

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
DEPARTAMENTO DE GESTÃO E ECONOMIA - DAGEE  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

LEANDRA MARA FIM

**MEDIAÇÃO E LIDERANÇA: O Desenvolvimento da Cultura  
Participativa Comunitária Através dos Núcleos de Mediação Comunitária  
das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA-PR

2015

LEANDRA MARA FIM

**MEDIAÇÃO E LIDERANÇA: O Desenvolvimento da Cultura  
Participativa Comunitária Através dos Núcleos de Mediação Comunitária  
das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará**

Monografia de Especialização apresentada ao Departamento de Gestão e Economia - DAGEE, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná como requisito parcial para obtenção do título de “Especialista em Gestão Pública Municipal”.

Orientador: Prof. MSc. Luciano da Costa Barzotto.

CURITIBA-PR

2015

## RESUMO

FIM, Leandra Mara. Mediação e Liderança: O Desenvolvimento da Cultura Participativa Comunitária Através dos Núcleos de Mediação Comunitária das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará. 2015. 42 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Programa de Pós-Graduação em Tecnologia, Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná. Curitiba, 2015.

Este estudo investigou a mediação comunitária como forma de inclusão social. A análise do desenvolvimento da cultura participativa parte do pressuposto de que a mediação comunitária demonstra a capacidade do cidadão de resolver seus próprios conflitos. Atualmente, se surge um conflito entre duas pessoas, o direito impõe que, para findar esta situação e para restabelecer a tranquilidade, é necessário, que seja chamado o Estado-juiz, para que este analise o caso concreto e diga qual a vontade do ordenamento jurídico, exercendo sua função essencial, que é a pacificação. Nota-se, a necessidade de modalidades alternativas de implementação da cidadania ativa no seio comunitário e, como consectário lógico, para o exercício da democracia participativa, dentre outras iniciativas, merece ênfase a mediação de conflitos. O presente trabalho visa, pois, evidenciar como a mediação comunitária pode auxiliar na efetivação da democracia participativa. Para tanto, utilizou-se de pesquisa documental, buscando relatos e exposições fáticas do projeto desenvolvido nas comunidades carentes do estado do Ceará, que implementou a mediação comunitária participativa através dos Núcleos de Mediação Comunitária das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará. Inicialmente, discorreu-se sobre os conceitos de democracia participativa e mediação comunitária. Em seguida, analisou-se o conjunto de interconexões entre democracia participativa e mediação comunitária. Seguindo nesta toada, demonstramos a contribuição que a mediação comunitária trás para as comunidades em que são implementadas, pois trás o indivíduo para o centro de uma questão social discutível: a importância de demonstrar ao cidadão a possibilidade de ser responsável pelo seu próprio destino, resolvendo seus conflitos através de uma postura positivista e autônoma. Posteriormente, pontuou-se sobre os projetos de mediação em curso em comunidades cearenses e seus resultados fáticos, tendo em vista que 75% dos casos levados ao projeto de mediação comunitária lograram êxito, fato que corrobora a efetividade deste tipo de trabalho. Como resultado, demonstrou-se que a mediação pode colaborar para uma mentalidade democrática e como instrumento de inclusão social, contribuindo para a consecução da cidadania plena.

**Palavras-chave:** Inclusão social; Mediação comunitária; Democracia participativa.

## **ABSTRACT**

FIM, Leandra Mara. Mediation and Leadership: The Development of Participatory Culture Community Through the Community Mediation Centers of the Ceará State Court of Prosecutors. 2015. 42 f. Monograph (Specialization in Public Management Municipal) - Graduate Program in Technology, Federal Center of Technological Education of Paraná. Curitiba, 2015.

This research investigates the Community mediation as a means of social inclusion. The analysis of the development of participatory culture assumes that community mediation demonstrates the citizen's ability to solve their own conflicts. Currently, if a conflict arises between two people, the law requires that, for ending this situation and to restore peace, it is necessary, that is called the state judge so that it review the case and say what the will of planning legal, exercising its essential function, which is peace. Note, the need for alternative modes of implementation of active citizenship within the Community and, as a logical consecrário for the exercise of participatory democracy, among other initiatives, deserves emphasis on conflict mediation. This study therefore aims to show how the Community Mediation can assist in the realization of participatory democracy. To this end, it used documentary research, seeking factual reports and exhibits of the project developed in the poor communities of the state of Ceará, which has implemented a participatory community mediation through the Community Mediation Centers of the Ceará State Court of Prosecutors. Initially, we talked about the concepts of participatory democracy and community mediation. Then analyzed the set of interconnections between participatory democracy and community mediation. Following this tune, we demonstrate the contribution that community mediation back to the communities in which they are implemented, as it brings the individual to the center of a controversial social issue: the importance of demonstrating to the citizens the opportunity to be responsible for their own destiny, solving their conflicts through a positivist and autonomous stance. Later, it was pointed out on the ongoing mediation projects in Ceará communities and their factual findings, given that 75% of cases brought to the community mediation project were successful, a fact that confirms the effectiveness of this type of work. As a result, it was shown that mediation can contribute to a democratic mindset and as instrument of social inclusion, contributing to the achievement of full citizenship.

**Keywords:** Social Inclusion; Community Mediation; Participatory Democracy.

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 – ORGANOGRAMA DE COMPOSIÇÃO DE EQUIPES .....	29
GRÁFICO 02 – TIPOS DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NO 1º TRIMESTRE DE 2015 EM PARANGABA .....	33
GRÁFICO 03 – PERCENTUAL DE ÊXITO NAS MEDIAÇÕES REALIZADAS NO 1º TRIMESTRE DE 2015 .....	33
GRÁFICO 04 – ATENDIMENTOS REALIZADOS PELOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DO ESTADO DO CEARÁ NO 1º TRIMESTRE DE 2015 .....	37
GRÁFICO 05 – DESCRIÇÃO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO 1º TRIMESTRE DE 2015 .....	38
GRÁFICO 06 – PERCENTUAL DE ÊXITO NAS MEDIAÇÕES REALIZADAS NO 1º TRIMESTRE DE 2015 .....	39
GRÁFICO 07 – TIPOS DE CONFLITOS QUE GERARAM PROCEDIMENTOS NOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA NO 1º TRIMESTRE DE 2015 .....	39

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	7
1.1	PROBLEMÁTICA: O CERNE DA PESQUISA .....	7
1.2	CUNHO SOCIAL QUE JUSTIFICA A PESQUISA .....	8
1.3	OBJETIVOS .....	9
1.3.1	Objetivo geral .....	9
1.3.2	Objetivos específicos .....	9
1.4	PRINCÍPIOS E METODOLOGIA DE PESQUISA .....	9
2	ASPECTOS HISTÓRICOS DA MEDIAÇÃO .....	11
2.1	A MEDIAÇÃO NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO .....	12
3	MEDIAÇÃO: TEORIAS E PARADIGMAS TEÓRICOS .....	14
3.1	INCLUSÃO SOCIAL .....	20
3.2	MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA .....	21
3.3	DEMOCRACIA PARTICIPATIVA .....	22
4	DESENVOLVIMENTO TÉCNICO DA PESQUISA .....	25
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	25
4.2	PROCEDIMENTO E DESENVOLVIMENTO DO PROJETO .....	26
5	AS CASAS DE MEDIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS CEARENSES .....	30
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	36
	REFERÊNCIAS .....	41

## **1 INTRODUÇÃO**

Segundo a Teoria Política de John Dewey, uma das teorias democráticas mais avançadas do mundo sociológico, a democracia não é uma alternativa a outros princípios de vida associativa, mas é a própria ideia de comunidade, esta levada até o seu último limite; completa e perfeita. Em suas próprias palavras: “A pura consciência de uma vida comunal, com todas as suas implicações, constitui a ideia de democracia” (POGREBINSCHI, 2004 p. 46).

De fato, a democracia é um processo instintivo, de adaptação e adequação ao meio social em que o indivíduo está inserido. Entende-se nesse contexto, que o meio social não está interligado a característica pessoal do indivíduo, mas sim, ao pressuposto de que o indivíduo molda-se aos trejeitos sociais de onde vive.

Deste modo, pode-se entender que o surgimento de conflitos de ideias e culturas é inevitável. Um indivíduo dificilmente nasce, cresce e morre em um único meio. O desenvolvimento social e cultural é consequência normal de qualquer ser humano, fato extremamente relevante na insurgência de novos conflitos.

Um meio eficaz para solucionar conflitos no bojo da sociedade é a mediação. Desenvolvida como forma de interação intercomunicativa, a mediação proporciona as partes em conflito uma composição amigável, transformando as controvérsias em empreendimentos cooperativos, dando a possibilidade das partes expressarem seus anseios, conduzindo-as para uma solução definitiva.

Desenvolver o tema “mediação e liderança”, remete ao cerne de uma questão que busca abrir novas possibilidades de composição amigável. Esta questão mostra a importância de lideranças comunitárias que auxiliam na composição de acordos e da pacificação social.

Neste contexto, a mediação conduz a um determinado grau de democratização, equivalente à realização de cidadania plena alcançada por quem dela participa, ao passo em que gere cidadãos ativos que compartilham efetivamente da vida social de sua comunidade.

### **1.1 PROBLEMÁTICA: O CERNE DA PESQUISA**

Diante da importância do tema proposto que se pretende trabalhar neste ensejo, a questão que melhor sintetiza o problema a ser discutido nesta monografia é a seguinte: Qual a

importância das lideranças comunitárias para gerir composições e solucionar conflitos no bojo das comunidades locais?

As comunidades que serão evidenciadas na presente pesquisa desenvolveram a cultura participativa com o objetivo de expandir as possibilidades de negociação e solução de conflitos, desta forma, desenvolveram-se parâmetros conceituais de mediação que nos auxiliarão no entendimento da problemática proposta neste trabalho.

## **1.2 CUNHO SOCIAL QUE JUSTIFICA A PESQUISA**

As associações de bairro possuem um papel muito relevante nas comunidades locais. Através das associações de bairro, a comunidade consegue expor seus problemas e anseios, demonstrando a realidade da população local, fato que permite o desenvolvimento da região, pois é por meio destas associações que os municípios demonstram aos seus governantes a realidade cotidiana do meio em que vivem (MOORE, 1998 p. 85).

Esta ponte tem como objetivo estreitar a relação da população com os líderes locais. Além deste papel, as associações de bairro conseguem desenvolver outros trabalhos paralelos ao principal, como a mediação de conflitos. Esta mediação comunitária é democrática, pois estimula a participação ativa da população na resolução de conflitos.

Esta cultura participativa tem o condão da inclusão social, pois insere o indivíduo em um contexto sociológico que o possibilita resolver seus problemas e debater sobre os mesmos, expondo suas vontades, demonstrando a capacidade do cidadão de ser responsável por suas atitudes e sujeito do seu destino.

