

**UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ – UNIVALI**  
**VICE-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA, EXTENSÃO E CULTURA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E JURÍDICAS**  
**PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE POLÍTICAS**  
**PÚBLICAS – PMGPP**

**A MEDIAÇÃO COMO UMA POLÍTICA PÚBLICA NA RESOLUÇÃO DE**  
**CONFLITOS FAMILIARES E COMO ALTERNATIVA DE DESJUDICIALIZAÇÃO**  
**DO PODER JUDICIÁRIO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A CASA DA**  
**CIDADANIA DA CIDADE DE CAMBORIÚ – SC (2000 – 2016)**

**CHRISTIELEN PESSOA BRITO MACHADO**

Itajaí – SC

2017

**UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ – UNIVALI**  
**VICE-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA, EXTENSÃO E CULTURA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E JURÍDICAS**  
**PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE POLÍTICAS**  
**PÚBLICAS – PMGPP**

**A MEDIAÇÃO COMO UMA POLÍTICA PÚBLICA NA RESOLUÇÃO DE**  
**CONFLITOS FAMILIARES E COMO ALTERNATIVA DE DESJUDICIALIZAÇÃO**  
**DO PODER JUDICIÁRIO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A CASA DA**  
**CIDADANIA DA CIDADE DE CAMBORIÚ – SC (2000 – 2016)**

**CHRISTIELEN PESSOA BRITO MACHADO**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora no Mestrado Profissional em Gestão de Políticas Públicas da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, sob a orientação do Prof. Dr. Paulo Rogério Melo de Oliveira, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão de Políticas Públicas.

Itajaí (SC)

2017

---

M 149

Machado, Christielen Pessoa Brito

A mediação como uma política pública na resolução de conflitos familiares e como alternativa de desjudicialização do poder judiciário: um estudo de caso sobre a casa da cidadania da cidade de Camboriú – SC (2000 – 2016). – Itajaí (SC), 2017. 120 f.: il. color.; 30 cm.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Gestão de Políticas Públicas, Universidade do Vale do Itajaí, para obtenção do título de Mestre em Gestão de Políticas Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Rogério Melo de Oliveira

Bibliografia: p. 114-119.

1. Políticas Públicas - Brasil. 2. Mediação. 3. Conflito familiar. I. Oliveira, Paulo Rogério Melo de. II. Universidade do Vale do Itajaí. III. Título.

CDD 342.6643

---

## FOLHA DE APROVAÇÃO

Aprovação em: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Banca Examinadora:

---

Dr. Paulo Rogério Melo de Oliveira (Universidade do Vale do Itajaí)

---

Dra. Ana Cláudia Delfini C. de Oliveira (Universidade do Vale do Itajaí)

---

Dr. Emerson César de Campos (Universidade do Estado de Santa Catarina)

Dedico esta dissertação, em especial, a Deus; a meu esposo, João Paulo Machado; a meus pais, a minha irmã, Suelen; e a minha sobrinha, Duda. Todos estes, fundamentais em minha vida.

## AGRADECIMENTOS

A **Deus**, por tudo o que tenho, o que sou, por ter me capacitado e auxiliado a realizar mais um sonho. Obrigada Senhor, por mais esta grande conquista!

A esta **Universidade**, a seu corpo docente, à direção e administração, pela oportunidade de fazer este curso.

A meus pais, **Erivete Oliveira** e **Rivaldo de Brito**, por todo apoio, pelas orações e por me ensinarem a trilhar um caminho reto.

A minha avó materna, **Dirce Oliveira**, por ser tão doce, alegre e por fazer tamanha diferença em nossa família.

A meus **irmãos**, por todos os momentos que passamos juntos e pelas conquistas compartilhadas.

A meu amado esposo, **João Paulo Machado**, que está sempre ao meu lado, incentivando-me e acreditando no meu potencial.

Ao **Professor Doutor Orientador Paulo Melo**, pelo empenho dedicado na orientação do meu trabalho, pelo apoio e confiança.

A todos meus **colegas de trabalho**, que fizeram parte da minha formação, em especial, às minhas queridas amigas e companheiras, **Queila Martins** e **Mirela Bulegon**.

À **Professora Doutora, Ana Cláudia Delfini C. de Oliveira**, pelo imenso auxílio na formação do meu trabalho.

Aos **Professores** que carinhosamente aceitaram o convite de participarem da minha banca.

A estes, os meus sinceros agradecimentos!

## RESUMO

A autocomposição tem se destacado, nos dias atuais, não só pelo esgotamento da prestação jurisdicional, mas, também, porque, a resolução de conflitos, através de métodos como a mediação, tem a capacidade de transformar a cultura do litígio, especialmente no contexto de crise do Poder Judiciário. Por tal razão, e objetivando avaliar a eficácia da mediação como uma política pública de resolução de conflitos, especialmente no âmbito familiar, com o presente trabalho, apesar de apresentar os conceitos de mediação, seu histórico no Brasil e no mundo, busca-se ir além, realizando um estudo de caso na Casa da Cidadania da cidade de Camboriú, que se trata de um projeto elaborado pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina, criado no ano 2000, que objetiva levar acesso à Justiça a todos os cidadãos de forma célere e sem burocracias nos municípios do estado de Santa Catarina. Desta forma, o presente estudo de caso objetiva averiguar, a partir dos casos práticos vivenciados, pesquisas e entrevistas realizadas com os cidadãos participantes dos métodos, a eficácia da mediação como um método de resolução de conflitos. Ao final, pôde-se concluir que a mediação pode ser considerada uma política pública transformadora, capaz de introduzir o diálogo e a paz, mormente nos diversos modelos familiares existentes. Contudo concluiu-se que a aplicação da mediação na Casa da Cidadania de Camboriú tem sido prejudicada em razão da centralização da Administração através da Prefeitura Municipal, que tem influenciado diretamente no funcionamento da Casa da Cidadania, assim, trazendo prejuízos aos cidadãos e, conseqüentemente, atrasando a continuidade desta importante política pública para a cidade de Camboriú e entornos.

**Palavras-chave: Mediação. Políticas Públicas. Conflitos. Família.**

## **ABSTRACT**

Selfcomposition has been outstanding nowadays, not only because the judicial way is getting to its limit, but also because the resolution of conflicts through methods such as mediation has the ability to transform the litigation culture, especially in the context of the crisis in the Judiciary. For this reason, and in order to evaluate the effectiveness of mediation as a Public Policy for conflict resolution, especially within the family, this work, presents the concept of mediation, its history in Brazil and worldwide, and seek to go beyond. We carried out a case study in the House of Citizenship of the city of Camboriú, which is a project created by the Santa Catarina Court of Justice in the year of 2000 and aims to bring access to justice to all citizens, swiftly and without a lot of red tape, in the municipalities of Santa Catarina. Thus, the present study aims to assess, through the experienced case studies, surveys and interviews with the citizens participating of that initiative, the effectiveness of mediation as a method of conflict resolution. Finally, it could be concluded that mediation can be considered a transformative public policy, able to introduce dialogue and peace, especially in the various existing family models. However, it was concluded that the implementation of mediation in the House of Citizenship of Camboriú has been impaired due to the centralization of its Board of Directors by the Municipal Hall, which has directly influenced the functioning of the House of Citizenship, thus bringing harm to the citizens and, consequently, delaying the continuation of this important public policy for the city of Camboriú and its surroundings.

**Keywords: Mediation. Public Policy. Conflicts. Family**



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Total do Poder Judiciário .....	28
Figura 2 - Número de casos novos e pendentes na Justiça.....	29
Figura 3 - Estrutura das Casas da Cidadania .....	53

## LISTA DE FOTOS

Foto 1 - Fachada da Casa da Cidadania de Camboriú.....	59
Foto 2 - Recepção da Casa da Cidadania .....	60
Foto 3 - Sala de atendimento do PROCON.....	61
Foto 4 - Sala de espera para atendimento no Setor de Conciliação e Mediação .....	61
Foto 5 - Sala de mediação.....	62
Foto 6 - Setor de fabricação de carteiras de identidade.....	63
Foto 7 - Setor de emissão de carteira de trabalho.....	64
Foto 8 - Setor de entrega de certidões .....	65
Foto 9 – Sala do Alistamento, INCRA e Junta Comercial .....	66
Foto 10 - Setor de alistamento militar e INCRA .....	67
Foto 11 - Espaço de circulação e recepção.....	68
Foto 12 - Modelo Carta-Convite .....	77
Foto 13 - Porta de entrada da Casa da Cidadania.....	104

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Comparativo de atendimentos por área jurídica: .....	72
Gráfico 2 - Evolução dos Acordos Familiares desde a data da implantação da Casa da Cidadania no ano 2000 até o ano de 2016 .....	92
Gráfico 3 - Percentual de atendimento por área na Casa da Cidadania, desde a data da sua implantação no ano 2000 até o ano de 2016.....	92
Gráfico 4 - Acordos realizados por área, desde a implantação da Casa da Cidadania em 2000 até o ano de 2016. ....	93

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diferença entre terapia, a Justiça adversarial e a mediação .....	26
Quadro 2 - Relação de Casas da Cidadania e Fórum Municipal Casa da Cidadania por ordem de instalação. ....	56
Quadro 3 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados no ano 2000 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	83
Quadro 4 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2001 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	83
Quadro 5 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2002 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	84
Quadro 6 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2003 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	84
Quadro 7 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2004 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	85
Quadro 8 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2005 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	85
Quadro 9 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2006 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	86
Quadro 10 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2007 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	86
Quadro 11 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2008 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	87
Quadro 12 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2009 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	87
Quadro 13 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2010 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	88
Quadro 14 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2011 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	88
Quadro 15 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2012 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	89

Quadro 16 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2013 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	89
Quadro 17 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2014 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	90
Quadro 18 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2015 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	90
Quadro 19 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2016 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.....	91
Quadro 20 - Resumo dos atendimentos e acordos realizados entre os anos 2000 a 2016, dados coletados da Casa da Cidadania.....	91

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>15</b>
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA .....	17
1.2	OBJETIVOS .....	17
1.2.1	Objetivo Geral.....	17
1.2.2	Objetivos Específicos .....	18
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>19</b>
<b>3</b>	<b>A MEDIAÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL: PANORAMA HISTÓRICO .....</b>	<b>21</b>
3.1	SOBRE O CONCEITO DE MEDIAÇÃO .....	21
3.2	MEDIAÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA .....	26
3.3	MEDIAÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA NO ÂMBITO FAMILIAR.....	34
3.4	BREVE HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO NO BRASIL E NO MUNDO .....	42
<b>4</b>	<b>A IMPLANTAÇÃO DA CASA DA CIDADANIA NA CIDADE DE CAMBORIÚ (SC) .....</b>	<b>49</b>
4.1	O PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO DA CASA DA CIDADANIA NO ESTADO DE SANTA CATARINA.....	49
4.2	A IMPLEMENTAÇÃO DA CASA DA CIDADANIA NA CIDADE DE CAMBORIÚ E SUA ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO .....	58
4.3	DA UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO FAMILIAR EM OUTRAS LOCALIDADES DO BRASIL .....	69
<b>5</b>	<b>A PRÁTICA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES NO ÂMBITO DA CASA DA CIDADANIA DA CIDADE DE CAMBORIÚ ENTRE OS ANOS DE 2001 E 2015 ATRAVÉS DA MEDIAÇÃO .....</b>	<b>75</b>

