos tem como finalidade garantir que os litígios que envolvam direitos de crianças e adolescentes alcancem mutuamente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
10	Através da mediação surge, a promoção da justiça para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6



Universidad Autónoma de Asunción
Dirección de Investigación

QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE CAMPO (MEDIADORES)

LEGENDA

SEM OPINIÃO	DISCORDO PARCIALMENTE	DISCORDO PLENAMENTE	CONCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO PLENAMENTE
1	2	3	4	5	6

1	Na sua atuação, você percebe que as partes envolvidas no conflito, com crianças e adolescentes, compreendem, com clareza, o mediador como um facilitador que intermedia a negociação, buscando o diálogo com as partes, a restabelecendo a comunicação e um acordo pacífico, visando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente?	1	2	3	4	5	6
2	O mediador oferece as partes envolvidas no conflito oportunidades, a fim de que a justiça restaurativa seja constituída como elemento, para que os mediados possam promover soluções criativas frente aos conflitos e avaliações objetivas das propostas expostas?	1	2	3	4	5	6
3	Os mediadores respeitam os valores dos mediados diante o ordenamento jurídico e os princípios da boa fé e da autonomia da Vontade?	1	2	3	4	5	6
4	A mediação pode ser vista como um método capaz de complementar as atividades dos operadores do direito nas questões que envolvam litígios das crianças e dos adolescentes, resolvendo problemas para o judiciário, numa dimensão multidisciplinar?	1	2	3	4	5	6
5	O caminho da mediação exercida pelo mediador, no âmbito da resolução de conflitos, torna possível se chegar a um acordo que favoreça as crianças e adolescentes?	1	2	3	4	5	6
6	Pode-se dizer que o mediador de conflitos restabelece, com a mediação, verdadeiramente, um momento de compreensão, de harmonia e segurança entre as partes envolvidas?	1	2	3	4	5	6

7	A mediação decorre da necessidade de buscar um terceiro convidado que fará o papel do mediador para, ampliar e melhorar os direitos dos menores de forma a ser realizada com equidade entre as partes?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
8	O mediador deverá ser neutro em relação ao processo na mediação de conflitos, garantindo a autodeterminação das responsabilidades dos indivíduos envolvidos na demanda onde existir a busca de direitos contidos no ECA?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
9	A mediação de conflitos tem como finalidade garantir que os litígios que envolvam direitos de crianças e adolescentes alcancem mutuamente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
10	Através da mediação surge a promoção da justiça para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6



Universidad Autónoma de Asunción
Dirección de Investigación

QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE CAMPO (MEMBROS DO MINISTÉRIO PÚBLICO)

LEGENDA

SEM OPINIÃO	DISCORDO PARCIALMENTE	DISCORDO PLENAMENTE	CONCORDO	CONCORDO PARCIALMENTE	CONCORDO PLENAMENTE
1	2	3	4	5	6

1	Para os membros do Ministério Público, as famílias consideram o mediador um facilitador que intermedeia a negociação, buscando o diálogo com as partes, para restabelecer a comunicação e um acordo pacífico, visando garantias presentes no Estatuto da Criança e do Adolescente?	1	2	3	4	5	6
2	O Ministério Público oferece as famílias oportunidades a fim de que a justiça restaurativa seja constituída como elemento, para que as partes possam promover soluções criativas frente aos conflitos e avaliações objetivas das propostas expostas?	1	2	3	4	5	6
3	O Ministério Público respeita os valores familiares frente ao ordenamento jurídico e os princípios da boa fé e da autonomia da Vontade?	1	2	3	4	5	6
4	Para o Ministério Público, a mediação pode ser vista como um método capaz de complementar as atividades dos operadores do direito nas questões que envolvam litígios das crianças e dos adolescentes, resolvendo problemas para o judiciário, numa dimensão multidisciplinar?	1	2	3	4	5	6
5	O caminho da mediação exercida, para o Ministério Público, no âmbito das resoluções de conflitos, torna possível se chegar a um acordo que favoreça as crianças e adolescentes?	1	2	3	4	5	6
6	Pode-se dizer que o mediador de conflitos restabelece, com a mediação, verdadeiramente, um momento de compreensão, de harmonia e segurança entre as partes envolvidas com intervenção?	1	2	3	4	5	6