A cultura participativa tem grande relevância social, pois minimiza as desigualdades sociais a partir do momento que oferece a todos a mesma oportunidade de se manifestar, visto que privilegia o ser humano, independente da sua posição social ou econômica.

A implantação da cultura participativa só é possível através do incentivo de lideranças comunitárias, visto que tomam para si a incumbência de organizar, desenvolver e incentivar novas formas de composição e resolução de conflitos.



### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo geral**

Investigar o trabalho de Mediação Comunitária realizado pelos Núcleos de Mediação Comunitária do Ceará, como forma de reduzir as demandas judiciais e descongestionar o judiciário local.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Demonstrar a efetividade dos trabalhos sociais desenvolvidos nas associações de moradores de bairro cearenses, apresentando quais são os novos meios de composição e solução de conflitos no bojo das comunidades locais;
2. Elucidar a importância do trabalho comunitário e a disseminação da cultura participativa, esmiuçando os métodos de mediação desenvolvidos nestas associações;
3. Demonstrar no campo fático os resultados alcançados através do trabalho de Mediação Comunitária.

### **1.4 PRINCÍPIOS E METODOLOGIA DE PESQUISA**

Este trabalho é desenvolvido através de pesquisas em projetos de mediação desenvolvidos em comunidades cearenses que buscam novos meios de solucionar conflitos. Essas comunidades lançam mão de meios participativos para buscar a paz social.

Através da análise dos projetos realizados pelos núcleos de mediação instalados nas comunidades carentes do Ceará, demonstraremos a importância da inclusão social no contexto fático de cada comunidade.

Busca-se, contudo, evidenciar a importância das lideranças locais que, por habitarem locais longínquos, demonstram-se importantes aportes na busca de composições amigáveis nestas comunidades.

Para elucidar os meios participativos de composição, buscou-se informações acerca dos trabalhos desenvolvidos em municípios cearenses, todos com o fito de solucionar conflitos locais.

Essas informações foram alcançadas através de registros documentais realizados pelos núcleos e mediação aqui apresentados, bem como questionários sobre o tema abordado, que foram enviados aos organizadores dos núcleos de mediação.

Adiante será apresentado de forma pormenorizada as nuances e os resultados da pesquisa proposta.

Primeiramente, veremos os aspectos históricos da mediação, o desenvolvimento deste meio de composição no mundo e no ordenamento jurídico brasileiro.

Em seguida, veremos as teorias e os paradigmas que dão aporte a este tipo de solução de conflitos. Veremos o cunho inclusivo da mediação e seu poder de transformação do cidadão, inserindo-o no cerne da questão debatida, a chamada “democracia participativa”.

Apresenta-se também, as ferramentas de pesquisa, os princípios de desenvolvimento do projeto, o que facilita a compreensão e a dinâmica interativa com os resultados alcançados.

Por fim, é explorado o campo fático alcançado pelo trabalho desenvolvido nos municípios cearenses, terminando por corroborar a eficácia do projeto através de dados quantitativos e qualitativos alcançados na pesquisa.

## 2 ASPECTOS HISTÓRICOS DA MEDIAÇÃO

Historicamente, a mediação encontra antecedentes tão antigos quanto a própria humanidade, por isso há quem entenda tratar-se de uma qualidade intrínseca do ser humano, enquanto ser social por excelência. Há pessoas que nascem com essa qualidade mais exaltada, mais mediadoras. Outras recebem influência do meio, permitindo um desenvolvimento mais ritmado de tais qualidades. Porém, trata-se no mais das vezes de um processo inconsciente, e, assim, todos praticam, empiricamente, alguma forma de mediação.

A prática de mediação há muito tempo faz parte de culturas como as judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas, confucionistas, além de muitas tradições indígenas.

Diversos autores, como Marcello Baquero e José Luís Bolzan de Moraes (1996, p. 57), afirmam que “as origens da Mediação de Conflitos remontam a tempos antigos”. Confúcio, em sua época, por volta do ano 700 a.C., já pregava que “a melhor forma de resolução de questões conflituosas entre as pessoas era pela utilização da mediação” (MOORE, 1998 p. 89). É sabido que o confucionismo sustentava que a ordem social ideal se fundamentava na observância de regras morais entre os homens e que os conflitos deveriam ser resolvidos fora dos tribunais, por um processo no qual o compromisso é a palavra de ordem. Ao mesmo tempo, defendia que a harmonia entre as pessoas só seria alcançada quando houvesse respeito às individualidades, que é um dos principais sustentáculos da mediação de conflitos.

A partir da década de 70 no século passado, experiências empíricas passaram a ser observadas e estudadas pela Faculdade de Direito da Universidade de Harvard (Fischer, Ury & Bruce, 1994 p. 40), no âmbito de seu “Projeto de Negociação”. Foi dado início, com isso, ao processo histórico de tornar a mediação de conflitos uma teoria, com a estruturação de mecanismos e técnicas de comunicação para sua institucionalização como método de resolução de conflitos voltado para os tempos atuais. O objetivo à época foi o de atender à realidade pós-moderna, oferecendo uma roupagem teórica calcada na prática dos dias atuais. Nasceu, assim, o primeiro modelo de mediação, um dos mais conhecidos no mundo.

O primeiro modelo de mediação de conflitos, definido por Dante P. Martinelli (1988, p. 115), se baseia “na negociação cooperativa, que busca a descoberta dos interesses, de necessidades e de valores”, ou seja, nas motivações que levam as pessoas a adotarem posições fechadas e antagônicas, que dificultam a resolução de seus conflitos. Este primeiro modelo foi seguido por outros não menos conhecidos, como o Circular Narrativo (Sara Cobb, 1995), cujo

enfoque na comunicação é um elemento fundamental para produzir mudanças e, com isso, o alcance de soluções para o conflito. Outro muito conhecido também, chamado transformativo, repousa na premissa de que o conflito não se resolve, e sim se transforma a partir da transformação das relações entre as pessoas. Outros modelos tão importantes quanto os mencionados foram e estão sendo criados, demonstrando como o método tem evoluído e demanda constante estudo e pesquisa.

## **2.1 A MEDIAÇÃO NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO**

Em 1988, os parlamentares responsáveis pela elaboração da Carta Magna brasileira deram os primeiros passos para criação de um ambiente favorável a iniciativas legislativas específicas com vistas à implementação de instrumentos mais pacificadores de conflitos para a sociedade brasileira, ao estabelecerem, no preâmbulo da Constituição Federal, que o Estado Brasileiro está fundamentado e comprometido “na ordem interna e internacional com a solução pacífica das controvérsias”.

Após o advento da Constituinte observa-se esta tendência na legislação nacional. Como exemplo disso, dentre outras, podem ser citadas as leis 9.099/95 (Juizados Especiais Cíveis e Criminais), 9.307/96 (Arbitragem), 9.870/99 (Mensalidades Escolares), 10.101/00 (Participação nos Resultados das Empresas) e 10.192/01 (Medidas Econômicas Complementares ao Plano Real).

Esse cenário contribuiu para a inclusão das palavras mediação e mediador na qualidade de terceiro imparcial e independente em leis extravagantes, revestindo-se numa tentativa de implementá-la em situações específicas, como pondera Adolfo Braga Neto:

Assim é que a Lei 9.870, de 23 de novembro de 1999, em seu artigo 4º, prevê a possibilidade da utilização de um mediador em casos de conflitos entre pais ou associação de pais e alunos e escolas, decorrentes de reajuste de mensalidades escolares. A redação nela prevista dá margem à confusão entre mediação e outros métodos alternativos de resolução de disputas, em especial a arbitragem. De forma equivocada, prevê a possibilidade de um acordo referente a um valor arbitrado ser fruto de decisão de um mediador. Resultado: na prática, seu emprego foi, e ainda o é, quase inexistente na resolução daqueles conflitos, pois não se tem notícia de casos em que tenha sido pelo menos experimentada, não somente pela confusão gerada por sua redação, mas, também, pelo desconhecimento da atividade (NETO, 2010 p. 29).

No âmbito das relações capital x trabalho, leis esparsas também fazem menção ao termo mediação e mediador, porém, sem qualquer preocupação de definir o instituto. Exemplo disso seria mencionar a Lei 10.101, de 19 de dezembro de 2000. Ela dispõe sobre a participação dos trabalhadores nos lucros e resultados das empresas, prevendo, em seu artigo 4º, que nestes tipos de negociações entre empregado e empregador, caso ocorra impasse, se estabeleça a possibilidade de utilização da mediação, coordenada por mediador independente, mediador pertencente ao quadro oficial do Ministério do Trabalho e Emprego ou, ainda, mediador vinculado a alguma instituição privada ou independente, escolhido de comum acordo entre as partes.

Esta lei é fruto de uma Medida Provisória, cuja primeira edição data de 1994, e que, desde então, levou o Ministério do Trabalho e Emprego a responder pelas funções de administração e tentativa de resolução daquelas controvérsias, já que os protagonistas não vislumbraram confiabilidade em outros órgãos. Este texto legal, por outro lado, é empregado na maioria dos casos pelas categorias econômicas e profissionais sem seus principais norteadores, pois estabelece programa de envolvimento entre capital e trabalho em prol do desenvolvimento sustentado da empresa. Seu objetivo é alavancar as atividades das empresas e, com isso, a própria remuneração de seus empregados, auxiliado por um sistema inovador de resolução de disputas.

Por outro lado, conforme análise de Baer (2002), no bojo das medidas econômicas implementadas com o Plano Real naquele mesmo ano de 1994, foram adotadas medidas complementares como a desindexação da economia, que foi acompanhada por outras como o “expurgo do reajuste automático de salários” BAER (2002). Nasceu então o reajuste anual dos salários com base na variação do IPC-r acumulado dos últimos 12 meses até a data-base anterior. Esta previsão legal está estabelecida nos artigos 9, 10 e 11 da Lei 10.192 de 14 de fevereiro de 2001, que manteve a data-base das diversas categorias econômicas, porém exige que sejam entabuladas negociações para regramento das relações capital-trabalho da categoria. Mais especificamente, o artigo 11 estabelece a possibilidade de, uma vez frustrada a negociação, as partes utilizarem mediador, inclusive do Ministério do Trabalho, para estimular uma solução negociada para as partes, devendo este fazê-lo no prazo máximo de 30 dias. E, caso não cheguem a um consenso, deverá ser lavrada ata negativa com as causas motivadoras do conflito e as reivindicações econômicas, documento que instruirá a representação para ambas as partes para instauração do dissídio coletivo. Estes dispositivos foram regulamentados, como prevê a referida Lei, pelo Decreto nº 1.572 de 28 de julho de 1995, e as Portarias do Ministério do Trabalho nº 817 e 818, de 30 de agosto de 1995.