5.1	O PASSO A PASSO DO MÉTODO DA MEDIAÇÃO NA CASA DA CIDADANIA..	75
5.2	OS DADOS DA UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO NA CASA DA CIDADANIA DESDE A SUA IMPLEMENTAÇÃO.....	82
5.3	CASOS PRÁTICOS DE CONFLITOS FAMILIARES RESOLVIDOS NA CASA DA CIDADANIA DE CAMBORIÚ.....	95
5.3.1	Caso Prático 1 .....	97
5.3.2	Caso Prático 2 .....	98
5.3.3	Caso Prático 3 .....	99
5.3.4	Caso Prático 4 .....	100
6	AS FRAGILIDADES E OS ACERTOS DA CASA DA CIDADANIA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES NA CIDADE DE CAMBORIÚ.....	103
6.1	AS FRAGILIDADES .....	1033
6.2	OS ACERTOS .....	1066
6.3	SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA O PROJETO .....	108
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	110
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>114</b>
	<b>ANEXOS E APÊNDICES.....</b>	<b>120</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário no Brasil passa por uma série de crises, em especial quanto à sua eficiência, visto que a morosidade, inadequação das decisões, formalismo nos métodos e falhas nos serviços judiciais para resoluções de conflitos têm sido constantes, resultando, assim, na descrença do cidadão com relação à Justiça. A crise enfrentada pelo Poder Judiciário é consequência da falta de estrutura, instalações adequadas, pessoal, equipamentos, entre outras dificuldades. Contudo, em que pese a nítida crise enfrentada, não se pretende, neste trabalho, negar a importância do Poder Judiciário para o país, mas demonstrar que há outros métodos eficazes de resolução de conflitos, tal como a mediação (SPENGLER, 2012).

Apesar de tratar-se de uma alternativa relativamente nova no Brasil e com recente legislação sobre o método, a mediação é uma prática utilizada há muito tempo em outros países, tendo sido desenvolvida em razão da nítida necessidade de resolução dos conflitos ocorridos no cotidiano das sociedades, bem como em virtude da constatação da necessidade de diálogo e pacificação de conflitos existentes em todas as áreas, inclusive no âmbito familiar.

No tocante aos conflitos familiares, denota-se que, diante de um quadro de problemas constantes, existentes em razão do advento das mudanças do mundo moderno, diariamente, tem crescido a demanda de processos judiciais com os quais famílias objetivam resolver seus problemas familiares perante o Poder Judiciário. Porém, na maioria das vezes, elas enfrentam soluções morosas e superficiais.

Por esses e outros motivos que o presente trabalho busca avaliar a mediação como método alternativo de resolução de conflitos, demonstrando, ainda, a importância da implementação de políticas públicas relacionadas à educação para prevenção de conflitos e concretização de uma cultura de paz, tal como a criação das Casas da Cidadania no estado de Santa Catarina, um projeto do Tribunal de Justiça do Estado que visa melhorar a distribuição e eficácia da Justiça.

Como poderá ser visto no decorrer do trabalho, a Casa da Cidadania da cidade de Camboriú, além de proporcionar serviços úteis ao exercício da cidadania, busca, em especial, a mediação das partes, especialmente no âmbito familiar, de maneira informal, e não por meio de métodos adversos, contando, ainda, com a participação direta da sociedade no que se refere à solução de conflitos.



Para melhor apresentação da avaliação dos serviços desempenhados na Casa da Cidadania através da mediação, o presente trabalho foi dividido em sete capítulos, com diferentes abordagens sobre o tema. Após esta Introdução e o capítulo de Metodologia, no terceiro capítulo, aborda-se a mediação como política pública de resolução de conflitos no Brasil, iniciando-se pelo conceito e definição de mediação utilizada por diversos autores estudiosos da área. Buscou-se apresentar, ainda, a mediação como uma política pública e os seus inúmeros benefícios, visto que, com a utilização do método, os principais resultados estão ligados à redução de custos e diminuição da sobrecarga de processos no Poder Judiciário, resolução de conflitos de forma célere, informal, mudança na cultura de litígio, que pode resultar em paz, harmonia e tolerância entre os indivíduos e ao acesso à Justiça para setores mais carentes da sociedade. Esse capítulo também pretende exibir, como centro deste trabalho, a mediação enquanto política pública no âmbito familiar, uma vez que a família é o espaço indispensável para a garantia da sobrevivência e da proteção integral dos filhos e demais membros, independentemente do arranjo familiar ou da forma como vêm se estruturando (KALOUSTIAN, 1994). Por essas razões, questões advindas da família devem ser pensadas, refletidas, debatidas e decididas sempre com muito cuidado, de forma a alcançar soluções mais justas possíveis e em conformidade com os valores fundamentais do ordenamento (COIMBRA, 2013). Ao final desse capítulo, coloca-se o histórico da mediação no Brasil e no mundo, bem como os principais marcos históricos recentes no Brasil, tais como a Resolução 125/10 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que estabeleceu a política nacional de disseminação da mediação e conciliação no Poder Judiciário, atrelando orientações para todos os Tribunais brasileiros, e também a modificação do Código de Processo Civil, que traz a mediação como parte do processo judicial, cuja lei entrou em vigor em 16 de março de 2016.

O quinto capítulo descreve a implantação da Casa da Cidadania na cidade de Camboriú, apresentando, inicialmente, o projeto de implementação no estado de Santa Catarina e a justificativa do Tribunal de Justiça para a criação do referido projeto e os objetivos a serem alcançados. Busca-se, também, trazer informações sobre as cidades catarinenses que possuem a Casa da Cidadania e como o projeto e a Resolução N.2/01-TJ, que dispõe sobre as Casas da Cidadania, preveem a estrutura e o funcionamento das Casas da Cidadania. Ainda, nesse capítulo, aponta-se a estrutura de funcionamento atual e a implementação da Casa da Cidadania na cidade de Camboriú, sublinhando todos os serviços e setores disponíveis ao cidadão e o número de servidores disponíveis para prestar o devido atendimento para a população. Ao final desse capítulo, são focalizados outros projetos criados

em vários lugares do Brasil que utilizam a mediação como método de resolução de conflitos e os resultados positivos alcançados em referidos projetos.

No sexto capítulo, analisa-se a prática de resolução de conflitos familiares no âmbito da Casa da Cidadania de Camboriú entre os anos de 2000 a 2016, através da mediação, exibindo-se o passo a passo da mediação – desde o primeiro atendimento até a homologação pelo Poder Judiciário –, o número estimado de atendimentos realizados, o percentual de resoluções e quais os principais conflitos tratados na Casa da Cidadania. Ao final desse capítulo, relatam-se casos práticos resolvidos a partir da mediação na Casa da Cidadania de Camboriú e a opinião dos cidadãos que procuraram a mediação, e não o Poder Judiciário para solucionarem seus conflitos familiares.

Por fim, no sétimo e último capítulo, são elencadas as fragilidades da Casa da Cidadania de Camboriú, especialmente no que se refere ao trabalho de mediação utilizado. Posteriormente, são apontados os acertos da Casa da Cidadania na resolução dos conflitos familiares. E, por último, indica-se sugestões de melhorias para o aperfeiçoamento deste projeto, que pode ser implementado em outros municípios catarinenses que ainda não possuem a Casa da Cidadania, para expandir cada vez mais este importante método de resolução de conflitos familiares, o que, comprovadamente, trará inúmeros benefícios para toda sociedade.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A Casa da Cidadania de Camboriú, na condição de centro de mediação e conciliação de conflitos familiares, pode ser considerada um meio relevante e eficiente na região de Camboriú e entorno para evitar ou minimizar a judicialização dos conflitos familiares?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

Avaliar a eficiência e a eficácia da mediação como uma política pública na resolução de conflitos familiares e como alternativa de desjudicialização do Poder Judiciário na Casa da Cidadania da cidade de Camboriú entre os anos de 2001 e 2015.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Entender a mediação como política pública de resolução de conflitos considerando as lacunas no Poder Judiciário que comprometem a eficiência e celeridade da Justiça.
- Analisar a resolução que regulamenta a implementação da Casa da Cidadania, seu histórico no estado de Santa Catarina, sua forma de funcionamento, atuação e relação com a sociedade.
- Analisar a prática de resolução de conflitos familiares no âmbito da Casa da Cidadania de Camboriú entre os anos de 2001 e 2015.
- Identificar as possíveis fragilidades e os ganhos efetivos com a adoção da mediação como resolução de conflitos na Casa da Cidadania de Camboriú.

## 2 METODOLOGIA

A presente pesquisa se planejou no método qualitativo e usou como técnica de pesquisa o estudo de caso. Como o nome indica, a característica que distingue esta metodologia é o fato de ser um plano de investigação que se concentra no estudo pormenorizado e aprofundado de uma entidade bem-definida: o caso. Pode ser considerado um caso, um indivíduo, um pequeno grupo, uma organização, uma comunidade, um processo, um incidente ou acontecimento, etc., com isso objetivando compreender o “caso” no seu todo e na sua unidade (SILVA; AZEREDO; PINTO, 2005).

A pesquisa qualitativa é definida como aquela que privilegia a análise de microprocessos através do estudo das ações sociais, individuais e grupais, realizando um exame intensivo dos dados e caracterizada pela heterodoxia no momento da análise (MARTINS, 2004). Para Baptista e Campos (2010), estudo de caso é um meio de se fazer ciência, principalmente quando a natureza do fenômeno observado é multideterminada e interessa conhecer de modo profundo e abrangente a singularidade de cada situação, mesmo que, em última instância, busque-se um conhecimento que, de alguma maneira ou em alguns aspectos, possa ser generalizável. Em síntese, o estudo de caso é uma investigação empírica que se baseia no raciocínio indutivo (GOMEZ; FLORES; JIMENEZ, 1996; BRAVO, 1998) e que depende fortemente do trabalho de campo e baseia-se em fontes de dados múltiplas e variadas.

Para Yin (2003), o estudo de caso pode ser conduzido para um dos três propósitos básicos: explorar, descrever e explicar, existindo também várias propostas de tipificação dos estudos de caso, podendo citar dois modelos: um que evidencia a distinção entre estudo de caso único e estudo de caso múltiplo ou comparativo ou multicaseos, e o segundo, da autoria de Stake (1995), faz referência a: a) Estudo de caso intrínseco, quando o investigador pretende melhor compreensão de um caso particular que contém em si mesmo o interesse na investigação; b) O instrumental, quando o objetivo é proporcionar conhecimento sobre algo que não é exclusivamente o caso em si, mas para compreender outro fenômeno; c) O coletivo, quando o caso instrumental se estende a vários casos, para possibilitar, pela comparação, conhecimento mais profundo sobre o fenômeno, população ou condição.