7	Segundo o Ministério Público, a mediação decorre da necessidade da família em buscar um terceiro convidado que fará o papel do mediador para, ampliarem e melhorar os direitos dos menores de forma a ser realizada com equidade entre as partes?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
8	Para o Ministério Público, o mediador deverá ser neutro em relação ao processo na mediação de conflitos, garantindo a autodeterminação das responsabilidades dos indivíduos envolvidos na demanda onde existir a busca de direitos contidos no ECA?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
9	De acordo com o Ministério Público, a mediação de conflitos tem como finalidade garantir que os litígios que envolvam direitos de crianças e adolescentes alcancem mutualmente uma solução necessária para superação dos conflitos entre as partes?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6
10	Através da mediação, segundo o Ministério Público, surge a promoção da justiça para garantia efetiva dos direitos das crianças que foram violados e estão contidos no ECA?	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6

ANEXOS**Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015**

CÂMARA DOS DEPUTADOS
Centro de Documentação e Informação

LEI Nº 13.140, DE 26 DE JUNHO DE 2015

Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

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

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

CAPÍTULO I
DA MEDIAÇÃO

Seção I
Disposições Gerais

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios: I - imparcialidade do mediador;

II - isonomia entre as partes; III - oralidade;

IV - informalidade;

V - autonomia da vontade das partes; VI - busca do consenso;

VII - confidencialidade; VIII - boa-fé.

§ 1º Na hipótese de existir previsão contratual de cláusula de mediação, as partes deverão comparecer à primeira reunião de mediação.

§ 2º Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação.

Art. 3º Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação.

§ 1º A mediação pode versar sobre todo o conflito ou parte dele.

§ 2º O consenso das partes envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público.

Seção II Dos Mediadores

Subseção I Disposições Comuns

Art. 4º O mediador será designado pelo tribunal ou escolhido pelas partes.

§ 1º O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito.

§ 2º Aos necessitados será assegurada a gratuidade da mediação.

Art. 5º Aplicam-se ao mediador as mesmas hipóteses legais de impedimento e suspeição do juiz.

Parágrafo único. A pessoa designada para atuar como mediador tem o dever de revelar às partes, antes da aceitação da função, qualquer fato ou circunstância que possa suscitar dúvida justificada em relação à sua imparcialidade para mediar o conflito, oportunidade em que poderá ser recusado por qualquer delas.

Art. 6º O mediador fica impedido, pelo prazo de um ano, contado do término da última audiência em que atuou, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes.

Art. 7º O mediador não poderá atuar como árbitro nem funcionar como testemunha em processos judiciais ou arbitrais pertinentes a conflito em que tenha atuado como mediador.

Art. 8º O mediador e todos aqueles que o assessoram no procedimento de mediação, quando no exercício de suas funções ou em razão delas, são equiparados a servidor público, para os efeitos da legislação penal.

Subseção II Dos Mediadores Extrajudiciais

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

Art. 10. As partes poderão ser assistidas por advogados ou defensores públicos.

Parágrafo único. Comparecendo uma das partes acompanhada de advogado ou defensor público, o mediador suspenderá o procedimento, até que todas estejam devidamente assistidas.

Subseção III Dos Mediadores Judiciais

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

Art. 12. Os tribunais criarão e manterão cadastros atualizados dos mediadores habilitados e autorizados a atuar em mediação judicial.

§ 1º A inscrição no cadastro de mediadores judiciais será requerida pelo interessado ao tribunal com jurisdição na área em que pretenda exercer a mediação.

§ 2º Os tribunais regulamentarão o processo de inscrição e desligamento de seus mediadores.

Art. 13. A remuneração devida aos mediadores judiciais será fixada pelos tribunais e custeada pelas partes, observado o disposto no § 2º do art. 4º desta Lei.

Seção III Do Procedimento de Mediação

Subseção I Disposições Comuns

Art. 14. No início da primeira reunião de mediação, e sempre que julgar necessário, o mediador deverá alertar as partes acerca das regras de confidencialidade aplicáveis ao procedimento.