### 3 MEDIAÇÃO: TEORIAS E PARADIGMAS TEÓRICOS

O conceito de mediação comunitária, aqui desenvolvido busca demonstrar a importância dos meios extrajudiciais de composição, pacificação e solução de conflitos. Deste modo, busca-se através de um estudo empírico, demonstrar os aspectos relevantes da mediação e evidenciar o caráter natural dos conflitos, demonstrando, ser este, uma característica inerente à condição humana.

Os meios judicantes de composição trazem um aspecto histórico ao conflito de “perde/ganha”, fato este que confere a lide um peso descomunal, haja vista que dentro deste aspecto ideológico não existem vencedores. Um processo judicial é desgastante e oneroso, portanto, tanto aquele que logra êxito na demanda, quanto àquele que é sucumbente, saem perdedores.

A ideia de trazer o conflito para uma composição extrajudicial tem como objetivo desmistificar esta premissa, esta base ideológica arcaica em que os indivíduos que compõem a lide não têm o controle de seu próprio destino. No lugar deste pressuposto ultrapassado, aplica-se a mediação, trazendo o indivíduo para o centro do conflito, para o centro do diálogo, possibilitando que ele mesmo busque a melhor solução para a situação em questão.

Desta forma, retira-se da lide uma característica negativa, trazendo a ideia de conflito como uma fase de lapidação do caráter e da base ideológica do ser humano.

Em um primeiro momento, para Rios (2005, p. 11), “a mediação consiste em um procedimento consensual de resolução de conflitos por meio do qual um terceiro indivíduo, imparcial e capacitado, escolhido ou aceito pelas partes, atua para encorajar e facilitar a resolução de conflitos”. Os mediadores estruturam a decisão que melhor os satisfaça, sendo resultantes da convergência das vontades de ambas as partes, estando, portanto, atento às particularidades e nuances da situação concreta.

Às vezes, perde-se a capacidade de fazer acordos, emergindo um impasse. É quando se perde a postura cooperativa (dois ganhadores e dois perdedores) para entrar numa postura competitiva (um ganhador e um perdedor). É nesse momento que a diferença é percebida como impeditiva de uma negociação, fazendo-se necessária a busca de terceiros para ajudar a encontrar uma solução.

Pelos ensinamentos de Batista (2012, p. 05), “mediação é o método consensual de solução de conflitos, que visa a facilitação do diálogo entre as partes, para que melhor administrem seus problemas e consigam, por si só, alcançar uma solução”. Administrar bem

um conflito é aprender a lidar com o mesmo, de maneira que o relacionamento com a outra parte envolvida não seja prejudicado.

Na mediação, os conflitos só podem envolver direitos patrimoniais disponíveis ou relativamente indisponíveis. Isso porque apenas esses direitos podem ser objeto de acordo extrajudicial. Feito um acordo, este pode ou não ser homologado pelo Judiciário, a critério das partes.

Vale ressaltar que a mediação também pode ser feita em se tratando de matéria penal. Nos casos de crimes sujeitos à ação penal privada ou à ação penal pública condicionada, a mediação poderá culminar na renúncia da queixa-crime ou da representação. Nos casos sujeitos à ação penal pública incondicionada, a mediação é possível, não para que se transacione sobre o direito de ação, que pertence ao Estado, mas apenas para que as partes dialoguem, caso queiram preservar seu relacionamento.

Em contrapartida, no âmbito da ceara familiar, a mediação tem o condão de manter a paz e o vínculo parental, encontrando novos caminhos para a solução de pequenos conflitos.

A mediação familiar é um procedimento extrajudicial, de caráter voluntário, econômico, rápido, consensual, que possibilita a manutenção do vínculo parental e gera alternativas criativas para a solução do litígio, onde o mediador busca proporcionar o equilíbrio entre as partes envolvidas no conflito e possibilitar a comunicação interativa a fim de solucionar a disputa da maneira mais adequada, na visão dos disputantes (CARVALHO, 2008, p. 500).

Através da figura do mediador, as partes envolvidas em uma disputa, têm condições de atingir uma posição de equilíbrio e buscar, através do diálogo, possibilidades particularizadas para a solução da disputa em que estão envolvidas.

Mediador, segundo Sales (2004, p. 79) é:

[...] terceiro imparcial que auxilia o diálogo entre as partes com o intuito de transformar o impasse apresentado, diminuindo a hostilidade, possibilitando o encontro de uma solução satisfatória pelas próprias partes para o conflito. O mediador auxilia na comunicação, na identificação de interesses comuns, deixando livres as partes para explicarem seus anseios, descontentamentos e angústias, convidando-as para a reflexão sobre os problemas, as razões por ambas apresentadas, sobre as consequências de seus atos e os possíveis caminhos de resolução das controvérsias.

Trata-se da terceira pessoa que as partes escolhem ou aceita, para conduzir as sessões de mediação, facilitando a comunicação, permitindo uma conversa pacífica, possibilitando, conseqüentemente, uma solução satisfatória para os envolvidos no conflito.

Este mediador não busca, de forma alguma, apresentar uma solução para o conflito, mas sim, proporcionar condições para que os envolvidos encontrem a solução juntos. Vale-se o mediador, para tanto, as técnicas de linguagem, conhecimentos de psicologia, direito, serviço social e criatividade.

É importante ressaltar que quem decide qual é a melhor solução para o conflito, bem como de quais alternativas dispõe para a eleição de caminhos que levem a uma melhor solução, são as partes, no qual o mediador atua apenas como facilitador desse processo.

Quando eleito o processo de mediação, as partes envolvidas no conflito buscam um mediador, o qual, através de encontros conjuntos, às auxiliará na classificação dos interesses envolvidos na disputa, identificação das possibilidades, para que percebam o que é melhor para eles, tomando decisões equilibradas e conscientes.

Nesse diapasão, tem-se que a mediação apresenta um fito inclusivo, demonstrando ser um método eficaz no âmbito familiar.

A mediação, portanto, é percebida como uma técnica mais adequada ao manejo dos conflitos familiares, buscando a solução através de uma construção conjunta, participativa e co-responsável dos disputantes, visando a manutenção e minimização de conseqüências negativas aos vínculos parentais (CARVALHO, 2008, p. 510).

Nesta testilha, integrado ao seu caráter positivo, a mediação familiar promove diálogos positivos com o fito de alcançar a melhor composição.

A mediação possui um caráter transformador, pois considera o desejo e as necessidades dos interessados e possibilita, com essa atitude, a integração e o diálogo entre os interessados, em vez do enfrentamento destrutivo de um para com o outro. E, assim, ela se afasta de um simples limiar “acordista”, já que está considera o conflito um problema, uma espécie de desajustamento social, exceção ou desordem social, e que, por essa razão, intenta a sua solução através de um acordo entre os interessados. Uma atitude que nem sempre perscruta a satisfação real dos envolvidos na desavença e que coloca em primeiro plano a satisfação pessoal, sem considerar a dimensão da alteridade ou da necessidade de restabelecimento do elo social, já que mediante o conflito o elo social sofre uma fissura (FREIRE, 2005, p. 147).



Com o intuito de que a ressignificação aconteça, a mediação transformadora se coloca de forma a explorar os sentidos dos enunciados, eis que, de saída, não acredita na capacidade da linguagem ou dos enunciados expressarem o pensado e o sentido em sua totalidade. Permanece sempre um segredo, um não dito ou um sabido que não se sabe. Ou seja, é com esse segredo dos interessados que o mediador transformador precisa trabalhar, é na direção de sua descoberta que mediador os impulsiona.

Desta forma, o escopo da mediação transformadora está para além do redigido a termo ou do explanado nos autos processuais. Essa modalidade de mediação pondera que se ater ao redigido a termo gera um olhar restrito sobre o conflito, bem como contribui para a manutenção do espaço conflituoso, enquanto ambiente destrutivo, conforme a acepção moderna do termo.

Este termo, essa nova visão da concepção de mediação, é a vertente do método transformador da mediação.

A corrente de pensamento da mediação transformadora considera que essa visão sobre o conflito é reducionista, pois retira o seu caráter pedagógico e bloqueia o caminho para a construção da autonomia mediante uma prática jurídica e mesmo do Direito emancipatório (OLIVEIRA, 1996 p. 105).

A mediação não coloca o foco dos trabalhos desenvolvidos nas circunstâncias que levaram ao conflito. Tampouco, tem como única finalidade a obtenção de um acordo. Mas, visa, principalmente, ajudar os interessados a redimensionar o conflito, aqui entendido como conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinaram um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas, sempre com um enfoque compositivo, na busca de uma melhor composição para ambas as partes (OLIVEIRA, 1996).

O manejo inadequado, utilizando processos de competência de Varas de Família, aos quais foram aplicadas as normas legais pertinentes, sem qualquer análise factual aprofundada, e, principalmente, sem uma visão transdisciplinar adequada, resultaram em uma “inconscientização” das partes quantos às correlatas responsabilidades nascidas das relações parentais, efeitos os quais são facilmente percebidos diante da enxurrada de ações de vários tipos.

Desta forma, a família encontra-se em constante mutação, porque, sendo um organismo “vivo”, constituído por seres humanos, os quais interagem e projetam-se no grupo,

provocando conflitos, de forma latente ou manifesta, gerando a transformação factual no seio familiar, que o levam à evolução, à mudança ou a desintegração.

Esta transformação da vida em família, se manifesta de forma latente no seio da sociedade, demonstrando a grande importância no trato e no manejo dos conflitos familiares.

Na busca de soluções para os litígios, as partes, quando não alcançam um acordo de forma livre e pacífica, buscam auxílio de um terceiro, alheio ao fato. Geralmente, este indivíduo se perfaz na figura de profissionais ligados às áreas de psicologia, serviço social ou, em casos extremos, advogados.

Quando o litígio familiar chega ao judiciário, as partes veem-se diante de soluções judicantes, emanadas em sentenças, sem que se tenha uma análise factual de substância do caso concreto. Essas soluções são totalmente descompromissadas com o emocional, de conformidade com a Lei, dura e fria, as quais têm condão de determinar suas vidas dali para adiante (OLIVEIRA, 1996).

É neste contexto que se vislumbra a possibilidade de efetivação da alternativa que é apresentada pela mediação familiar ao manejo do conflito, a qual, valendo-se de técnicas comunicativas diferenciadas, incentivando uma análise substancial do conflito, com a consequente responsabilização voluntária das partes pela tomada de decisões, nos apresenta vantagens incalculáveis em relação ao método judicial tradicional.

Diante desta fragilidade e alcance, não podem ter seus conflitos tratados de maneira corriqueira e generalizada, sendo necessária e fundamental uma ruptura com o paradigma vigente, qual seja, o paradigma de ganhar-perder, e a adoção de novas técnicas e posturas que possibilitem a minimização das consequências que a ruptura familiar gera. É necessária uma mudança urgente de paradigmas, que têm como matriz a cooperação e a construção conjunta de soluções.