Neste estudo de caso foram utilizados para coleta de dados os seguintes instrumentos: entrevistas, observação e pesquisa exploratória para verificação das práticas e dos métodos

utilizados na Casa da Cidadania para que seja possível aferir ao estudo, credibilidade nos dados apresentados.

### 3 A MEDIAÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL: PANORAMA HISTÓRICO

#### 3.1 SOBRE O CONCEITO DE MEDIAÇÃO

A mediação tem sido vista como um importante instrumento de restabelecimento da harmonia e comunicação entre litigantes, e, por esta razão, tem sido utilizada como método alternativo de solução de conflitos que possam ser resolvidos por diálogos, sejam eles extrajudiciais que envolvam conflitos empresariais, familiares ou conflitos do cotidiano, bem como aqueles que já alcançaram as vias judiciais. Para se compreender a fundo a mediação e o seu método de resolução de conflitos, faz-se necessário a sua conceituação de acordo com principais autores estudiosos do assunto. O objetivo aqui é, expor os diferentes entendimentos sobre o tema, na forma de uma revisão bibliográfica, para se conhecer o “estado da arte” no que diz respeito à mediação.

Inicialmente, cabe esclarecer que a palavra *mediação*, conforme Lalande (1993, apud SIGNATES, 1998, p.37), procede do adjetivo inglês *mediate* (embora se admita também vinculação com o francês *mediat* e, em seguida, *médiation*) do qual se originou o substantivo *médiation* e seus derivados, como o *intermediation*. Em alemão, *Vermittlung*, faz-se presente, sobretudo, na filosofia de Hegel (SIGNATES, 1998). O conceito de mediação procede de duas vertentes filosóficas: a idealista, de origem cristã, e a marxista. A primeira, ligada à herança teológica (mediação do Cristo entre Deus e o mundo; mediação dos santos entre os pecadores e Deus), tornando-se corrente no existencialismo; a segunda embasa-se na preocupação de explicar os vínculos dialéticos entre categorias separadas. Contudo ambas orientações por vezes se tocam até os dias atuais (SIGNATES, 1998). Na tradição marxista, surgiu a ideia da mediação concebida como um processo ativo, de intercessão, reconciliação ou interpretação entre adversários ou estranhos. Na filosofia idealista, o termo já se estabelecera como conciliação entre opostos, dentro de uma totalidade (SIGNATES, 1998). Apesar de serem elencados, no presente trabalho, conceitos mais atuais, denota-se que as teorias citadas anteriormente serviram de base para os conceitos de mediação utilizados atualmente.

Como exemplo, cita-se a concepção de mediação de Castro Júnior (2004), que entende que a mediação pode ser conceituada como o processo de solução paraestatal de conflitos, através do qual uma terceira pessoa imparcial, denominada mediador, intervém,

assistindo na solução dos conflitos, objetivando fazer com que se encontre o seu próprio caminho a partir da equidade e do consenso (SIGNATES, 1998). Ou seja, em quase todos os conceitos atuais de mediação, tal como poderá ser visto adiante, aparece especialmente o papel do mediador como peça fundamental para a mediação, tal como na dialética hegeliana.

Também, de acordo com o estudo de Serpa (1999), a mediação é um processo informal, voluntário, em que um terceiro interventor, neutro, assiste aos disputantes na resolução de suas questões. Serpa (1999) entende que o papel do interventor é ajudar na comunicação mediante sua neutralidade quanto a emoções, formação de opções e negociação de acordos. Como agente fora do contexto conflituoso, funciona como um catalisador de disputas, ao conduzir as partes às suas soluções, sem propriamente interferir na substância destas (SERPA, 1999).

Segundo Haynes (1993), a palavra mediação evoca o significado de centro, de meio, de equilíbrio, compondo a ideia de um terceiro elemento que se encontra entre as duas partes, não sobre elas, mas entre elas. Por isso a mediação é vista como um processo em virtude do qual um terceiro (o mediador) ajuda os participantes em uma situação conflitiva a tratá-la, o que se expressa em uma solução aceitável e estruturada de maneira que permita ser possível a continuidade das relações entre as pessoas envolvidas no conflito.

Para Spengler (2012), uma das principais pesquisadoras sobre os métodos da mediação como meio alternativo de resolução de conflitos no Brasil, a mediação é um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa, escolhida ou aceita pelas partes, age no sentido de facilitar a resolução de uma divergência, e as pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça.

Pode-se inferir que a mediação representa um mecanismo de solução de contendas utilizado pelas próprias partes movidas pelo diálogo, que encontram uma alternativa eficaz, equilibrada e satisfatória para os envolvidos, e o mediador, como peça fundamental da mediação, é a pessoa que auxilia na construção do diálogo, objetivando solucionar o conflito (SPENGLER, 2012).

A mediação tem como objetivo a solução de conflitos por meio da facilitação do diálogo participativo para que os litigantes possam obter ganho mútuo, através da cooperação entre as próprias partes envolvidas. A prevenção da má administração das discórdias também é um objetivo da mediação, pois estimula a cultura da comunicação pacífica através do diálogo entre as pessoas, em que os indivíduos possam vivenciar um novo contexto de integração, melhorando e aprimorando suas relações. (SPENGLER, 2012).

Braga Neto e Sampaio (2007) entendem que a mediação é um método de resolução de conflitos em que um terceiro, independente e imparcial, coordena reuniões conjuntas ou separadas com as partes envolvidas em conflito, estimulando o diálogo cooperativo entre elas para que alcancem a solução das controvérsias envolvidas. Para Littlejohn e Domenici (1999), a mediação corresponde ao uso de um terceiro que auxilia para que se atinja a compreensão, facilitando a comunicação e negociando um acordo em situações de conflitos.

Warat (2004, p.57), ao definir mediação, aduz que:

É um procedimento, na medida em que responde a determinados rituais, técnicas, princípios e estratégias que em nome da produção de um acordo, tenta revisitar, psicossociologicamente os conflitos para introduzir uma novidade dos mesmos. Essa espécie de movimento enlouquecido, impensado, impulsivo que, muitas vezes, as pessoas realizam em meio de encruzilhadas da vida, povoada de frustrações, que as conduzem a situações crescentemente piores, deve ser substituída (com ajuda do mediador) por uma ação ordenada que inclua planos práticos, antecipações reflexivas de como atuar, sempre na linha de uma nova disposição para entender o mundo e nossos vínculos nele.

Warat (2004) destaca, também, a importância do papel do mediador, já que se requer a sabedoria necessária para poder mover-se, sem a obrigação de defender teorias consagradas e a ortodoxia de uma capela de classe do saber. Segundo o autor, o mediador deve pensar no interior de um território aberto, retirando dos relatos das partes o que lhe convém para facilitar, ajudando-as a introduzir uma transformação do conflito. O entendimento de Spengler (2012) também não destoia dos conceitos citados anteriormente: a mediação, como ética na alteridade, reivindica a recuperação do respeito e do reconhecimento da integridade e da totalidade de todos os espaços de privacidade do outro. Isto é, um respeito absoluto pelo espaço do outro, e uma ética que repudia o mínimo de movimento invasor. É radicalmente não invasora, não dominadora, não aceitando dominação sequer nos mínimos gestos. As pessoas estão tão impregnadas do espírito e da lógica da dominação que terminam, até sem saber, sendo absolutamente invasoras do espaço alheio.

Em um sentido mais amplo, a mediação é entendida como fenômeno sociocultural ou uma política de cultura, tal como expõe Egger (2008): a vida social só existe através das diferenças. São elas que, a partir da interação, como processo universal, produzem e possibilitam as trocas, a comunicação e o intercâmbio. O estudo desse sentido da mediação, e especificamente, dos mediadores permitem constatar como se dão as interações entre categorias sociais e níveis culturais distintos.



Destaca-se que a mediação é um procedimento totalmente consensual, ou seja, favorece um tratamento de consenso para as discórdias, fazendo com que as soluções encontradas sejam satisfatórias aos envolvidos. O mecanismo da mediação deve ser o tratamento do conflito produzido pelas próprias partes a partir da ajuda de uma pessoa denominada mediador, cuja finalidade é transformar as relações e proporcionar o bem-estar dos envolvidos (PARAÍSO, 2006).

Pode-se afirmar que a mediação busca mostrar o conflito como uma possibilidade de transformação do problema através do olhar ao outro. Com isso, tem-se a valorização do indivíduo.

Para Barbosa (2001), a compreensão da essência da mediação e extração do seu conceito pressupõe o conhecimento de três lógicas distintas: a da conciliação, a da força e da mediação. A primeira delas, a lógica da conciliação, visa realizar um acordo sem enfrentar ou prevenir as causas do conflito atual. Isso porque as partes encontram-se fragilizadas e não desejam trazer os motivos reais do conflito. A segunda, que diz respeito à lógica da força, dá-se em razão da focalização no litígio, figurando as partes como inimigas entre si, onde disputam um jogo de ganhadores e perdedores. Por fim, a lógica da mediação imprime às partes um novo modo de comunicação e a solução efetiva do conflito (BARBOSA, 2001).

Ainda sobre o conceito de mediação Mourret (2001, p. 37) aduz que:

Trata de uma prática social, fundamentada, teórica e tecnicamente, e, exercida por uma terceira pessoa, especialmente formada para o exercício deste mister, os mediados tomam decisões eficazes, graças à evolução do senso de responsabilidade que lhes é desenvolvido. Pessoas em conflito acabam resgatando a autoria da própria vida tornando-se capazes e independentes.

Para Haynes e Marodin (1996), a mediação é um processo no qual uma terceira pessoa (o mediador) auxilia os participantes na resolução de uma disputa. O acordo final resolve o problema com uma solução mutuamente aceitável e será estruturado de modo a manter a continuidade das relações das pessoas envolvidas no conflito. Ressalta-se também que alguns pressupostos são necessários para que o resultado seja alcançado com a mediação, ou seja, para que o conflito inicial seja totalmente resolvido, podendo listar como pressupostos da mediação: a voluntariedade, a participação, o respeito, a escuta, a cooperação, a solidariedade, responsabilização e a comunicação.

Nesse sentido, aduz Serpa (1999, p.153):

Ninguém participa de um processo de mediação a não ser mediante a vontade absolutamente livre. Quando alguém busca um meio de resolução de disputa o faz

por necessidade ou coação. No caso da mediação, as pessoas aceitam ou buscam porque querem e confiam que poderão obter um resultado satisfatório. O objetivo é o consenso transformado em acordo com relação às questões da discussão.

A mediação precisa ser compreendida como criadora de comunicação entre as partes, e ainda, apresentando-as como responsáveis pela solução do conflito. Ou seja, a mediação ultrapassa a solução de conflitos, ela passa a preveni-los com a presença da comunicação e diálogo adequados (PARAÍSO, 2006).