Art. 15. A requerimento das partes ou do mediador, e com anuência daquelas,

poderão ser admitidos outros mediadores para funcionarem no mesmo procedimento, quando isso for recomendável em razão da natureza e da complexidade do conflito.

Art. 16. Ainda que haja processo arbitral ou judicial em curso, as partes poderão submeter-se à mediação, hipótese em que requererão ao juiz ou árbitro a suspensão do processo por prazo suficiente para a solução consensual do litígio.

§ 1º É irrecorrível a decisão que suspende o processo nos termos requeridos de comum acordo pelas partes.

§ 2º A suspensão do processo não obsta a concessão de medidas de urgência pelo juiz ou pelo árbitro.

Art. 17. Considera-se instituída a mediação na data para a qual for marcada a primeira reunião de mediação.

Parágrafo único. Enquanto transcorrer o procedimento de mediação, ficará suspenso o prazo prescricional.

Art. 18. Iniciada a mediação, as reuniões posteriores com a presença das partes somente poderão ser marcadas com a sua anuência.

Art. 19. No desempenho de sua função, o mediador poderá reunir-se com as partes, em conjunto ou separadamente, bem como solicitar das partes as informações que entender necessárias para facilitar o entendimento entre aquelas.

Art. 20. O procedimento de mediação será encerrado com a lavratura do seu termo final, quando for celebrado acordo ou quando não se justificarem novos esforços para a obtenção de consenso, seja por declaração do mediador nesse sentido ou por manifestação de qualquer das partes.

Parágrafo único. O termo final de mediação, na hipótese de celebração de acordo, constitui título executivo extrajudicial e, quando homologado judicialmente, título executivo judicial.

Subseção II Da Mediação Extrajudicial

Art. 21. O convite para iniciar o procedimento de mediação extrajudicial poderá ser feito por qualquer meio de comunicação e deverá estipular o escopo proposto para a negociação, a data e o local da primeira reunião.

Parágrafo único. O convite formulado por uma parte à outra considerar-se-á rejeitado se não for respondido em até trinta dias da data de seu recebimento.

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

- I - prazo mínimo e máximo para a realização da primeira reunião de mediação, contado a partir da data de recebimento do convite;
- II - local da primeira reunião de mediação;
- III - critérios de escolha do mediador ou equipe de mediação;

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

§ 1º A previsão contratual pode substituir a especificação dos itens acima enumerados pela indicação de regulamento, publicado por instituição idônea prestadora de serviços de mediação, no qual constem critérios claros para a escolha do mediador e realização da primeira reunião de mediação.

§ 2º Não havendo previsão contratual completa, deverão ser observados os seguintes critérios para a realização da primeira reunião de mediação:

I - prazo mínimo de dez dias úteis e prazo máximo de três meses, contados a partir do recebimento do convite;

II - local adequado a uma reunião que possa envolver informações confidenciais;

III - lista de cinco nomes, informações de contato e referências profissionais de mediadores capacitados; a parte convidada poderá escolher, expressamente, qualquer um dos cinco mediadores e, caso a parte convidada não se manifeste, considerar-se-á aceito o primeiro nome da lista;

IV - o não comparecimento da parte convidada à primeira reunião de mediação acarretará a assunção por parte desta de cinquenta por cento das custas e honorários

sucumbenciais caso venha a ser vencedora em procedimento arbitral ou judicial posterior, que envolva o escopo da mediação para a qual foi convidada.

§ 3º Nos litígios decorrentes de contratos comerciais ou societários que não contenham cláusula de mediação, o mediador extrajudicial somente cobrará por seus serviços caso as partes decidam assinar o termo inicial de mediação e permanecer, voluntariamente, no procedimento de mediação.

Art. 23. Se, em previsão contratual de cláusula de mediação, as partes se comprometerem a não iniciar procedimento arbitral ou processo judicial durante certo prazo ou até o implemento de determinada condição, o árbitro ou o juiz suspenderá o curso da arbitragem ou da ação pelo prazo previamente acordado ou até o implemento dessa condição.

Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica às medidas de urgência em que o acesso ao Poder Judiciário seja necessário para evitar o perecimento de direito.

Subseção III Da Mediação Judicial

Art. 24. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Parágrafo único. A composição e a organização do centro serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

Art. 25. Na mediação judicial, os mediadores não estarão sujeitos à prévia aceitação

das partes, observado o disposto no art. 5º desta Lei.

Art. 26. As partes deverão ser assistidas por advogados ou defensores públicos, ressalvadas as hipóteses previstas nas Leis nºs 9.099, de 26 de setembro de 1995, e 10.259, de 12 de julho de 2001.

Parágrafo único. Aos que comprovarem insuficiência de recursos será assegurada assistência pela Defensoria Pública.

Art. 27. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de mediação.

Art. 28. O procedimento de mediação judicial deverá ser concluído em até sessenta dias, contados da primeira sessão, salvo quando as partes, de comum acordo, requererem sua prorrogação.

Parágrafo único. Se houver acordo, os autos serão encaminhados ao juiz, que determinará o arquivamento do processo e, desde que requerido pelas partes, homologará o acordo, por sentença, e o termo final da mediação e determinará o arquivamento do processo.

Art. 29. Solucionado o conflito pela mediação antes da citação do réu, não serão devidas custas judiciais finais.

Seção IV Da Confidencialidade e suas Exceções

Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação.

§ 1º O dever de confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação, alcançando:

- I - declaração, opinião, sugestão, promessa ou proposta formulada por uma parte à outra na busca de entendimento para o conflito;
- II - reconhecimento de fato por qualquer das partes no curso do procedimento de mediação;

III - manifestação de aceitação de proposta de acordo apresentada pelo mediador; IV - documento preparado unicamente para os fins do procedimento de mediação.

§ 2º A prova apresentada em desacordo com o disposto neste artigo não será admitida

em processo arbitral ou judicial.

§ 3º Não está abrangida pela regra de confidencialidade a informação relativa à ocorrência de crime de ação pública.

§ 4º A regra da confidencialidade não afasta o dever de as pessoas discriminadas no caput prestarem informações à administração tributária após o termo final da mediação, aplicando-se aos seus servidores a obrigação de manterem sigilo das informações compartilhadas nos termos do art. 198 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional.

Art. 31. Será confidencial a informação prestada por uma parte em sessão privada, não podendo o mediador revelá-la às demais, exceto se expressamente autorizado.

CAPÍTULO II DA AUTOCOMPOSIÇÃO DE CONFLITOS EM QUE FOR PARTE PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PÚBLICO

Seção I Disposições Comuns

Art. 32. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios poderão criar câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos, no âmbito dos respectivos órgãos da Advocacia Pública, onde houver, com competência para:

- I - dirimir conflitos entre órgãos e entidades da administração pública;
- II - avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de composição, no caso de controvérsia entre particular e pessoa jurídica de direito público;
- III - promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta.

§ 1º O modo de composição e funcionamento das câmaras de que trata o caput será estabelecido em regulamento de cada ente federado.

§ 2º A submissão do conflito às câmaras de que trata o caput é facultativa e será cabível apenas nos casos previstos no regulamento do respectivo ente federado.

§ 3º Se houver consenso entre as partes, o acordo será reduzido a termo e constituirá título executivo extrajudicial.

§ 4º Não se incluem na competência dos órgãos mencionados no caput deste artigo as controvérsias que somente possam ser resolvidas por atos ou concessão de direitos sujeitos a autorização do Poder Legislativo.

§ 5º Compreendem-se na competência das câmaras de que trata o caput a prevenção e a resolução de conflitos que envolvam equilíbrio econômico-financeiro de contratos celebrados pela administração com particulares.

Art. 33. Enquanto não forem criadas as câmaras de mediação, os conflitos poderão ser dirimidos nos termos do procedimento de mediação previsto na Subseção I da Seção III do Capítulo I desta Lei.

Parágrafo único. A Advocacia Pública da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, onde houver, poderá instaurar, de ofício ou mediante provocação, procedimento de mediação coletiva de conflitos relacionados à prestação de serviços

públicos.