A mudança de postura gera um condão agregador que minimiza os efeitos deterioros dos conflitos no âmbito familiar. Neste diapasão, fica evidente o papel do causídico ao lidar com conflitos familiares. Este assume um papel semelhante ao do mediador, pois deve assumir uma postura neutra perante o caso concreto, devendo desta forma, analisar o caso concreto buscando nas entrelinhas resgatar os sentimentos do cliente para que se possa traçar uma estratégia básica de manejo do conflito.

Essa postura possibilitará a responsabilização das partes para com o futuro, desvinculando-os do relacionamento passado e da perpetuação do litígio, oferecendo aos envolvidos uma possibilidade viável de relacionamento emocionalmente estável. (OLIVEIRA, 1996 p. 115).

A postura não litigante do advogado neste contexto é necessária para possibilitar o manejo adequado do mesmo através do processo de mediação. Desta forma, o advogado, de figura coadjuvante, passa a figura imprescindível à mediação.

A experiência na mediação pode oferecer a possibilidade de retirar o sujeito de si mesmo e acontecer para recriar, potencializar outras vivências e diferenças. A experiência na mediação por esse viés pode proporcionar o exercício da autonomia e da liberdade pela resistência e faz valer o eixo de liberdade e transformador dessa prática em uma prática de resistência e criação de novos modos de subjetivação.

Deste modo, podemos realçar a importância deste meio extrajudicial de composição, destacando ainda que a finalidade de todo o processo é a obtenção de um acordo satisfatório para as partes e o desenrolar do mesmo é feito com base na consensualidade, pois só assim se alcançam soluções que servem os interesses de ambas as partes.

A composição da lide através da mediação traz a possibilidade plausível de acordos positivos e satisfatórios para as partes envolvidas.

A busca de composições amigáveis através da mediação, gera uma linha de raciocínio positiva, declinada a formar idealizadores que busquem aplicar a metodologia da mediação em todos os conflitos interpessoais. Neste contexto, insere-se a figura dos mediadores, que são indivíduos que buscam a solução de conflitos através da intermediação de diálogos, orientando as partes para que cheguem a um consenso (MORAIS, 2008 p. 87).

A confiabilidade e a imparcialidade são traços inerentes a mediação comunitária. Por se tratar da intermediação de diálogos por um terceiro, alheio ao conflito a que é exposto e distante das emoções e traumas que envolvem uma lide, deve-se respeitar estes caracteres que compõem a figura de um mediador.

O mediador, além do caráter essencial de seu trabalho na intermediação de diálogos, possui a responsabilidade de salvaguardar informações, tendo em vista o sigilo dos procedimentos operacionalizados por ele (OLIVEIRA, 1996 p. 140).

Para Vasconcelos, citado por Braga e Alecrim (2007, p. 102):

A ética em mediação de conflitos é baseada em princípios (valores universais), com respeito às diferenças. Honestidade e altruísmo são princípios universais a serem praticados no plano interpessoal. Estabilidade democrática, existência digna, igual liberdade e igualdade de oportunidade são princípios universais no plano social a serem promovidos. Com fundamento nesses princípios, o facilitador e o mediador assumem os papéis de protagonistas para além da cultura da paz procurando transformar um contexto adverso em colaborativo.

Logo, pode-se afirmar que a credibilidade da atuação do mediador, na solução de controvérsias, está vinculada diretamente ao respeito conquistado por estes profissionais, através de um trabalho de grande qualidade técnica, tendo por base princípios éticos e morais.

### **3.1 INCLUSÃO SOCIAL**

Participação e cidadania são conceitos interligados e referem-se à apropriação pelos indivíduos do direito de construção democrática do seu próprio destino. Uma é, portanto, acesso à outra, porque a cidadania só se consolida na presença de uma participação social entendida enquanto ação coletiva e o seu exercício consciente, voluntário e conquistado.

Cidadania é deste modo, o indivíduo comprometido com a vida da sociedade e envolve aqueles direitos humanos de mobilização e participação nas conquistas individuais, mas, sobretudo, coletivas.

Porquanto ser cidadão não é apenas estar inserido dentro de uma sociedade, mas sim ser parte da espécie humana. Partindo deste entendimento, percebe-se que o exercício da cidadania é comum a toda e qualquer pessoa, independentemente de sua cultura ou camada social. Sendo, assim, necessária a geração de soluções aos problemas das desigualdades sociais, em busca da verdadeira cidadania universal. (MOREIRA, 2007 p. 210).

E, num Estado Democrático de Direito que se fundamenta na soberania, na cidadania e na dignidade da pessoa humana, poder-se-á dizer que o respeito ao ser humano se consolida no exercício da cidadania. Mesmo porque, somente uma sociedade democrática oportuniza a existência da cidadania.

Neste diapasão, evidenciada fica a importância da democracia participativa. Desenvolvida dentro de um contexto em que a individualidade se sobressai aos interesses coletivos, este modelo de mediação e desenvolvimento da cidadania se mostra eficaz, pois tem o condão de possibilitar a inclusão social de indivíduos que, através de suas próprias atitudes, resolvem seus conflitos.

Neste contexto a mediação conduz a um determinado grau de democratização, equivalente à realização de cidadania plena alcançada por quem dela participa, ao passo em que gere cidadãos ativos que compartilham efetivamente da vida social de sua comunidade.

Nesta esteira, como bem explica Sales (2005, p. 62):

O mediador constrói uma visão positiva do conflito em análise e demonstra às partes (...) que elas mesmas têm capacidade de encontrar suas soluções. Esta cultura não adversarial e reflexiva valoriza o potencial de cada parte (...). Este sentimento positivo que a mediação produz equivale a uma ótima sensação de inclusão social.  
[...] principalmente pelo papel conscientizador e educativo que incute no pensamento dos envolvidos.

### **3.2 MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA**

A Mediação Comunitária busca inserir o indivíduo no centro da decisão do conflito. Este processo possibilita a transformação do paradigma que permeia as lides contemporâneas, ou seja, muda o foco da “solução jurisdicional” para a solução interpessoal.

Como ensina Mendonça (2006, p. 117):

A Mediação de Conflitos apresenta um valor democrático intrínseco. (...) Não há nada mais democrático do que decidir por si. Novamente, essa emancipação democrática guarda fortes relações com cidadania da proposta transmoderna. Dessa forma a concepção transformadora do conflito existente na Mediação (...) é também uma forma de realização da democracia, da cidadania (...).

Nesta efetiva participação do indivíduo na resolução dos problemas pessoais e sociais, concorre-se para a responsabilidade civil, passando o indivíduo a ser partícipe da sociedade, comprometido com o contexto em que vive, tomando-se parte dos interesses coletivos e capaz de monitorar do poder público. Faz-se despontar, assim, a ideia de participação, que vem a ser a participação direta e pessoal do cidadão na organização social, notadamente nos novos caminhos para uma positiva transformação sócio cultural.

A mediação comunitária visa atingir as comunidades em alta vulnerabilidade social, proporcionando que a própria comunidade atue na resolução de conflitos locais, adquirindo respeito, proporcionando um ambiente de conscientização e autonomia (MENDONÇA, 2006 p. 117).

Desta maneira, para as pessoas que vivem em comunidades, a mediação comunitária pode ser meio eficaz de solução de disputas, perfazendo-se em um processo tipicamente democrático, na medida em que possibilita o acesso participativo à justiça (resolução de conflitos) por maior parte da população de baixa renda.

Com isso, a mediação social propicia a participação direta do cidadão das minorias excluídas, fazendo-se mais eficaz que as participações institucionalizadas, porquanto serem estas dependentes do tempo e da vontade política, bem como da evolução cultural e econômica das esferas sociais, findando por não alcançar a objetividade pretendida, qual seja, a participação efetiva de todo o povo nas decisões públicas.

### 3.3 DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

A expansão da mediação atinge vários setores da sociedade. Na busca por soluções mais rápidas e pacíficas, a sociedade viu na mediação uma válvula de escape para se atingir este objetivo.

Em consonância com os ensinamentos de Mendonça (2006, p. 31):

Nesse universo complexo, a expansão da mediação pode ser observada em todos os contextos da sociedade, através de constante utilização das suas técnicas, que muitas vezes se dá de forma empírica e natural, porém, cuja especialização vem se consolidando de forma profissional e sistematizada, como se pode constatar pela imensa variação dos papéis que podem ser desempenhados pelos “atores” da mediação, e que se tem notícia nos dias de hoje.

Ainda sobre o tema, leciona esta insigne mediadora:

Uma possibilidade que nos parece merecedora de especial atenção é o uso da mediação como ferramenta de estímulo à solidariedade intergrupos, utilizada como mecanismo facilitador do estabelecimento de cooperação entre partes, e como recurso que promove a capacitação individual, facilitador do “*empoderamento*” de grupos menos favorecidos (MENDONÇA, 2006 p. 32).

Em estudo que reflete sobre a construção “de uma outra sociedade” em contexto que busca compreender como se dá o processo de desenvolvimento de interesses políticos, em ambiente caracterizado pela desigualdade social, Baquero (2003) analisa a possibilidade de constituição de capital social como fator de *empowerment* dos setores excluídos, como instrumento complementar de ingerência política e chama atenção para o quanto se têm

argumentado no sentido de que as políticas para o desenvolvimento local são mais eficientes quando formuladas e implementadas por uma cooperação próxima entre os atores públicos e privados.

Nesta testilha, Baquero (2003) destaca a importância do *empowerment*, por tratar-se da descentralização de poderes nos setores da sociedade em que é aplicado, ou seja, sugere uma maior participação dos indivíduos nas atividades a que são submetidos, dando-lhes, desta forma, maior autonomia de decisão e responsabilidade.

No mesmo sentido destaca a dimensão de valorização do cidadão referindo-se ao “envolvimento dos indivíduos em atividades coletivas” que geram benefícios em um espectro mais amplo, e estimula o debate acerca da validade ou não do paradigma de capital social no processo de fortalecimento da democracia contemporânea (BAQUERO, 2003).

A respeito, pondera Baquero (2003, p. 89):

[...] quando há, de fato, um processo interativo para decidir sobre assuntos comunitários, o lado perdedor não questiona a legitimidade do resultado, pois a decisão passou por uma discussão pública, inclusiva e regular do ponto de vista de procedimentos.

Nesse cenário, tanto da constituição de capital social como fator complementar de *empowerment*, quanto da eficiência das políticas públicas que contam com a cooperação dos beneficiados, a mediação comunitária parece ser uma forte aliada.

Como mecanismo de qualificação participativa nos diversos assuntos de interesse de um grupo, a mediação assume uma feição multidisciplinar, podendo promover o diálogo entre áreas da ciência como a antropologia, a sociologia, a psicologia e o direito. Sob essa “roupagem” o termo se amplia em sua abrangência de aplicação, e permite visualizar sua utilização em comunidades menos favorecidas, objetivando um trabalho com enfoque na democratização de informações sobre direitos, deveres e cidadania, e a promoção de uma comunicação eficaz no inter-relacionamento do grupo. (MENDONÇA, 2006 p. 35).