Com a apresentação de diversos conceitos de mediação, pode-se enunciar que a mediação é uma proposta transformadora do conflito porque não busca a decisão final do litígio por um terceiro, mas, sim, a resolução pelas próprias partes que recebem apenas um auxílio de um mediador devidamente preparado para administrá-lo. Deduz-se também que, através da atividade da mediação, podem ser percebidos quatro objetivos: solução dos problemas através da participação ativa dos envolvidos, prevenção dos conflitos, inclusão social (conscientização do direito e acesso à Justiça) e a pacificação social (PARAÍSO, 2006).

Contudo vale referir que a mediação não pode ser confundida com aconselhamento psicológico, nem mesmo comparada ao Poder Judiciário. Para demonstrar tais diferenças, apresenta-se, a seguir, quadro comparativo criado por Tânia Vanoni Polanzky (2003, apud PARAISO, 2006):

**Quadro 1 - Diferença entre terapia, a Justiça adversarial e a mediação**

JUDICIÁRIO	TERAPIA	MEDIAÇÃO
Exercida por um terceiro imparcial – juiz	Exercida por um terceiro imparcial – terapeuta	Exercida por um terceiro imparcial- mediador
Responsável Legítimo pela pacificação social e por dirimir conflitos	Terapeuta pode ser escolhido pelas partes.	Mediador pode ser escolhido livremente
Legitimidade advém do poder estatal	Detentor de saber psicoterápico.	Não tem outro poder se não a autoridade conferida pelas partes
Impõe soluções com base no ordenamento jurídico	Utiliza princípios técnico que são postulados pelo seu referencial teórico com o objetivo de promover mudança.	Busca: restabelecer a comunicação para a solução do conflito. Direciona as estratégias para organizar as trocas entre as partes a fim de que elas próprias construam a solução
Intervém como ente autônomo, externo, neutro e imparcial	Interage afetivamente com o indivíduo contendo e ressignificando para o indivíduo o conteúdo que lhe traz.	Auxiliam as partes a retomar o poder de gerir

Fonte: POLANZYK (2003, apud PARAISO, 2006, p.66).

Diante do quadro comparativo demonstrado, é importante destacar que a mediação pode ser vista como uma forma de prevenir os conflitos, não apenas de resolver, pois a mediação realiza a inserção das partes na realidade do problema e na possibilidade de resolução, podendo ser traduzida como minimizadora dos efeitos da escalada do conflito, em especial nas demandas familiares e na retomada da capacidade decisória das partes. Portanto, pode-se inferir ainda que a mediação não se preocupa com o litígio ou com a verdade formal. Sua finalidade única é a obtenção de um acordo através do diálogo e da comunicação, permitindo a valorização do ser humano e, conseqüentemente, aprimorando a cultura de valores de paz e harmonia.

### 3.2 MEDIAÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA

No Brasil, há uma nítida crise instaurada nas suas jurisdições. Eis que se observa o aumento das instâncias de caráter privado no tratamento de conflitos sociais e, paralelamente, a perda de espaço da atuação judicial/estatal como mediadora. A crise do Poder Judiciário brasileiro pode ser definida como de identidade e de eficiência. Pode-se apontar para uma

crise de identidade não só do Judiciário enquanto poder estatal, mas também do juiz (julgador), que, na maioria das vezes, não administra e conduz a sua função de maneira adequada diante dos problemas enfrentados. Destaca-se também que, muitas vezes, leis e códigos utilizados pelo Poder Judiciário estão desatualizados e em desacordo com o momento atual da sociedade, dificultando a aplicação da lei a cada caso concreto, colocando muitas vezes o juiz em uma encruzilhada, visto que o seu papel não é apenas por fim a um conflito, mas também embasar sua decisão na legislação vigente (SPENGLER, 2012).

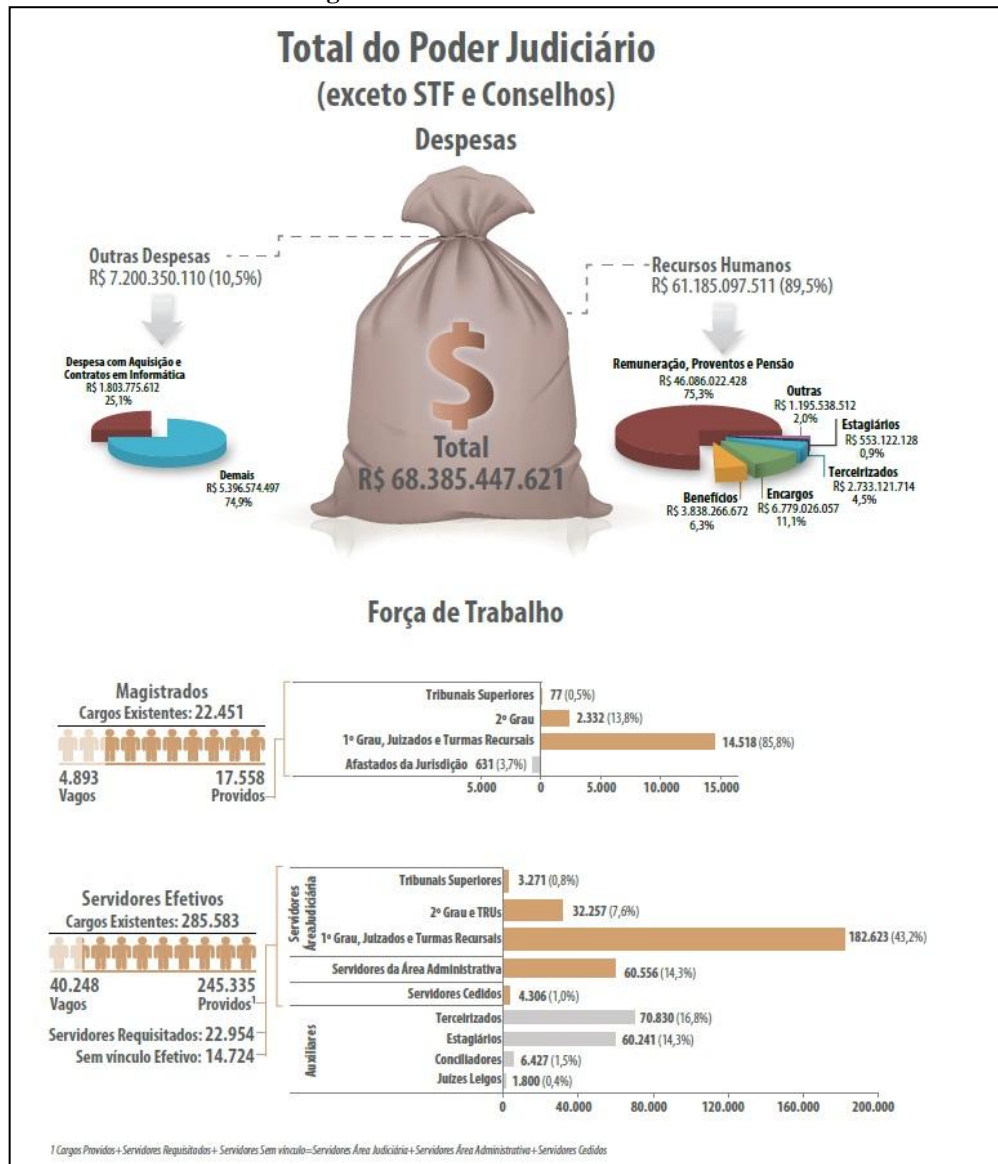
Além da crise de identidade, encontra-se a crise da eficiência, pois o Judiciário encontra-se em uma flagrante carga de tarefas, o que gera morosidade, sem considerar a pouca eficiência dos serviços judiciais, a burocracia e as formalidades, bem como a inadequação dos ritos processuais<sup>1</sup>, tudo isso provocando o desprezo e o descrédito do cidadão comum pela Justiça. Diferente da mediação, que, sendo utilizada para resolução de conflitos, buscará, com celeridade, informalidade e sem burocracias, trazer a solução adequada aos conflitantes. Na maioria das vezes, os conflitos trazidos ao processo não recebem soluções, e sim respostas processuais. Grande percentual das lides (processos) é resolvido mediante análise de questões procedimentais, sem que se alcance o cerne do conflito que a elas deu origem. Ou seja, são as decisões epidérmicas ou periféricas, que tanto denigrem a credibilidade da Justiça (NALINI, 2008). Assim, há uma grande desconexão entre o aparelho judicial e o sistema político e social, distanciando a lei da sociedade e, conseqüentemente, não correspondendo às expectativas do cidadão quanto ao tratamento adequado dos conflitos.

Nesse contexto, cabe destacar que referida crise é consequência de pontos de ruptura, podendo-se citar a crise estrutural decorrente das dificuldades relacionadas à infraestrutura de instalações, de pessoal, equipamentos e principalmente de custos, que segundo o CNJ (2014), o Poder Judiciário brasileiro obteve despesas no valor total de R\$68.385.447,621, sendo que apenas com recursos humanos o montante foi de 89,5% do valor total.

Veja-se:

---

Figura 1 - Total do Poder Judiciário

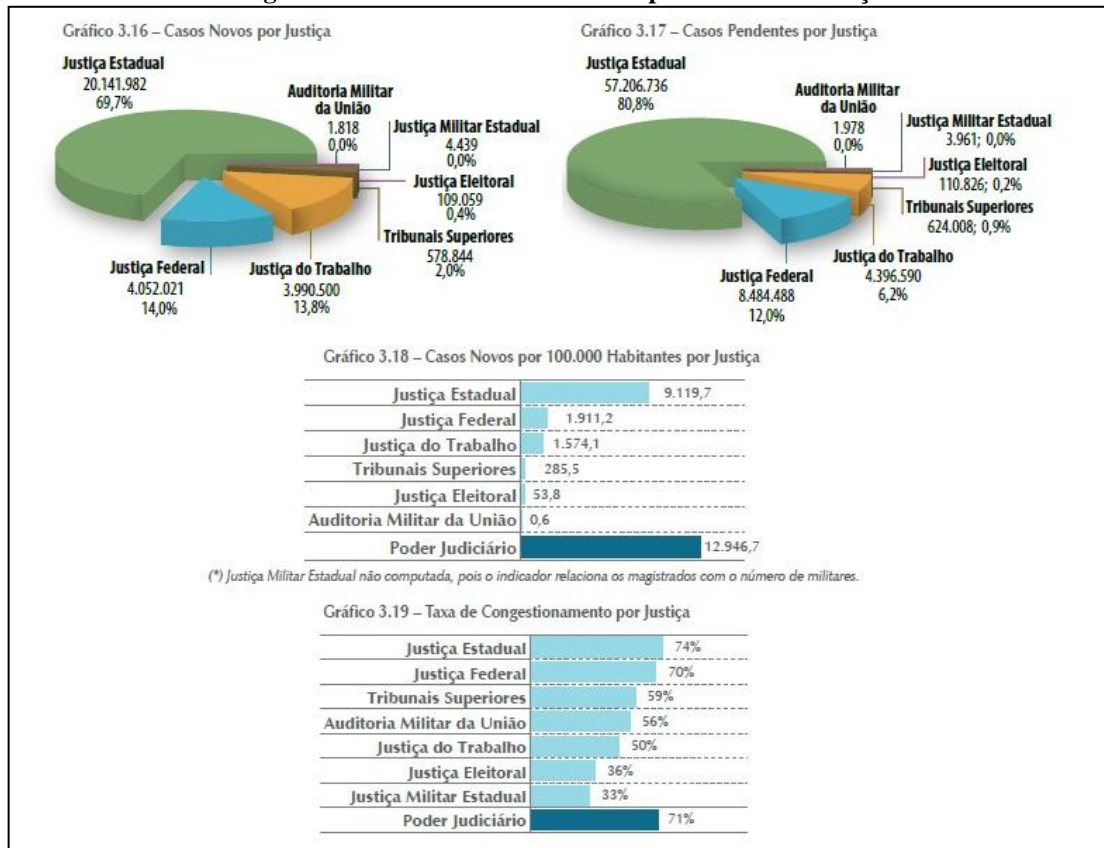


Fonte: CNJ (2014)

Ainda segundo o Conselho Nacional de Justiça (2014), a Justiça Estadual (englobando todos os estados do país), iniciou, em 2014, com um estoque de 57,2 milhões de processos, mesmo com crescimento da produtividade dos magistrados e dos servidores, e o número de casos novos sendo ajuizados tem crescido a cada ano, o que fará que o Poder Judiciário fique cada dia mais moroso e ineficiente.