Art. 34. A instauração de procedimento administrativo para a resolução consensual de conflito no âmbito da administração pública suspende a prescrição.

§ 1º Considera-se instaurado o procedimento quando o órgão ou entidade pública emitir juízo de admissibilidade, retroagindo a suspensão da prescrição à data de formalização do pedido de resolução consensual do conflito.

§ 2º Em se tratando de matéria tributária, a suspensão da prescrição deverá observar o disposto na Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional.

Seção II

Dos Conflitos Envolvendo a Administração Pública Federal Direta, suas Autarquias e Fundações

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 36. No caso de conflitos que envolvam controvérsia jurídica entre órgãos ou entidades de direito público que integram a administração pública federal, a Advocacia-Geral da União deverá realizar composição extrajudicial do conflito, observados os procedimentos previstos em ato do Advogado-Geral da União.

§ 1º Na hipótese do caput, se não houver acordo quanto à controvérsia jurídica, caberá ao Advogado-Geral da União dirimi-la, com fundamento na legislação afeta.

§ 2º Nos casos em que a resolução da controvérsia implicar o reconhecimento da

existência de créditos da União, de suas autarquias e fundações em face de pessoas jurídicas de direito público federais, a Advocacia-Geral da União poderá solicitar ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão a adequação orçamentária para quitação das dívidas reconhecidas como legítimas.

§ 3º A composição extrajudicial do conflito não afasta a apuração de responsabilidade do agente público que deu causa à dívida, sempre que se verificar que sua ação ou omissão constitui, em tese, infração disciplinar.

§ 4º Nas hipóteses em que a matéria objeto do litígio esteja sendo discutida em ação de improbidade administrativa ou sobre ela haja decisão do Tribunal de Contas da União, a conciliação de que trata o caput dependerá da anuência expressa do juiz da causa ou do Ministro Relator.

Art. 37. É facultado aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, suas autarquias e fundações públicas, bem como às empresas públicas e sociedades de economia mista federais, submeter seus litígios com órgãos ou entidades da administração pública federal à Advocacia-Geral da União, para fins de composição extrajudicial do conflito.

Art. 38. Nos casos em que a controvérsia jurídica seja relativa a tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil ou a créditos inscritos em dívida ativa da União:

- I - não se aplicam as disposições dos incisos II e III do caput do art. 32;
- II - as empresas públicas, sociedades de economia mista e suas subsidiárias que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços em regime de concorrência não poderão exercer a faculdade prevista no art. 37;
- III - quando forem partes as pessoas a que alude o caput do art. 36:
 - a) a submissão do conflito à composição extrajudicial pela Advocacia-Geral da União implica renúncia do direito de recorrer ao Conselho Administrativo de Recursos Fiscais;
 - b) a redução ou o cancelamento do crédito dependerá de manifestação conjunta do Advogado-Geral da União e do Ministro de Estado da Fazenda.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não afasta a competência do Advogado-Geral da União prevista nos incisos VI, X e XI do art. 4º da Lei Complementar nº 73, de 10 de fevereiro de 1993, e na Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. (Parágrafo único com redação dada pela Lei nº 13.327, de 29/7/2016, produzindo efeitos a partir de 1/8/2016)

Art. 39. A propositura de ação judicial em que figurem concomitantemente nos polos ativo e passivo órgãos ou entidades de direito público que integrem a administração pública federal deverá ser previamente autorizada pelo Advogado-Geral da União.

Art. 40. Os servidores e empregados públicos que participarem do processo de composição extrajudicial do conflito, somente poderão ser responsabilizados civil, administrativa ou criminalmente quando, mediante dolo ou fraude, receberem qualquer vantagem patrimonial indevida, permitirem ou facilitarem sua recepção por terceiro, ou para tal concorrerem.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 41. A Escola Nacional de Mediação e Conciliação, no âmbito do Ministério da Justiça, poderá criar banco de dados sobre boas práticas em mediação, bem como manter relação de mediadores e de instituições de mediação.