O desenvolvimento do trabalho de mediação tem o escopo de elucidar como este processo pode ser benéfico ao meio em que é aplicado.

A consciência sobre direitos e deveres e a construção de habilidades em comunicação traz em seu bojo um processo implícito de transformação social do grupo. Como consequência natural, o grupo tende a adotar um novo comportamento frente aos problemas comuns e aos conflitos interpessoais, e a transformação pode funcionar como facilitadora da adoção de uma nova abordagem para a solução de problemas e conflitos relacionados com os moradores da comunidade, através das próprias partes envolvidas, da atuação de agentes locais e da atuação de mediadores de conflitos interpessoais (MENDONÇA, 2006 p. 37).

Em reflexões sobre a comunicação de massa na América Latina, que remetem ao reconhecimento, segundo a lógica da diferença, de verdades culturais e sujeitos sociais, Martin-Barbero (1997, p. 259) aponta:

O surgimento de uma nova sensibilidade política, não instrumental nem finalista, aberta tanto à institucionalidade quanto a cotidianidade, à subjetivação dos atores sociais e à multiplicidade de solidariedades que operam simultaneamente em nossa sociedade.

Em suas considerações, nesta mesma testilha, destaca Martin-Barbero (1997, p. 261):

(...) a importância das culturas de bairro, a partir de um estudo pioneiro sobre o assunto, empreendido por L.H. Gutierrez e L. A. Romero acerca da cidade de Buenos Aires, em contexto onde o bairro inicia e entretece novas redes que têm como campos sociais a quadra, o café, o clube, a sociedade de fomento e o comitê político.

Os mediadores da rede social foram considerados como elemento configurador básico dessa cultura. São moradores do bairro que operam nas instituições locais fazendo a conexão entre as experiências dos setores populares e outras experiências do mundo intelectual ou político, transmissores de uma mensagem e inseridos no tecido popular do bairro. (Martin-Barbero, 1997, p. 270).

Diante dos conceitos aqui esmiuçados, abordar-se-á, no próximo capítulo, o desenvolvimento técnico da pesquisa que tem o escopo de demonstrar no campo fático as nuances do trabalho realizado nos Núcleos de Mediação das Promotorias Públicas do Estado do Ceará.



## **4 DESENVOLVIMENTO TÉCNICO DA PESQUISA**

Como diretriz básica e metodológica, buscou-se neste trabalho demonstrar o eficaz desenvolvimento do projeto idealizado e realizado pelos Núcleos de Mediação das Promotorias Públicas do Estado do Ceará.

Para tanto, foram realizados contatos via correio eletrônico com a Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária que, de forma altruísta e generosa, contribuiu para o fiel desenvolvimento deste trabalho, através de um pequeno relatório descrevendo as atividades desenvolvidas pelos Núcleos de Mediação Comunitária. Estes contatos foram realizados diretamente com o Núcleo do bairro Parangaba, entre os dias 25 de julho e 20 de agosto deste ano, perfazendo um total de 15 mensagens, das quais foi possível extrair o material necessário para o desenvolvimento desta pesquisa.

O trabalho desenvolvido pelas equipes de mediação no Estado do Ceará é intenso e seus resultados são positivos e reais. A contribuição dos mediadores diminuiu o número de casos levados ao judiciário e com isso, colaborou para a celeridade do tramite processual já existente.

Os resultados conquistados por este projeto podem ser observados através do Relatório Estatístico Trimestral, que é um documento desenvolvido pela Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ceará. Neste documento são demonstrados os resultados reais alcançados pelo trabalho desenvolvido pelos Núcleos em cada cidade em que é aplicado.

Este relatório aponta, dentre outras informações, a quantidade de atendimentos realizados nos núcleos de mediação espalhados pelo Estado do Ceará, a origem dos casos levados a análise e a porcentagem de êxito obtido nessas mediações.

### **4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

Esta pesquisa foi realizada através da análise de documentos e relatórios cedidos pela Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária (CNMC). Estes relatórios explanam o desenvolvimento do projeto de mediação e os resultados alcançados por todos os núcleos espalhados pelo Estado do Ceará, sendo que são 11 núcleos no total. Desta forma, é alcançado o método descritivo de desenvolvimento e análise de projeto.

Esta pesquisa caracteriza-se por seu cunho informativo e descritivo de uma ação positiva que está rendendo frutos. Pode-se dizer, sem ressalvas, que o projeto que está sendo exposto neste trabalho, possui grande relevância para a sociedade, pois apresenta uma forma de composição positiva e com resultados construtivos para o meio social em que é aplicado.

#### **4.2 PROCEDIMENTO E DESENVOLVIMENTO DO PROJETO**

A principal forma de se demonstrar a efetividade de um trabalho ou de um projeto é através de dados quantitativos e qualitativos. Desta forma, com o fito de elucidar os resultados alcançados pelo projeto desenvolvido no Estado do Ceará, serão apresentados alguns dados que deram aporte a pesquisa.

Esses dados são quantitativos e qualitativos, pois apresentam os resultados alcançados pelos núcleos cearenses.

O trabalho desenvolvido pelas equipes de mediação foi analisado através de relatórios redigidos pelos mediadores. Cada núcleo possui uma equipe de cinco mediadores que desenvolvem relatórios com dados relativos às atividades realizadas pelos Núcleos de Mediação Comunitária do Ceará.

Deve-se começar a analisar o trabalho das equipes de mediação através do projeto de Formação de Equipe Multidisciplinar dos Núcleos de Mediação Comunitária do Estado do Ceará.

Este projeto é a base dos trabalhos que são realizados nos Núcleos. O Projeto de Formação de Equipe Multidisciplinar dos Núcleos de Mediação Comunitária do Estado do Ceará – FEMMEC – foi elaborado com a finalidade de formar um conjunto de especialistas, em diversas áreas, trabalhando em equipe, na busca de complementar a mediação comunitária já atuante no Estado do Ceará.

A partir da Resolução de n.º 01/2007, o Programa foi instituído no Ministério Público Estadual do Ceará, vinculando-se à Secretaria Executiva das Promotorias de Justiça dos Juizados Cíveis e Criminais.

Com a Reforma do Judiciário, o Programa de Mediação Comunitária foi contemplado com recursos financeiros e estruturais do Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI) do Ministério da Justiça. Os referidos recursos, ora mencionados, possibilitou criação da assessoria de uma equipe multidisciplinar nos Núcleos dos bairros Pirambu, Messejana e Bom Jardim, que receberam a denominação de Núcleos de Justiça Comunitária.

Com o passar do tempo, o Programa passou a apresentar 11(onze) Núcleos de Mediação Comunitária localizados em: Fortaleza (Parangaba, Pirambu, Messejana, Barra do Ceará, Bom Jardim, Antônio Bezerra), Caucaia (Jurema e Faculdade de Tecnologia do Nordeste - FATENE), Pacatuba (Jereissati II), Sobral (Cohab).

A ideia deste Projeto foi constituir uma equipe multidisciplinar de colaboradores voluntários provenientes de cursos universitários e tecnológicos de diversas áreas do conhecimento para atuar em conjunto com os núcleos de mediação comunitária como forma de complementação aos atendimentos já realizados pelos mesmos, fomentando ainda mais a qualidade e especialidade destes atendimentos. A contrapartida para estes colaboradores é a formação complementar e qualificação na área da mediação comunitária em consonância com seus saberes e práticas acadêmicas, como também uma forma de atender aos requisitos de atividades complementares dos cursos de graduação.

O desempenho da FEMMEC pretende ser de amplo intercâmbio entre os colaboradores multidisciplinares voluntários, mediadores voluntários e supervisores administrativos dos núcleos de mediação comunitária.

O público alvo deste projeto são os estudantes de nível superior e tecnológico, principalmente dos cursos de Direito, Psicologia, Serviço Social, Ciências Sociais, Jornalismo, Comunicação Social, Informática, Ciências da Computação, Estatística e Recursos Humanos.

O principal objetivo deste projeto é produzir conhecimento multidisciplinar nas áreas de mediação comunitária, por meio do serviço voluntário que objetiva propiciar aos estudantes a relação entre seus saberes e práticas acadêmicas e a consciência da responsabilidade social, da solidariedade, da cooperação e dos deveres cívicos.

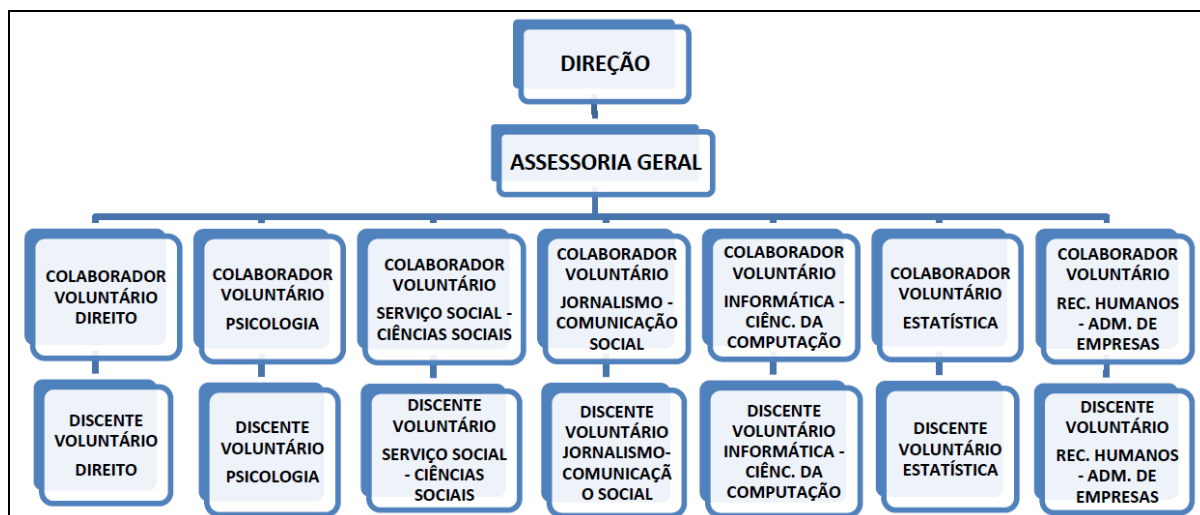
O programa estimula os estudantes ao contato direto com resolução de conflitos por meio da mediação comunitária, por meio do diálogo, da participação social e efetivação dos direitos humanos.

O projeto busca passar ao estudante voluntário a experiência em relação à ação dos problemas comunitários e a possibilidade de produzir conhecimento multidisciplinar nas áreas de mediação comunitária, com intuito de trabalhar os conflitos interpessoais por meio da promoção da reflexividade das pessoas sobre as próprias necessidades, sentimentos e desafios, para que elas mesmas visualizem a possibilidade de transcender o passado e promover suas relações sociais e vida futura.