A seguir será apresentado o número de casos novos e pendentes no Poder Judiciário referente o ano de 2014:

**Figura 2 - Número de casos novos e pendentes na Justiça**



Fonte: CNJ (2014)

Desta forma, os números mencionados nas figuras supraindicadas ilustram as dificuldades estruturais do Judiciário no Brasil, podendo observar ainda que o número de casos pendentes de decisão/resultado pelo Poder Judiciário, como, por exemplo, na Justiça Estadual e Justiça Federal, são duas vezes maiores do que a entrada de novos casos. Ou seja, com o aumento diário de novos casos e a redução de soluções aos processos já em trâmite, a tendência é que, cada dia mais, a Justiça se torne morosa e ineficiente. Caso contrário, a adequação de pessoal para atender a tais demandas, através de novas contratações, pode onerar ainda mais os gastos do Poder Judiciário.

Por tais razões, fazem-se necessários outros meios eficientes para aproximar a Justiça do cidadão comum, garantindo-lhe as soluções dos seus conflitos de forma célere, eficiente e sem burocracias, tal como a mediação, já que, atualmente, há uma desconexão entre o aparelho judicial e o sistema político e social, distanciando-se a lei da sociedade na qual se encontra inserida, não correspondendo à expectativa da resolução do conflito (SPENGLER, 2010). Visando trazer políticas públicas de métodos alternativos de solução de conflitos, o

Conselho Nacional de Justiça criou a Resolução nº 125, instituindo a mediação enquanto política pública de tratamento consensual de conflitos, com a finalidade de reabrir os canais da comunicação interrompidos e reconstruir laços sociais destruídos (SPENGLER, 2010). Contudo, para melhor compreensão, serão trazidos, de forma sucinta, alguns conceitos de políticas públicas, para, ao final, esclarecer porque a mediação pode ser vista como uma política pública (SPENGLER, 2010).

Para Rodrigues (2010), as políticas públicas são um instrumento de concretização das reivindicações dos movimentos sociais na medida em que são ações de Governo, revestidas da autoridade do poder público. Dispõem sobre as ações, metas ou objetivos relacionados ao estado de coisas que se pretende alterar e as estratégias de ação (como fazer).

Nesta seara, importante definir que política pública é o processo pelo qual os grupos que compõem a sociedade, cujos interesses, valores e objetivos são divergentes, tomam decisões coletivas, que condicionam o conjunto dessa sociedade. Assim, quando decisões coletivas são definidas e tomadas, se convertem em algo a ser compartilhado, podendo-se atribuir como uma política comum (RODRIGUES, 2010).

Souza (2006), por sua vez, resume política pública como o campo do conhecimento que busca colocar o governo em ação e analisar essa ação, e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações.

Após breve revisão dos conceitos de políticas públicas, pode-se ressaltar que a utilização da mediação como política pública pode promover uma mudança cultural, uma vez que propõe um modelo de Justiça que foge da determinação rigorosa das regras jurídicas, abrindo-se à participação e à liberdade de decisão entre as partes e, ainda, potencializa a capacidade de compreensão dos problemas, fazendo com que os envolvidos produzam o tratamento do conflito (OLIVEIRA, 2012).

Ou seja, trata-se de um novo paradigma: uma nova maneira de interação nos conflitos interpessoais. Traz à tona o desejo das pessoas em resolver seus conflitos e realizar suas próprias escolhas. Propõe a autodeterminação e autonomia dos mediandos. Incentiva o olhar para um planejamento do futuro, que se pretende tranquilo e promissor, deixando as mágoas e os rancores no passado (LEVY, 2008).

Ora, ao ser oferecidas alternativas para solução dos conflitos, amplia-se a possibilidade de participação social no sistema de decisões (CALMON, 2008).

Lorentz (2002, p.30-31) aduz que:

as reformas tanto processuais quanto judiciais jamais irão substituir as reformas políticas, sociais e econômicas, ou seja: tais problemas congênitos da sociedade escapam às estreitas questões do acesso à justiça, pois são questões mais profundas. Assim, por maiores que sejam as reformas, não só judiciais, para melhoria do acesso à Justiça, mas também extrajudiciais visando ao mesmo intento, estas são panaceias para soluções de inúmeros problemas políticos e econômicos da sociedade.

Sob tal perspectiva, enfatizando o tema da mediação, para comprovar a sua utilização como política pública, Sales (2007) sublinha que os processos jurídicos não são os mais eficientes para lidar com todos os casos de litígios na sociedade, podendo ser a mediação o transformador de uma “cultura do conflito” para uma “cultura do diálogo”.

Diante de tal realidade, resta referir que há uma mudança cultural a ser realizada, iniciando-se pelas grades curriculares das universidades em relação aos métodos de resolução de conflitos, uma vez que se encontram enrustido nos estudantes de Direito e, conseqüentemente, nos profissionais da área, a cultura do litígio em total desconexão com a complexidade social e as soluções necessárias. As universidades têm negligenciado a dimensão pedagógica, deixando de primar pelas práticas dialógicas que reconhecem o valor de todos os sujeitos envolvidos em um litígio, bem como na necessidade de desburocratização das práticas de resolução de conflitos (WARAT, 2010). Ou seja, esta crise pragmática que diz respeito aos métodos, na maioria ineficaz, utilizados pelo Direito para buscar o tratamento pacífico dos conflitos pode ser resolvida mediante mecanismos alternativos para vencer a crise e alcançar uma resposta processual que realmente trate de maneira adequada o litígio, tal como a mediação, que possui uma nova ideia de jurisdição e que trabalha com a concepção de autorregulamentação dos conflitos por parte do sistema social, redefinindo, de forma radical, o modelo de resolução do litígio (KLUNK, 2012).

O tratamento do conflito a partir da mediação pode acontecer mediante uma pluralidade de técnicas, podendo aplicá-la na mediação judicial, extrajudicial, nos conflitos envolvendo os trabalhadores, a família, a escola, entre outros, objetivando restabelecer o que se despontou, dessa forma, tratando o conflito que deu origem ao rompimento. Assim, a mediação enquanto política pública poderá propor um modelo de Justiça que foge da determinação rigorosa das regras jurídicas, abrindo-se à participação e à liberdade de decisão entre as partes, a comunicação de sentimentos, necessidades e reparações de maus causados, concedendo autonomia às partes (SPENGLER, 2012).

Spengler (2012, p.44) afirma que, "de fato, o principal desafio que a mediação enfrenta não é o de gerar relações calorosas e aconchegantes, sociedades isentas de conflito ou



uma ordem de mundo harmoniosa [...] talvez o seu principal desafio seja encontrar mecanismos que possibilitem uma convivência comunicativa pacífica".

Ademais, além dos diversos benefícios ao cidadão, pode-se afirmar que a mediação como política pública oferece os seguintes benefícios também para o Estado:

**a) Redução de custos e diminuição da sobrecarga de processos no Poder Judiciário:**

Apesar de haver o benefício da “gratuidade da Justiça” em conformidade com a Lei 1.060/50, que estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados ao ingressar com um processo judicial, o Estado estará arcando com todos os custos que envolvem o processo, tais como servidores públicos, juízes, conciliadores e ainda as despesas da manutenção do processo – desde o encaminhamento de intimações via correio a impressões e cópias, entre outros custos. Algumas Comarcas já possuem centrais de mediação e conciliação objetivando realizar acordos nos processos em trâmite, pois, quanto maior a demora no andamento do processo, maiores custos haverá para o Poder Judiciário, sem falar que o indivíduo permanecerá sem a solução tão esperada.

Há também centros de mediação, tal como a Casa da Cidadania – que oferece o serviço de mediação aos cidadãos de baixa renda, e, diante da celeridade e eficiência na resolução dos conflitos, conseqüentemente, há drástica redução de custos, diminuição da sobrecarga de processos perante o Poder Judiciário e, ainda, a satisfação do cidadão ao ver o seu conflito resolvido de forma eficaz.

**b) Resolução de conflitos de forma célere, informal e mudança na cultura do litígio, trazendo paz, harmonia e tolerância entre os indivíduos:**

Outro ponto que pode ser destacado na utilização da mediação como política pública refere-se à forma do tratamento do conflito, uma vez que, através da mediação, há o acolhimento da desordem social e sua transformação através de tratamento adequado do conflito, dando acesso à Justiça a todos, já que na mediação não há ritos e procedimentos inalcançáveis, tais como no Poder Judiciário. As práticas sociais da mediação enquanto política pública 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. Ademais, o tempo de resolução do

conflito através da mediação dependerá única e exclusivamente do interesse das partes envolvidas em chegar a um acordo, não dependendo de ritos processuais, burocracias ou de terceiros, tal como ocorre no Poder Judiciário (MORINEAU, 2000).

A implementação da prática da mediação por nossa sociedade se torna uma política para o tratamento do conflito, pois não tratará do conflito isolado, mas de todos os aspectos que o envolvem. Ou seja, no tratamento de todos os aspectos dos conflitos, que os envolvidos restabelecem o diálogo e a comunicação, inclusive, questões relacionadas à família, podem ser resolvidas através de políticas públicas de tratamento de conflito, como é o caso da mediação (OLIVEIRA, 2012).

Com a utilização da mediação como política pública, o indivíduo exercerá sua capacidade de se autodeterminar com relação ao outro, além de exercitar a responsabilidade que toca a cada um em um conflito, gerando deveres reparadores e transformadores (WARAT, 2010), desse modo, potencializando a capacidade de compreensão dos problemas e fazendo com que os envolvidos produzam o tratamento do conflito.