Art. 42. Aplica-se esta Lei, no que couber, às outras formas consensuais de resolução de conflitos, tais como mediações comunitárias e escolares, e àquelas levadas a efeito nas serventias extrajudiciais, desde que no âmbito de suas competências.

Parágrafo único. A mediação nas relações de trabalho será regulada por lei própria.

Art. 43. Os órgãos e entidades da administração pública poderão criar câmaras para a resolução de conflitos entre particulares, que versem sobre atividades por eles reguladas ou supervisionadas.

Art. 44. Os arts. 1º e 2º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º O Advogado-Geral da União, diretamente ou mediante delegação, e os dirigentes máximos das empresas públicas federais, em conjunto com o dirigente estatutário da área afeta ao assunto, poderão autorizar a realização de acordos ou transações para prevenir ou terminar litígios, inclusive os judiciais.

§ 1º Poderão ser criadas câmaras especializadas, compostas por servidores públicos ou empregados públicos efetivos, com o objetivo de analisar e formular propostas de acordos ou transações.

§ 3º Regulamento disporá sobre a forma de composição das câmaras de que trata o § 1º, que deverão ter como integrante pelo menos um membro efetivo da Advocacia-Geral da União ou, no caso das empresas públicas, um assistente jurídico ou ocupante de função equivalente.

§ 4º Quando o litígio envolver valores superiores aos fixados em regulamento, o acordo ou a transação, sob pena de nulidade, dependerá de prévia e expressa autorização do Advogado-Geral da União e do Ministro de Estado a cuja área de competência estiver afeto o assunto, ou ainda do Presidente da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, do Tribunal de Contas da União, de Tribunal ou Conselho, ou do Procurador-Geral da República, no caso de interesse dos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário ou do Ministério Público da União, excluídas as empresas públicas federais não dependentes, que necessitarão apenas de prévia e expressa autorização dos dirigentes de que trata o caput.

§ 5º Na transação ou acordo celebrado diretamente pela parte ou por intermédio de procurador para extinguir ou encerrar processo judicial, inclusive os casos de

extensão administrativa de pagamentos postulados em juízo, as partes poderão definir a responsabilidade de cada uma pelo pagamento dos honorários dos respectivos advogados." (NR)

"Art. 2º O Procurador-Geral da União, o Procurador-Geral Federal, o Procurador-Geral do Banco Central do Brasil e os dirigentes das empresas públicas federais mencionadas no caput do art. 1º poderão autorizar, diretamente ou mediante delegação, a realização de acordos para prevenir ou terminar, judicial ou extrajudicialmente, litígio que envolver valores inferiores aos fixados em regulamento.

§ 1º No caso das empresas públicas federais, a delegação é restrita a órgão colegiado formalmente constituído, composto por pelo menos um dirigente estatutário.

§ 2º O acordo de que trata o caput poderá consistir no pagamento do débito em parcelas mensais e sucessivas, até o limite máximo de sessenta.

§ 3º O valor de cada prestação mensal, por ocasião do pagamento, será acrescido de juros equivalentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC para títulos federais, acumulada mensalmente, calculados a partir do mês subsequente ao da consolidação até o mês anterior ao do pagamento e de um por cento relativamente ao mês em que o pagamento estiver sendo efetuado.

§ 4º Inadimplida qualquer parcela, após trinta dias, instaurar-se-á o processo de execução ou nele prosseguir-se-á, pelo saldo."(NR)

Art. 45. O Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 14-A:

"Art. 14-A. No caso de determinação e exigência de créditos tributários da União cujo sujeito passivo seja órgão ou entidade de direito público da administração pública federal, a submissão do litígio à composição extrajudicial pela Advocacia-Geral da União é considerada reclamação, para fins do disposto no inciso III do art. 151 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional."

Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.

Parágrafo único. É facultado à parte domiciliada no exterior submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta Lei.

Art. 47. Esta Lei entra em vigor após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação oficial.

Art. 48. Revoga-se o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, 26 de junho de 2015; 194º da Independência e 127º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardozo
Joaquim Vieira Ferreira
Levy Nelson Barbosa
Luís Inácio Lucena Adams