Outros aspectos relevantes do projeto devem ser apontados, tais como:

1. Ministrando cursos de capacitação em mediação comunitária e outros métodos de tratamento adequado de resolução de conflitos para formação dos voluntários, colaborando, desta forma, na formação técnica e social dos discentes que participam da consecução do projeto;
2. Promover estudos, conferências, discussões teóricas multidisciplinares, planejamentos, seminários, debates, reuniões e discussões de temas conexos à mediação e outros meios de tratamento adequado de solução de conflitos;
3. Estimular a ampliação da produção acadêmica e científica sobre questões relacionadas à mediação e outras formas de tratamento adequado de solução de conflitos;
4. Contribuir para a criação, o fortalecimento e a ampliação de programas de educação e qualificação em mediação e áreas conexas;
5. Fortalecer o diálogo entre a comunidade acadêmica, os órgãos do sistema de Justiça, os gestores de políticas públicas e os diversos atores envolvidos com os meios de tratamento adequado de solução de conflitos;
6. Estimular a utilização de dados estatísticos como subsídio ao aprofundamento de estudos que envolvam a temática dos meios alternativos de resolução de conflitos;
7. Promover o intercâmbio de experiências e conhecimentos com outras Escolas de Governo, inclusive com instituições similares mantidas por órgãos do sistema de Justiça;
8. Exercer atividades práticas de atuação profissional;
9. Proporcionar e estimular à comunidade discussões teóricas multidisciplinares com a colaboração e participação dos membros do projeto (FEMMEC 2013, p. 06).

O desenvolvimento deste projeto depende de um determinado cronograma, portanto, deve seguir uma linha organizacional, como podemos acompanhar no Gráfico 01 que apresenta o organograma de composição de equipes de trabalho a seguir:



Fonte: CNMC-MP/CE (2013, P. 06).

Este organograma delimita a forma como as equipes devem trabalhar. Esta forma organizacional é comum a todos os Núcleos de Mediação do Estado.

## 5 AS CASAS DE MEDIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS CEARENSES

O programa “Núcleos de Mediação Comunitária” foi criado no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará através da Resolução n.º 01/2007, vinculado, na capital, à Secretaria Executiva das Promotorias de Justiça dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais; no interior, às Promotorias de Justiça dos Juizados Especial Cível e Criminal; e, onde não houver tal órgão de execução, à Promotoria de Justiça com essa atribuição. Desde, então, do ano de 2007, núcleos de mediação comunitária foram instalados e continuam sendo, a partir da solicitação da comunidade, através de suas lideranças comunitárias, associações, etc.

A principal inovação deste projeto está em que o Ministério Público, por estabelecer funções de defesa à ordem jurídica e aos interesses sociais indisponíveis, vem efetivando e garantindo os direitos da cidadania através Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária, pois tem demonstrado um eficiente meio de resolução de litígios comunitários sob a visão extrajudicial.

Ao envolver a sociedade com a prática da mediação o Ministério público tem estimulado e fortalecido as pessoas a efetivarem suas buscas por seus direitos e por suas próprias soluções, valendo ressaltar que a sociedade desenvolve e cresce o seu entendimento sobre deveres e obrigações legais e humanas. A prática dos Núcleos de mediação vai além do simples acordo satisfatório entre as pessoas do conflito, a mediação resgata o valor humano existente em cada um que compõe aquele litígio, salientando educação jurídica e social entre os mediados na observância de que os mesmo são personagens da pacificação social.

Em relatório de atividades do MPE, elaborado em 2008, este órgão jurisdicional explanou sua missão: contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de paz, promovendo a pacificação social, o fortalecimento dos vínculos comunitários e a prevenção e solução de conflitos, abrindo assim, novos caminhos para uma positiva transformação sócio cultural, e como objetivos específicos os seguintes:

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

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

III. Estimular a implementação de NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA nos diversos municípios cearenses, com a decisiva participação do membro do Ministério Público;

IV. Viabilizar, a partir da implantação dos NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA desburocratizado, gratuito e eficiente à comunidade;

V. Incentivar a organização da sociedade civil para o exercício da cidadania participativa;

VI. Estimular a formulação de projetos de inclusão social;

VII. Gerenciar planos de capacitação de mediadores comunitários;

VIII. Sensibilizar a população sobre a relevância da solução pacífica dos conflitos;

IX. Viabilizar na comunidade um espaço gratuito de escuta-fala para resolução de controvérsias;

X. Fomentar a instalação de NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA, com o escopo e contribuir para a redução da violência, pela solução pacífica dos conflitos;

XI. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade;

XII. Incentivar a prática do serviço voluntário na comunidade;

XIII. Instituir permanente hábito de estudos e pesquisas, visando à implantação de projetos que promovam a cultura da paz;

XIV. Orientar a comunidade sobre direitos e deveres dos cidadãos;

XV. Exercer outras atribuições compatíveis com a filosofia do Programa.

Em trabalho publicado nos anais do XVII Congresso Nacional da Conpedi, em Brasília, Lilia Sales aduz que:

As casas de mediação comunitária oferecem às comunidades periféricas um canal para o exercício da cidadania. É um projeto que visa a aproximar as comunidades para a realização do projeto, já que encontra nos moradores locais e líderes comunitários a equipe ideal de trabalho. Pretende-se com este projeto diminuir a exclusão social vivida por esses indivíduos, pois não é possível viver a democracia ou direito de escolha quando parte da população vive à margem de qualquer decisão (SALES, 2008 p. 718).

A instalação de uma Casa de Mediação ocorre primeiramente através de uma reunião de sensibilização. Nesta reunião, explica-se o projeto da Casa de Mediação: a missão e objetivos da Casa, o perfil do mediador, o trabalho do mediador, o processo de mediação, o funcionamento da Casa e todos os assuntos referentes ao tema.

Realizada essa primeira reunião, inicia-se a segunda fase, que é o recrutamento e seleção dos mediadores, sendo realizado um curso de capacitação com duração de, no mínimo, 40 horas, o qual visa ao primeiro treinamento dos candidatos a mediadores, já que o treinamento é contínuo.

O curso de capacitação possibilita o início dos trabalhos na Casa. É feita uma reunião para que mediadores sejam apresentados à comunidade e para que se iniciem os processos de formação de parcerias. Determinados problemas, tais como: que fogem à competência da Casa de Mediação, que devem ser encaminhados para os órgãos competentes.

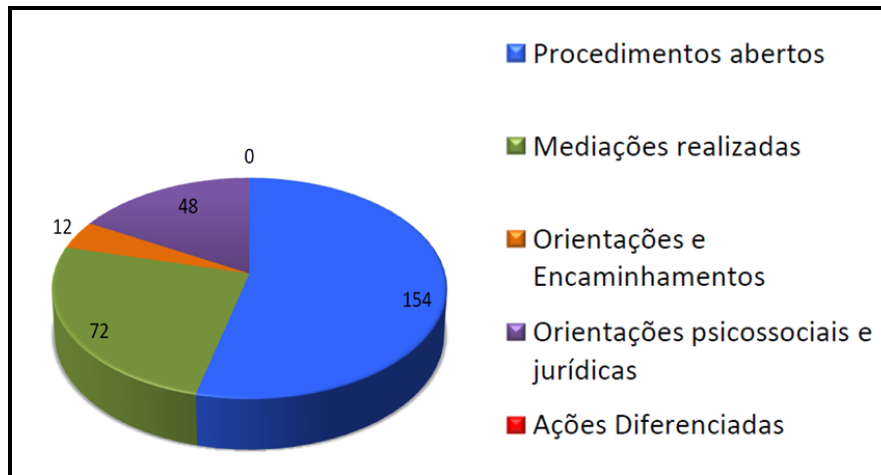
Por seu turno, os mediadores das CMCs são escolhidos entre os membros da própria comunidade que se colocam à disposição para se integrar ao projeto das Casas, participam dos cursos de capacitação e passam a mediar conflitos.

O fato de o mediador ser um cidadão da própria comunidade condiz com o caráter democrático deste processo auto compositivo, porquanto ele é a figura que melhor conhece a comunidade, por fazer parte da mesma, perfaz a inclusão social, através da medida educativa contida na capacitação que lhe é concedida, bem como na sua atividade realizada, em essência, de modo voluntário, é clara manifestação de exercício de participação cidadã.

No Ceará, há atualmente onze casas de mediação, das quais três se encontram na capital do estado, sendo uma delas localizada no bairro da Parangaba.

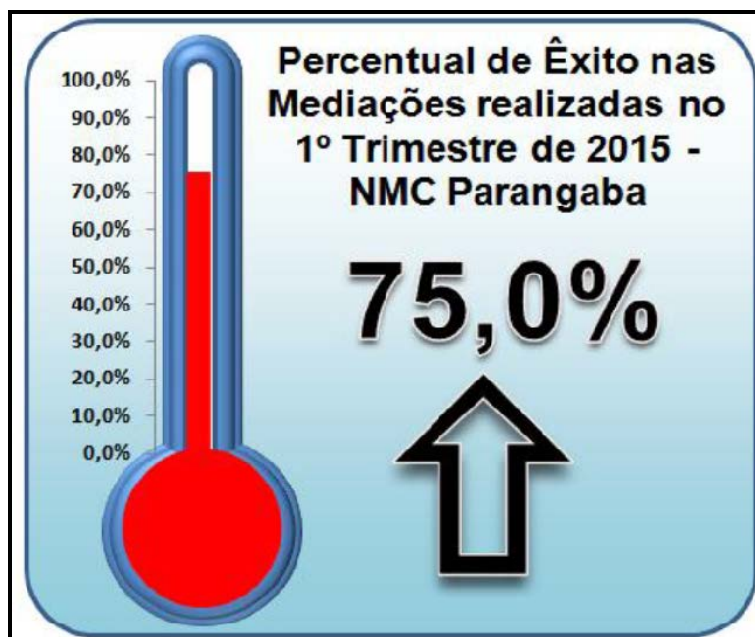
Ao analisar os dados quantitativos e qualitativos do núcleo de mediação comunitária da Parangaba, em Relatório de Atividades realizado pela Coordenação do Núcleo de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará, percebe-se que dos processos de mediação comunitária ingressos no núcleo, excluindo-se os atendimentos para esclarecimento sobre direitos e deveres e encaminhamentos dos casos não cabíveis a mediação aos órgãos competentes, 75% dos conflitos tem sido, de alguma forma, solucionados, como demonstram os dados extraídos do Relatório Estatístico Trimestral desenvolvido pela Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária em Parangaba, apresentados no Gráfico 02:





Fonte: CNMC-MP/CE (2015, P. 14).

Em consonância com os dados apostos no Gráfico 02, temos no Gráfico 03 a porcentagem dos atendimentos exitosos em Parangaba no 1º Trimestre de 2015:



Fonte: CNMC-MP/CE (2015, P. 14).