A mediação como política pública utiliza da arte do compartilhar para tratar conflitos e oferecer uma proposta inovadora de pensar o lugar do direito na cultura, emergindo como estratégia à jurisdição tradicional, propondo uma metodologia nova ao contexto conflitivo atual (SPENGLER, 2012).

Conforme Silva (2008, apud OLIVEIRA; CAMARGO E OLIVEIRA, s.d, p.?): "a adoção de meios alternativos de solução de litígios está associada a processos e movimentos de informalização e desjudicialização da Justiça, à sua simplicidade e celeridade processual, através do recurso a meios informais para melhorar os procedimentos judiciais e à transferência de competências para instâncias não judiciais, o que não leva ao enfraquecimento do Poder Judiciário".

A proposta de política de incentivo aos mecanismos para a obtenção da autocomposição representa uma contribuição para o crescimento e a mudança social para vencer a crise da Justiça e consolidar um sistema de resolução de conflitos, reforçando a comunicação e transformando o papel do Estado de extremo intervencionismo para o incentivador do diálogo, culminando com o fortalecimento da pacificação social (CALMON, 2008).

Desta forma, há necessidade de consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais, tal como a mediação, já que são instrumentos da pacificação social, solução e prevenção de litígios, e a sua utilização, através

de programas implementados pelo Brasil já tem reduzido o excesso de judicialização dos conflitos de interesses (SPENGLER, 2012).

Logo, a mediação enquanto política pública torna-se uma promessa verdadeira na busca por uma cultura da paz, em face da sua capacidade de transformar o caráter dos litigantes e da sociedade na medida em que consentem em definir o problema, construindo sua própria decisão (GHISELENI, 2012 apud CHASE, 2009).

Ainda, a mediação como política pública pode ser pensada como algo maior, que proporciona à população um modo diferente de resolver e tratar conflitos. E, embora seu objetivo maior não seja a celeridade processual, e sim o tratamento do conflito, a mediação acaba agindo, de forma inevitável, diretamente na questão tempo do processo, contribuindo para que este seja mais célere e, por conseguinte, a prestação jurisdicional também, propiciando, ao final, a exata sensação de justiça ao cidadão (SPENGLER, 2012).

Assim, é fácil compreender que a mediação pode e deve ser considerada uma política pública de solução para a problemática quanto ao acesso à Justiça, pois oferece uma ordem jurídica mais justa, não só pela celeridade que traz consigo, mas principalmente pela qualidade do serviço prestado, que dispensa maior atenção e cuidado ao litígio apresentado (SPENGLER, 2012).

Por fim, pode-se afirmar que a mediação, enquanto política pública, modifica o paradigma da judicialização dos conflitos vividos pela sociedade brasileira atualmente, sendo que as partes, ao mediar, podem construir uma decisão que seja adequada para ambas, podendo ser considerada uma forma ecológica de resolução de conflitos sociais e jurídicos, já que substitui a aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção legal (GHISELENI, 2012).

### 3.3 MEDIAÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA NO ÂMBITO FAMILIAR

Após apresentação na sessão anterior da mediação como uma política pública para resolução de conflitos, redução de custos e também acesso à Justiça para todos os cidadãos, será abordada a mediação enquanto política pública no âmbito familiar. Ou seja, será demonstrado, neste tópico, a mediação como política pública nos conflitos que envolvem a família.

Inicialmente, ao conceituar família para melhor compreensão do assunto, ressalta-se que qualquer definição gera controvérsias, já que os conceitos de família encontram-se alicerçados pelos valores sociais associados a religiões, paradigmas jurídicos, construção

social de gênero, parâmetros culturais da vivência da sexualidade, entre outros (FONSECA, 2006). Com efeito, não se pode falar em família, mas sim em famílias, que se organizam sob formas e lógicas diferenciadas, segundo suas necessidades, entre outras variáveis, nos diversos grupos e segmentos sociais (FONSECA, 2006). Atualmente, a família constitui-se por múltiplos arranjos, sem a rejeição social e legal do passado; é menor, menos hierarquizada, contempla mais dignidade profissional da mulher. A redução da taxa de fecundidade é justificada pelo interesse das famílias em dedicar-se mais tempo aos filhos, bem como por fatores econômicos (OLIVEIRA, 2012). A tradicional família nuclear que engloba pai, mãe e filhos já não é mais a regra, pois se observa, na sociedade contemporânea, uma mudança na estrutura do modelo familiar. Nessa, vão se estruturando outros padrões de casamento, que passam a ser legitimados. Pode-se afirmar, neste sentido, que as famílias têm significados e são vividas de maneiras diversas por indivíduos de distintos sexos, diferentes idades e classes sociais, cada um com sua própria história e suas próprias explicações, não restando dúvidas de que no mundo familiar circulam modos particulares de organização, que afetam a vivência de suas crenças, os valores e a sua relação com os recursos sociais (FONSECA, 2006).

Sobre a família, Paulo (2009) aduz que diversos estudiosos, pertencentes às mais distintas áreas do saber, atualmente, debruçam sobre o tema “família”, buscando entender e delimitar essa que continua sendo a célula básica da sociedade, merecedora de uma “proteção especial do Estado”, mas que se apresenta, hoje, pluriforme, adotando variados arranjos e configurações. Conceituar família parece ser um grande desafio do mundo contemporâneo.

Ainda, segundo a autora: nos dias de hoje, o que identifica a família não é nem a celebração do casamento nem a diferença de sexo do par ou envolvimento de caráter sexual. O elemento distintivo da família, que a coloca sob o manto da juridicidade, é a presença de um vínculo afetivo a unir as pessoas com a identidade de projetos de vida e propósitos comuns, gerando comprometimento mútuo (PAULO, 2009).

Para Minuchin (1990), a família deixou de ser uma instituição do direito privado para a transmissão dos bens e do nome, assumindo uma função moral e espiritual, formando corpos e almas.

Tem-se também que, atualmente, há novas configurações familiares, novos vínculos que se formam entre pessoas que não são biologicamente ligadas e muitas vezes sequer há vínculo jurídico reconhecido. A família é constituída, sobretudo, por ligações socioafetivas, ou seja, unem-se por laços que nem sempre são reconhecidos pelo Estado, mas que não

podem ser desprezados na medida em que exercem influência no desenvolvimento da pessoa humana e, conseqüentemente, na sociedade (PAULO, 2009).

Pode-se afirmar que, em especial, a partir do século XXI, percebem-se importantes metamorfoses nas famílias: a diminuição do número de filhos, a redução de matrimônios legalizados (casamento civil), aumento de separação e divórcios, sem falar no aumento de famílias chefiadas por mulheres (OLIVEIRA, 2012). A divisão sexual dos papéis, ou seja, as funções socialmente destinadas aos homens e às mulheres nas famílias são questionadas, eis que não há mais rígida separação dos papéis, demonstrando uma estrutura mais aberta e flexível (OLIVEIRA, 2012).

Para Moreira (2002), lidar com família hoje é lidar com a diversidade, que pode ser classificada em várias tipologias, como, por exemplo: famílias intactas (que ainda não sofreram processo de separação); famílias em processo de separação; famílias monoparentais; famílias reconstruídas; casais sem filhos por opção; famílias por uniões consensuais; famílias unipessoais; famílias constituídas por casais homossexuais; famílias constituídas com filhos adotivos; famílias constituídas por meio de novas técnicas de reprodução, famílias por associação, ou seja, os chamados novos arranjos familiares existentes na atualidade. Dentro os novos arranjos familiares, podemos citar os seguintes modelos (OLIVEIRA, 2012):

- a) família nuclear (pai, mãe e filhos biológicos);
- b) famílias extensas (incluindo três ou quatro gerações);
- c) famílias reconstituídas, que são aquelas em que, após a separação conjugal, há nova constituição de família;
- d) famílias monoparentais, que são famílias decorrentes de divórcios ou separações, nas quais apenas um dos pais assume os cuidados do filho, ou, um dos pais é viúvo ou solteiro;
- e) famílias adotivas, que podem ser birraciais ou multiculturais;
- f) famílias constituídas através de uniões consensuais, nas quais o casal prefere morar junto sem formalizar a união;
- g) famílias unipessoais, que são os casais que vivem em casas separadas;
- h) famílias compostas por casal sem filhos por opção;
- i) famílias formadas por uniões homossexuais;
- j) famílias por associação, que são compostas por amigos que formam uma rede de parentesco baseada na amizade.

A família contemporânea se configura com diversos novos arranjos, com isso, visando à importância das funções familiares de cuidado e socialização, desmistificando o conceito de família como uma estrutura ideal, colocando em evidência que a família não é estática e que suas funções de proteção e socialização podem ser exercidas nos mais diversos arranjos familiares e contextos existentes (OLIVEIRA, 2012). A função da família vem mudando ao longo dos tempos em razão do contexto e das mudanças sociais. As funções atribuídas à família na sociedade contemporânea são: reprodutiva, emocional e psicológica, reprodução das relações sociais e econômicas.

Quanto à função reprodutiva, a família continua tendo ação fundamental, visto que tem a seu cargo a reprodução biológica. Entretanto a função reprodutiva não é mais tida como primordial, visto que hoje existem várias formas de se construir uma família, por exemplo, a adoção e a inseminação artificial, sendo reconhecida, inclusive, a paternidade socioafetiva, dando importância jurídica ao afeto (OLIVEIRA, 2012). A função emocional e psicológica, por sua vez, é primordial para a formação do caráter e da saúde mental do indivíduo, mantendo vivos os laços afetivos, que são indispensáveis dentro de uma família. Além disso, a função emocional e psicológica, é responsável por elencar o desenvolvimento das potencialidades humanas (OLIVEIRA, 2012). Relativamente à função de reprodução das relações sociais ou socialização, tem por objetivo transmitir às crianças ideais, valores e conceitos fundamentais da sociedade, dessa forma, perpetuando ideias e padrões dominantes e hegemônicos.

Cabe ressaltar que, apesar de outras instituições, como escola, meios de comunicação social, entre outros, também exercerem essa função, na família, esse papel continua sendo fundamental na formação moral, emocional e espiritual do ser humano. A família é o lugar no qual há o encontro de gerações e gêneros, onde se aprende a conviver, tolerar, onde se transmite valores e constrói-se a identidade do indivíduo (OLIVEIRA, 2012). Segundo Wagner (2002), independente da estrutura e configuração, a família é o palco em que se vivem as emoções mais intensas e marcantes da experiência humana, onde é possível a convivência do amor e ódio, alegria, tristeza, desespero e desesperança. É na família que a criança desde pequena constitui-se subjetivamente, apreende os valores ao partilhar experiências em uma interação emocional entre seus membros e, se aprender a resolver os conflitos de forma compartilhada, os resultados serão favoráveis (BONACINA, 2011). Desse modo, pode-se afirmar que os vínculos afetivos têm papel fundamental para a estrutura familiar, em que os sentimentos de amor, solidariedade, respeito e confiança devem ser práticas cultivadas diariamente, sendo estas consideradas pilares norteadores para soluções

voltadas à família. Nesse mesmo sentido, conveniente mencionar as palavras de Paulo (2009, p. 31):

Fato é que, apesar de todas as mudanças, a família continua sendo a célula básica da sociedade, e a organização social responsável pela socialização e pelo desenvolvimento de cada um de seus membros. Por isto mesmo, questões dela advindas devem ser pensadas, refletidas, debatidas e decididas sempre com muito cuidado, de forma a alcançar soluções mais justas possíveis, e em conformidade com os valores fundamentais do ordenamento.

Thurler (2009, apud SILVA, 2009. p.180), por sua vez, destaca que: “[...] a família não deve mais ser entendida como relação de poder, ou de dominação, mas como uma relação afetiva, o que significa dar a devida atenção às necessidades manifestas pelos filhos em termos, justamente, de afeto e proteção”.

Nesse diapasão, é sabido que, apesar de a família ser considerada um grande pilar da sociedade, ela também enfrenta conflitos diários, uma vez que nem sempre há um planejamento familiar, ou uma estrutura emocional e psicológica apropriada para lidar com rompimentos, perdas e tantos outros problemas que surgem dentro das famílias.

A exemplo desses conflitos, pode-se citar o não reconhecimento paterno da criança, quando, por exemplo, concebida em uma relação extraconjugal, ou até mesmo em outras situações, causando à criança sentimentos de desprezo, discriminação, sendo necessárias, portanto, políticas públicas que busquem solucionar ou amenizar o conflito. Na obra Thurler (2009), fica claro que o não reconhecimento paterno no Brasil é consequência de uma construção histórica, jurídica e política sexuada que consagrou o arbítrio masculino, que, apesar da legislação atual favorável e defensora do menor, que busca o reconhecimento paterno através de exames de DNA, até os dias atuais, os homens continuam negando a paternidade, fazendo com que crianças permaneçam sem o reconhecimento paterno.

Contudo com a mudança da família tradicional para os diversos modelos familiares aqui apresentados, Thurler (2009) pôde concluir, em seu estudo englobando 2.238 crianças, que, atualmente, 20% das mães não possuíam interesse no reconhecimento paterno tardio, afirmando em suas entrevistas, que não acreditavam ser o estabelecimento formal da filiação paterna indispensável ao filho(a), não se sentem sozinhas, e temem que crianças reconhecidas pelos pais sejam novamente abandonadas após o reconhecimento, comprovando, mais uma vez, a modificação no modelo da família tradicional, onde se pode perceber, em grande maioria das vezes, a mulher como chefe do lar.

Todavia não apenas o não reconhecimento paterno, mas tantas outras questões aqui abordadas acabam se transformando em conflitos familiares, devendo ser tratados com atenção, uma vez que os valores familiares acabam cercando o indivíduo em toda sua formação e, a falta de administração dos conflitos transforma-se muitas vezes em violência doméstica, brigas intermináveis relacionadas à pensão alimentícia, guarda e visita dos filhos, divisão do patrimônio, causando danos irreparáveis a todos os envolvidos, e, como consequência, tem-se adultos e crianças sem estrutura emocional, com laços de amor e afeto totalmente destruídos, simplesmente pelo fato de as famílias não saberem administrar os conflitos existentes (SALES, 2007). Isto ocorre muitas vezes porque, quando o conflito encontra-se instalado, as famílias recorrem ao Poder Judiciário com o objetivo de ver suas vidas resolvidas tanto no âmbito patrimonial como sentimental.

Porém, diante da morosidade e ineficiência do Poder Judiciário, brigas e discussões familiares, envolvendo na maioria das vezes crianças, demoram anos para serem resolvidas, destruindo por completo as relações familiares, já que passam anos em volta de problemas não resolvidos, aguardando-se uma solução “salvadora” do Poder Judiciário. Assim, diante desta conjuntura, verifica-se a necessidade da utilização de instrumentos adequados de solução de conflitos para, assim, garantir a comunicação, a valorização do outro e, principalmente, a continuidade das relações familiares, visto que a falta de boa administração das controvérsias advindas das transformações enfrentadas pelas famílias destroem relações antes sadias e respeitadas (SALES, 2007).

A quebra nas relações vinculares de natureza familiar é marcada por inúmeras peculiaridades, tais como a carga emocional de cada indivíduo, o que dificulta uma resolução adequada e coerente dos conflitos porque influencia e confunde as partes, impedindo o diálogo e argumentação ordenados (MUSZKAT, 2007).

Sobre os conflitos familiares, Muszkat (2007) assevera que é comum o conflito familiar também ser fruto de “mal-entendidos” (mais uma vez, a ausência do diálogo adequado). As pessoas da família lutam constantemente por espaços de afeto. Nessa luta, muitas vezes, colocam-se em posições adversárias, em posições de combate e defesa, de ganho e de perda e, por isso, não conseguem ouvir ou perceber outros pontos de vista. Muitas vezes, mesmo que argumentem no mesmo sentido, porém de forma diferente, não conseguem perceber outros pontos de vista. Muitas vezes, mesmo que argumentem no mesmo sentido, porém de forma diferente, não conseguem perceber os pontos de convergência.



Deste modo, especialmente por envolver confusões sentimentais próprias dos vínculos familiares, torna-se adequado o auxílio de uma terceira pessoa para ordenar a discussão e o favorecimento do diálogo, objetivando a resolução amigável dos diversos problemas enfrentados pela família (SALES, 2007).

Por esta razão, destaca-se, em especial, a importância da mediação no âmbito familiar, objetivando manter as relações de parentesco, proporcionando, em tempo adequado, uma intensa discussão dos problemas, facilitando a continuação da relação ou vínculo entre as partes através do diálogo e da mútua compreensão, fomentando também a pacificação social de modo mais eficiente, eliminando e evitando conflitos e melhorando a qualidade de vida das pessoas (SALES, 2007).

Biasoto (2003, p. 245), afirma que:

a mediação familiar e conjugal vem ao encontro dessa necessidade de obter instrumentos de intervenção sobre questões relacionadas à violência, em que as partes estejam envolvidas na busca de soluções para conflitos, que não as agressões físicas. A mediação como possibilidade de desenvolvimento de um contexto flexível para o manejo de disputas tem demonstrado sua eficácia e congrega uma série de vantagens; o mediador é o terceiro elemento que possibilita a criação de um contexto favorável à negociação das diferenças e ao estabelecimento de uma comunicação funcional.

Justamente nos conflitos familiares que são vividos sentimentos de hostilidade, vingança, depressão, ódio, etc., assim, dificultando a comunicação entre os mediados. A mediação incentiva a comunicação entre as partes responsabilizando-as pela formação de uma nova relação baseada na mútua compreensão (BIASOTO, 2003). Neste sentido, a mediação adapta-se aos conflitos familiares, oferecendo várias vantagens a todos que dela se utilizam, porque os conflitos familiares, antes de serem conflitos de direito ou jurídicos, são essencialmente, conflitos afetivos e psicológicos e, para uma solução eficaz, é importante a observação dos aspectos emocionais, que são amplamente observados na mediação familiar (BIASOTO, 2003).

Tal método alternativo destina-se aos mais variados conflitos envolvendo as pessoas de uma mesma família: desentendimentos entre pais e filhos, entre irmãos, conflitos conjugais especialmente quando existem as questões relacionadas aos filhos para serem resolvidas, tais como guarda, visitas, valores da pensão, etc.

Como já analisado, a mediação consiste em um método eficaz de composição de conflitos em que terceiro, capacitado e imparcial, denominado mediador, auxilia as partes na execução de um acordo mutuamente satisfatório, melhorando o diálogo e comunicação entre

as partes envolvidas, pois se fundamenta na participação ativa dos próprios litigantes, introduzindo a cultura do diálogo e comunicação.(SALES, 2007).

A mediação familiar objetiva administrar o conflito real num todo, não apenas as questões relacionadas ao patrimônio ou discussões acerca de valores (no caso de pensão alimentícia), como ocorre perante o Poder Judiciário, mas também uma desconstrução do conflito, valorizando cada ser humano e a igualdade entre as partes. Assim, a proposta da mediação não é apenas a de reatar as relações rompidas, evitando separações, mas, também, quando a separação e o divórcio são inevitáveis, deve-se possibilitar aos familiares o enfrentamento de tais questões de forma adequada, para que outros novos problemas não ocorram em face da não resolução adequada dos conflitos (SALES, 2007).

Sobre o tema, Abay (2001, p.101) aduz que: "No em pocas ocasiones un acuerdo mediado que resolvió una disputa matrimonial salva un puesto de trabajo, el desarrollo normal de los hijos, la eficiencia laboral e la reinserción social total de los antiguos disputantes".<sup>2</sup>

Destaca-se que o fim dos atritos envolvendo pessoas integrantes da mesma entidade familiar reveste-se de especial importância no contexto social porque os conflitos, especialmente os familiares, afetam as pessoas nelas envolvidas, evitando a desintegração familiar que implica em sérios problemas em toda sociedade, especialmente quando se trata das famílias pobres ou com poucos recursos financeiros que necessitam do apoio do Estado para resolução dos seus conflitos, pois muitas vezes se sentem intimidados pelo Poder Judiciário e seus processos burocráticos (GOMES; PEREIRA, 2005).

Se a mediação pode ser considerada uma importante política pública para resolução dos conflitos existentes em famílias de nível médio e alto, quanto mais nas famílias pobres, que muitas vezes sequer se sentem valorizados como indivíduos, já que seus próprios direitos como seres humanos lhes são negados. Ainda que se considere que não seja uma exclusividade das famílias com menos recursos, a situação de vulnerabilidade social da família pobre, agravada por outros problemas familiares, tais como violência doméstica, abandono de um dos membros familiares do lar, falta de recursos financeiros para as necessidades mais básicas, tais como alimentação, educação e saúde, podem levar, em especial as crianças, a um caminho sem volta, como, por exemplo, o abandono das escolas, moradia nas ruas, inserção no mundo do crime e prostituição (GOMES; PEREIRA, 2005).

---

<sup>2</sup> Não em raras ocasiões que um acordo mediado que resolve uma disputa matrimonial, salva um posto de trabalho, o desenvolvimento normal dos filhos, a eficiência laboral e a reinserção social total dos ex-disputantes (livre tradução)

Assim, a perda ou o rompimento dos vínculos produz sofrimento e leva o indivíduo à descrença de si mesmo, tornando-se frágil e com baixa autoestima, conduzindo o ser humano a desfazer sua capacidade de amar e ser amado, incorporando um sentimento desagregador. Desse modo, tais sentimentos devem ser tratados devidamente, pois o crescimento de um indivíduo em um lar desestruturado pode trazer prejuízos para toda sociedade (GOMES; PEREIRA, 2005). Portanto, imprescindível a participação do Estado na criação de políticas públicas voltadas tanto para a resolução da pobreza, que possibilitem às famílias uma vida digna, fazendo com que a família cumpra seu papel social, quanto a criação de políticas públicas que possibilitem meios alternativos para solucionar os demais conflitos familiares que envolvam os problemas emocionais enfrentados por tais famílias, tal como a mediação familiar.