Saliente-se que a maioria dos conflitos existentes nestas comunidades estão relacionados à divergências entre vizinhos, espécies de conflitos que jamais alcançariam as vias tradicionais de resolução de conflito, seja pela carência de informação dos indivíduos ou mesmo pela pequena escala financeira do conflito.

E, a pequena escala, é bom que se frise, não significa pouca importância, até porque, nessas comunidades, em que se vive no limite da miséria, mesmo a mais simples das lides,

pode tomar proporções maiores, posto que em meio a estas realidades, onde a dignidade das pessoas é constantemente maculada, cada indivíduo acaba por manter-se em um permanente estado de autodefesa.

Analisando pesquisas realizadas junto aos mediados e mediadores da CMC da Parangaba, muitos daqueles consideram a mediação comunitária um excelente meio de resolução de conflitos, bem como, declararam sentir-se capazes de, após a mediação, resolverem sozinhos seus conflitos futuros.

Na percepção dos mediados, este procedimento visa auxiliar o Poder Judiciário, buscando resolver os conflitos por meio do diálogo entre as partes, de uma maneira justa e, ainda, incentiva-os a buscar seus direitos.

Segundo os mediadores, a mediação comunitária é um instrumento democrático de acesso à justiça (resolução de conflitos), pois trata as partes envolvidas de forma igualitária, capacitando-as à resolverem seus problemas, além de orientá-las e conscientizá-las de seus direitos e deveres, o que lhes concede um sentimento de cidadania e impulsiona a uma participação social mais efetiva.

Hoje, o Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária conta com grandes parceiros para a construção da Escola Superior do Ministério Público do Estado do Ceará (ESMP) que busca promover cursos de extensão e capacitação, seminários e palestras sobre mediação e demais instrumentos de pacificação com grandes autoridades nacionais e internacionais como Prof. Juan Carlos Vezzulla que renovou a teoria e a prática sobre os estudos da mediação.

O Programa busca ampliar conhecimentos no ensino superior acadêmico referente ao tema da mediação e conhecimento multidisciplinar, podendo ser um forte campo para o exercício de atividades complementares de estudantes de diversos cursos de graduação das universidades cearenses, a depender dos requisitos específicos de cada instituição universitária. De acordo com a definição do Ministério da Educação (MEC) e do parecer do Conselho Nacional de Educação da Câmara de Educação Superior (CNE/CES) nº 492/2001, as atividades complementares têm a finalidade de enriquecer o processo de ensino-aprendizagem, privilegiando a complementação da formação social e profissional.

Também, conforme o artigo 8º, da Resolução CNE/CES nº 9, de 29 de setembro de 2004:

Art. 8º As atividades complementares são componentes curriculares enriquecedores e complementadores do perfil do formando, possibilitam o reconhecimento, por avaliação de habilidades, conhecimento e competência do aluno, inclusive adquirida fora do ambiente acadêmico, incluindo a prática de estudos e atividades independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, especialmente nas relações com o mercado do trabalho e com as ações de extensão junto à comunidade.

Parágrafo único. A realização de atividades complementares não se confunde com a do Estágio Supervisionado ou com a do Trabalho de Curso.

A FEMMEC (Formação de Equipe Multidisciplinar dos Núcleos de Mediação Comunitária) pretende proporcionar ao acadêmico um conjunto de atividades com carga horária semanal, com controle do tempo total de dedicação pelo estudante durante o semestre ou ano letivo atuado no Projeto.

O aluno passará por um processo de seleção simplificado com a assinatura de um termo de adesão ao voluntariado enquanto exercer atividades compatíveis com sua área de conhecimento e afins, nos Núcleos de Mediação Comunitária e, ao final de cada semestre, receberá uma declaração comprobatória do tempo de voluntariado.

A referida declaração poderá ser utilizada como atividade complementar pela atuação profissional teórica e prática exercida no Projeto, ficando a cargo de cada faculdade ou universidade o reaproveitamento da carga horária despendida dentro dos parâmetros dos projetos pedagógicos dos cursos de graduação.

Portanto, afere-se que a mediação comunitária é uma eficiente ação horizontal de participação popular, uma vez que esta capta os ecos dos problemas sociais que ressoam nas esferas mais vulneráveis da sociedade. Atingindo os indivíduos residentes nestas localidades, abordando-os de uma forma sócio interacionista calcada no diálogo e na reconstrução cultural, aplicando aspectos cruciais à participação social, ascendendo-os a condição de sujeitos sociais e ocasionando um verdadeiro processo de redemocratização.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A democracia exige que não somente uma parcela da população tenha acesso aos meios necessários a uma participação efetiva, como informação, educação política, espaços e oportunidades para se manifestarem, mas que essas condições sejam estendidas ao maior número possível de cidadãos, os quais deverão, também, ter poder decisório, ou seja, capacidade de influir nas decisões governamentais. Na medida em que a mediação capacita as pessoas no sentido da comunicação pacífica e do diálogo, estimulando o estabelecimento de parcerias e de redes de colaboração em torno de objetivos comuns, exerce uma função educativa que aponta o caminho de práticas democráticas coletivas responsáveis.

A criação de centros de mediação de conflitos representa instrumento de fortalecimento democrático já que possibilita o acesso à justiça, representa um processo inclusivo e promove a paz social.

Os Núcleos de Mediação Comunitária são uma realidade junto às comunidades e representam formas de resolução de conflitos em diversas áreas como: litígios entre vizinhos; questões familiares que envolvem pensão alimentícia, a guarda de filhos, entre outros atendimentos que possam satisfazer os anseios da sociedade nos seus âmbitos específicos e buscar a reestruturação de vínculos perdidos.

Na mediação, o mediador é escolhido de comum acordo pelas partes em litígio, e tem a função de servir de elo de comunicação entre os litigantes visando a uma decisão em que prevaleça a vontade das partes, e nunca a sua.

A mediação, em sua forma auto compositiva, é meio extrajudicial de resolução de conflitos, e pode ocorrer antes ou depois de instalada a controvérsia.

Pode-se citar algumas características deste Instituto, como por exemplo, a rapidez e eficácia de resultados, a redução do desgaste emocional e do custo financeiro, garantia de privacidade e sigilo, redução da duração e reincidência de litígios, facilitação da comunicação, entre outros.

Entretanto, para que a mediação atinja seus objetivos de forma plena, o mediador deve seguir algumas orientações previstas no Código de Ética do qual ele está vinculado, pois o princípio norteador da mediação é o tratamento às como seres humanos, únicos, que devem ter suas dificuldades esclarecidas, melhorando as inter-relações que lhes permitem deter o controle absoluto de todas as etapas do processo, através de um diálogo mediado que

proporcione a negociação e pelo qual eles criem responsabilmente as soluções para não serem escravos de soluções impostas.

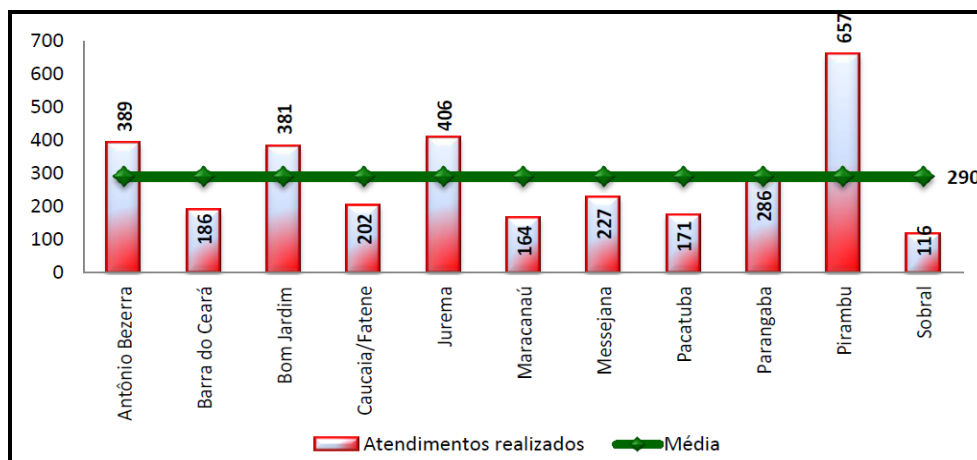
Pode-se afirmar que as conquistas dos Núcleos de Mediação quanto o acesso à justiça, à busca da reestruturação de laços afetivos e de boa convivência, e à inclusão da cultura de paz nas localidades dos mesmos têm como reconhecimento o trabalho voluntário de mediadores comunitários, sendo estes, grandes pacificadores que realizam a construção da cidadania e da harmonia social no Estado do Ceará.

Portanto, pode-se entender que os Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Ceará proporcionam à população a construção de meios necessários para a busca de uma maior acessibilidade à justiça, facilitando nas resoluções de conflitos. Isso demonstra que, no âmbito social, é possível promover a cidadania e fortalecer os laços solidários existentes numa comunidade. Os mediadores comunitários sabem da importante função que é exercer a mediação comunitária e como é gratificante a concretização da cidadania, fato este que demonstra a efetividade dos trabalhos sociais desenvolvidos pelos Núcleos de Mediação Comunitária do Ceará.

Importante destacar que a atuação dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ceará é importante no seio comunitário local, pois propicia a população uma forma eficaz e rápida de composição e resolução de conflitos.

A melhor forma de demonstrar essa importância é exemplificar no campo fático os resultados alcançados pelo projeto cearense.

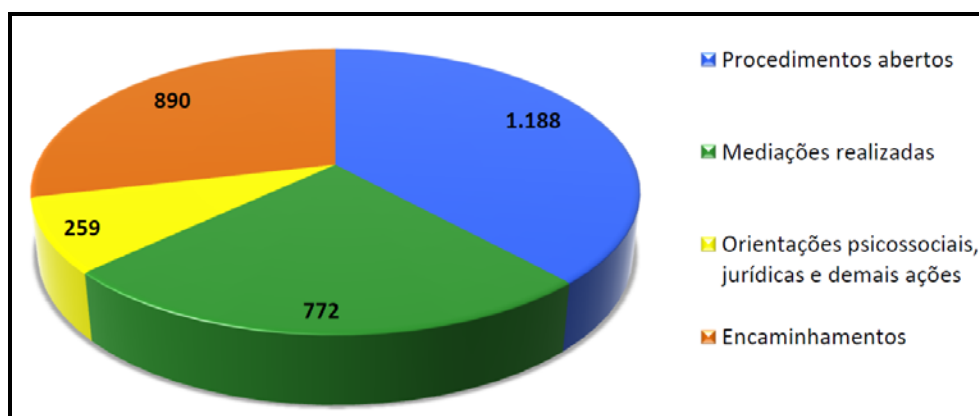
O Gráfico 04 mostra a variação do número de atendimentos realizados pelos Núcleos de Mediação Comunitária do Estado do Ceará no 1º Trimestre de 2015:



Fonte: CNMC-MP/CE (2015, P. 04).

Neste gráfico pode-se observar os atendimentos que foram realizados no primeiro trimestre do ano de 2015 pelos Núcleos de Mediação do Estado do Ceará. Pode-se observar que os Núcleos de Antônio Bezerra, Bom Jardim, Jurema e Pirambu, realizaram atendimentos acima da média trimestral alcançada pelo projeto.

O Gráfico 05 apresenta a descrição dos atendimentos realizados no 1º Trimestre de 2015:



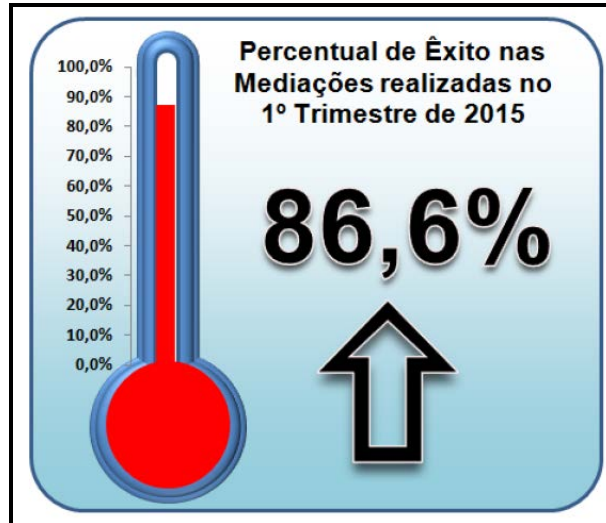
Fonte: CNMC-MP/CE (2015, P. 04).

De outro turno, através do gráfico apresentado acima, pode-se observar a descrição dos atendimentos que foram realizados no primeiro trimestre de 2015.

Fica claro, pelos dados apresentados, que o trabalho que é realizado pelos Núcleos de Mediação, não se encerra na intermediação de diálogos. O trabalho desenvolvido envolve orientações psicossociais, jurídicas e encaminhamentos para setores extrajudiciais (ou judiciais, se for o caso).

Nesse diapasão, resta evidente a especificidade do trabalho desenvolvido, o cuidado dos mediadores em esmiuçar os casos a que são submetidos para que consigam orientar os envolvidos da melhor forma possível.

O Gráfico 06 apresenta o percentual de êxito nas mediações realizadas no 1º Trimestre de 2015:

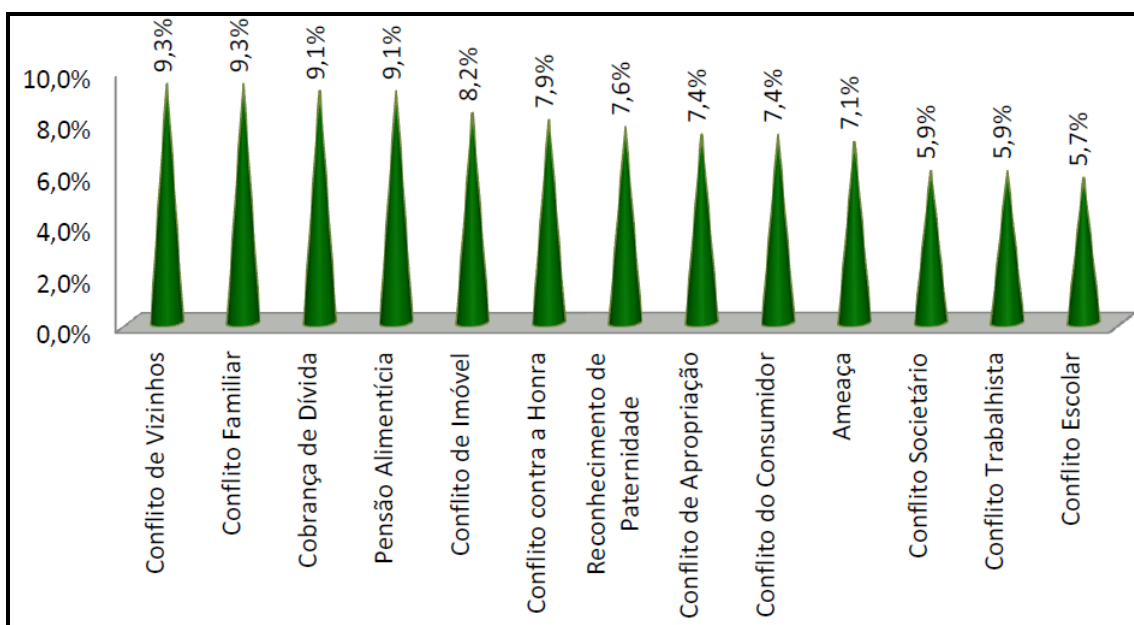


Fonte: CNMC-MP/CE (2015, P. 05).

Nesta mesma toada, podemos observar, através dos dados apostos no gráfico 03, que os trabalhos realizados pelos Núcleos de Mediação logram êxito em grande parte dos atendimentos realizados.

Evidenciado está que, seja através de mediações, orientações, ou encaminhamentos, de alguma forma positiva os conflitos são solucionados, evitando assim, o acionamento do poder judiciário.

No Gráfico 07 temos os tipos de conflitos que geraram procedimentos nos Núcleos de Mediação Comunitária no 1º Trimestre de 2015:



Fonte: CNMC-MP/CE (2015, P. 05).

Por último, observa-se um detalhamento dos casos levados a apreciação dos mediadores.

É cediço que os casos apresentados neste gráfico exemplificativo são grandes congestionadores do poder judiciário. A maior parte dos casos levados ao judiciário, principalmente envolvendo casos de família e conflitos afetivos, demoram anos para serem solucionados, inflam a máquina judicante e atrasam o desenrolar de casos que realmente necessitam de uma intervenção jurisdicional.

Diante dos dados apostos, fica evidente o alcance no campo fático dos trabalhos realizados pelos Núcleos de Mediação Comunitária do Ceará.

Por fim, destaca-se a importância das lideranças locais no bojo das comunidades onde existe a atuação dos Núcleos de Mediação. Conhecer a comunidade no seu íntimo, nas suas nuances, particularidades e dificuldades, facilita o agir dos mediadores. Por este motivo, os voluntários que atuam no projeto de mediação são escolhidos dentro das comunidades em que vão atuar, fato que demonstra a importância de cada liderança no bojo de suas comunidades.

Ao final, com os estudos trazidos sobre a prática da mediação promovida no Estado do Ceará, concluiu-se pela possibilidade de considerar esta prática como um método eficaz de resistência a poderes dominantes, propiciando a formação de sujeitos interessados em determinar e guiar o rumo de suas vidas de forma emancipada, consciente e responsável, colocando-os na égide da formação dos seus próprios destinos.



## REFERÊNCIAS

BAER, Werner. **A economia brasileira**. Tradução de Elite Sciulli – 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Nobel, 2002.

BAQUERO, Marcello. **Construindo uma outra sociedade**: o capital social na estruturação de uma cultura política participativa no Brasil. Curitiba: Revista de Sociologia Política, 21, nov. 2003.

CARDOSO DE OLIVEIRA, Luis Roberto. **Da moralidade à eticidade**: via questões de legitimidade e equidade. Em: CARDOSO DE OLIVEIRA, Roberto e CARDOSO DE OLIVEIRA, Luis Roberto. Ensaios antropológicos sobre moral e ética. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1996.

CARVALHO, Gláucia. **Vocabulário Jurídico Conciso**. Atualizador Nagib Slaibi Filho. – 1ª ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2008.

FALCÃO, Joaquim. **Cultura jurídica e democracia**: a favor da democratização do Judiciário. In: LAMOUNIER, Bolívar et alii. Direito, cidadania e participação. São Paulo: Tao, 1981.

FERREIRA, Aurélio Buarque de H. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. São Paulo: Nova Fronteira, 2004.

FISCHER, Roger. **Como chegar ao sim**: negociação de acordos sem concessões. Roger Fischer, William Ury & Bruce Patton. Tradução de Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2a. edição revisada e ampliada. Rio de Janeiro: Imago Ed.; 1994. 216p.

FOLGER, P. Joseph; BUSH, Robert A. Baruch. **Mediação Transformativa e intervenção de terceiros**: as marcas registradas de um profissional transformador. In: SCHNITMAN Dora Fried e LITTLEJOHN Stephen (orgs.). Novos Paradigmas em Mediação. Porto Alegre: Artmed, 1999.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**: Saberes necessários à prática educativa. 31. ed. São Paulo: Editora Paz e Terra, 2005.

MARTINELLI, Dante P. **Negociação e solução de conflitos**: do impasse ao ganha ganha através do melhor estilo. Dante P. Martinelli, Ana Paula de Almeida. São Paulo: Atlas, 1998. 159p.

MENDES, Josiane Batista. **A mediação como ferramenta na solução de conflitos empresariais**. (Dissertação). Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem Empresarial: Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.portaldoead.com.br>>. Acesso em 16 set. 2015.

MENDONÇA, Angela Hara Buonomo. **Mediação Comunitária**: Uma Ferramenta de Acesso à Justiça? Mestrado (Dissertação). Fundação Getúlio Vargas: Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br>>. Acesso em 15 set. 2015.

MOORE Christopher W. **O Processo de Mediação**. Porto Alegre: Artmed. 1998, p. 368.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Arbitragem: Alternativas à jurisdição**. 2. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

MOREIRA, Sandra Mara Vale. **Mediação e Democracia: uma abordagem contemporânea da resolução de conflito**. Mestrado (Dissertação). Universidade de Fortaleza. Fundação Edson Queiroz: Fortaleza, 2007.

NASCIMENTO, Vanessa do Carmo. **Mediação comunitária como meio de efetivação da democracia participativa**. *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIII, n. 83, dez. 2010. Disponível em: <<http://www.ambito-juridico.com.br>>. Acesso em 15 set. 2015.

NETO, Adolfo Braga. **Mediação de Conflitos: Princípios e Norteadores**. *Revista da Faculdade de Direito UniRitter*, Porto Alegre, n. 11, p. 29-46, 2010.

RIOS, Paula Lucas. **Mediação Familiar: Estudo Preliminar para uma Regulamentação Legal da Mediação Familiar em Portugal**. *Verbo Jurídico*, v. 2, 2005. Disponível em: <<http://www.verbojuridico.com>>. Acesso em 16 set. 2015.

SALES, Lilia Maia de Moraes; ALENCAR, Emanuela Cardoso O. de; FEITOSA, Gustavo Raposo. **Mediação de Conflitos Sociais, Polícia Comunitária e Segurança Pública**. *Revista Sequência*, nº 58, p. 281-296, jul. 2009. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br>>. Acesso em 15 set. 2015.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. **O que é Mediação de Conflitos?** (Coleção Primeiros Passos). São Paulo: Editora Brasiliense, 2007.