Não se pode falar em políticas públicas eficazes sem dar destaque à família como potencializadora destas ações. Ajudar a família mostra-se uma possibilidade de a sociedade se desenvolver dignamente (GOMES; PEREIRA, 2005). Ou seja, a mediação familiar é um anseio da sociedade, pois se torna uma política de resolução de conflitos, já que não tratará de ponto isolado, mas do todo, transformando o conflito a partir de todos os aspectos que o envolvem. Nesse sentido, as partes, em tese, restabelecem o diálogo e a comunicação, havendo conscientização e transformação do conflito, modificando a visão dos conflitos familiares, buscando-se o bem-estar de todos (OLIVEIRA, 2012).

Por estas razões é que a mediação familiar pode ser vista como uma importante política pública a ser utilizada pelo Estado, uma vez que auxilia na condução dos conflitos familiares mediante diálogo, comunicação e respeito mútuo entre as partes, e ainda, estimula a mudança de paradigma no trato de conflitos e o prevalecimento das relações, não restringindo apenas a um meio mais célere comparado ao Poder Judiciário, mas principalmente nas transformações sociais que já ocorreram e podem continuar ocorrendo com a desjudicialização e o tratamento de forma correta dos conflitos familiares.

### 3.4 BREVE HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO NO BRASIL E NO MUNDO

Apesar de ainda ser pouco conhecida e empregada na sociedade e no Judiciário, a mediação não é uma técnica recente. Pelo contrário, este método vem sendo utilizado, com as suas especificidades e necessidades, desde as primeiras civilizações, sendo considerada com uma das primeiras formas de resolução de conflitos. Cachapuz (2003, p.24) destaca que, de

tão antigo que é o instituto da mediação, sua existência remonta aos idos de 3000 a.C, na Grécia, bem como no Egito, Kheta, Assíria e Babilônia. Seu uso dizia respeito aos conflitos entre as Cidades-Estados. Embora a mediação em outras sociedades distantes temporalmente e culturalmente não seja semelhante a do mundo contemporâneo, e guardem as suas particularidades, vale a pena traçar um breve panorama para, pelo menos, destacar as características específicas da prática no nosso tempo.

Feita essa consideração, pode-se dizer também que a China teve uma grande participação no início da mediação, graças ao pensamento de Confúcio<sup>3</sup> pela busca da harmonia através do equilíbrio do mundo e da felicidade dos homens, onde predominava a convivência familiar e a presença do chefe de família como mediador para solucionar os problemas surgidos (MIRANDA, 2012). Na China, a resolução de conflitos por meio de processos era considerada desonrosa e atentatória à pacificação social, procurando a solução dos impasses através de técnicas conciliativas e construídas pelas partes e não por imposição de terceiros. Este método é parte da cultura chinesa e é utilizada até os dias atuais (MIRANDA, 2012).

A presença da mediação, com as suas particularidades, ,era encontrada em quase todas as culturas do mundo, judaicas, cristãs, islâmicas e budistas, sendo reconhecida como forma eficaz na resolução dos conflitos (SPENGLER, 2012). Cita-se, como exemplo, alguns costumes milenares que existem até os dias atuais que correspondem à mediação, tal como o “chotei” no Japão, que consiste em uma espécie de conciliação prévia obrigatória nos conflitos de direito de família, especialmente nos casos de divórcio. Também, no judaísmo, há um ritual que guia os rabinos nos casos de divórcio, e, na África, são realizadas assembleias chamadas Juntas de Vizinhanças para fazerem mediação (MIRANDA, 2012).

Importante destacar que inexistia no passado a intervenção do Estado nas relações interpessoais privadas para restabelecimento da paz. Na época, mesmo com a existência de conflitos, já que inerente às relações humanas, sejam eles familiares ou sociais, eram resolvidos em conformidade com a cultura local, através de mediadores ou árbitros (MIRANDA, 2012). Inclusive a Igreja Católica atuava como mediadora entre os fiéis até a Renascença, cabendo ao clero mediar todos os tipos de conflitos existentes, tal como ocorria na Roma antiga, onde a base de resolução de conflitos era a mediação.

---

<sup>3</sup>Na China de Confúcio, a Justiça era administrada segundo o li, que significava um ideal de comportamento entre todos os homens. Contudo, se tal regra fosse quebrada, evitava-se o processo por entenderem ser desonroso. Sendo assim, recorria-se ao compromisso, conciliação, negociação. Pode-se enxergar o uso da mediação na China desde tal época até os dias atuais (RODRIGUES JÚNIOR, 2006, p.297).

Os Estados Unidos, a partir do século XIX, é o primeiro país a estruturar a mediação como uma forma alternativa de resolução de conflitos, tendo como objetivo evitar a burocracia forense, a morosidade processual e os custos judiciais. Desta forma, não demorou muito em surgir leis que regulamentavam a mediação em diversos setores norte-americanos, inserindo, por definitivo, a mediação como forma de tratamento de conflitos familiares, criminais, desavenças entre vizinhos, etc. (CACHAPUZ, 2003). Durante os séculos XIX e XX, tais procedimentos de mediação passaram a resolver disputas trabalhistas e comerciais, e, no ano de 1913, restou estabelecido o primeiro Tribunal de conciliação, em Clevelend, local onde a mediação teve um impulso extraordinário a partir da década de 1990, quando cresceu o interesse em procedimentos não judiciais em razão da insatisfação com jurisdição tradicional (MIRANDA, 2012). A partir de 1960, o interesse em procedimentos não judiciais cresceu em razão da insatisfação com a jurisdição tradicional e questões como despesas, atrasos, tipos de serviços, entre outras questões, foram apenas alguns dos fatores que favoreceram o desenvolvimento de métodos alternativos ao processo judicial nos Estados Unidos da América. Outros aspectos como a sobrecarga dos tribunais e juízes, a inexperiência no julgamento de certas questões, a existência de procedimentos que não abarcam todos os interesses ou pretensões das partes também fizeram com que os Estados Unidos optassem pela mediação, tendo em vista que possui atualmente, inclusive, procedimentos que contribuem com a pacificação social (MIRANDA, 2012, p.03). A instalação em Nova York dos *Small Claims Courts*<sup>4</sup> (ou Tribunal de Pequenas Causas, numa tradução literal) com o objetivo de proporcionar uma Justiça mais simples, mais rápida e menos custosa, marcou o início desse movimento na década de 1970. Em maio de 1975, no condado de Dade, na Flórida, foi

---

<sup>4</sup>*Small Claims Courts* (Tribunal de Pequenas Causas) inspirou o Brasil na criação da Lei 9.099, que regulamenta os Juizados Especiais Cíveis. Em Nova York, a *Small Claims Courts* existe até os dias de hoje o Tribunal Civil da Cidade de Nova York tem uma Claims pequena parte. O Small Claims Parte é uma corte simples, barata e informal, onde as pessoas podem processar por dinheiro sem um advogado. A demandante ou demandado pode contratar um advogado, se optar por fazê-lo, mas não é necessário.

O *Small Claims Court* tem monetária jurisdição até US \$ 5.000,00. Pedidos de mais de US \$ 5.000,00 não pode ser interposto no Tribunal de Pequenas Causas. Eles devem ser iniciados na Parte Civil do tribunal ou em um tribunal diferente. Um pedido de indenização de mais de US \$ 5.000,00 não pode ser "dividida" em duas ou mais reivindicações para atender o limite de US \$ 5.000,00 (isto é, trazendo um \$ 5.000,00 reclamação e outra reivindicação \$ 1.500,00 para recuperar os danos para US \$ 6.500,00).

Processos apresentados no Tribunal de Pequenas Causas são automaticamente colocados no calendário da noite do tribunal para que a maioria das pessoas não tem que faltar ao trabalho para trazer os seus processos. Há horas do dia disponíveis, bem como, para as pessoas que não podem vir à noite. Casos juizado de pequenas causas são principalmente decididas por voluntários árbitros. No entanto qualquer das partes pode optar por ter o caso ouvido por um juiz da Corte Civil.

O Juizado de Pequenas Causas não pode ser utilizado por um requerente para assediar outro partido. Quando o requerente repetidamente sem sucesso traz a mesma reclamação contra um réu, o requerente pode acabar com uma ordem judicial negando-lhe o direito de usar o Juizado de Pequenas Causas para processar o pedido. Disponível em: <<https://www.nycourts.gov/courts/nyc/smallclaims/startingcase.shtml>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

fundado o primeiro Centro de Acordos de Disputas, restrito a conflito entre pessoas físicas, iniciativa que foi seguida por outros condados do mesmo estado (GHISLENI, 2012). Em 1978, a Flórida criou o Comitê de Resolução Alternativa de Disputas da Suprema Corte do Estado, que recomendou a criação de programas de mediação e arbitragem em todos os tribunais de seu território (GHISLENI, 2012).

Nos anos das décadas de 1980 e 1990, a mediação espalhou-se nos setores públicos, privado para acusações relacionadas com discriminação racial, étnica, gênero, orientação sexual, adaptação de pessoas portadoras de deficiência, passando também a ser praticadas nas escolas e nas instituições de educação superior em face dos conflitos existentes entre os próprios alunos, ou entre alunos e professores, sendo fundada a *National Association for Mediaton in Education* (NAME)<sup>5</sup>, destinada a interligar os profissionais de mediação e os programas na área educacional (GHISLENI, 2012). Assim, após a conscientização do processo de mediação, os Estados Unidos decidiram analisar a aprofundar as pesquisas a respeito, dando-se início à teorização da mediação, tendo atualmente três escolas clássicas para orientar as diferentes formas de desempenhar a mediação: O Modelo Tradicional-Linear (desenvolvido por *Havard 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) (GHISLENI, 2012). Os três modelos convivem harmonicamente, não havendo de se falar em um modelo ultrapassado ou um modelo moderno, nem mesmo que há um melhor ou superior ao outro. Todos são atuais e podem ser aplicados, diferenciando-se no modelo mais adequado para o tipo de conflito a ser mediado e o contexto em que será realizado a mediação, partes envolvidas e o estilo do mediador (FARIAS, 2016).

Acredita-se, por exemplo, que o Modelo de Havard pode ser mais adequado para conflitos empresariais ou que envolvam pessoas jurídicas, enquanto o Modelo Transformativo é recomendado por todos os casos em que as partes estão muito envolvidas, como, por exemplo, o conflito familiar. Já o Modelo Circular-Narrativo tem a vantagem de sua grande aplicabilidade tanto em relações quanto em acordos, podendo o mediador escolher a melhor opção de acordo com a necessidade das pessoas e do conflito (FARIAS, 2016).

Com a globalização, a mediação ganhou destaque devido à sua eficácia, celeridade e baixo custo se comparada ao Poder Judiciário, tornando-se uma técnica simples e passível de exportabilidade, espalhando-se para diversos países como Canadá, França, Argentina,

---

<sup>5</sup> Associação Nacional para Intervenção na Educação – NAME, 425 Amity Street, Amherst, MA 01002. Fonte de informação sobre a solução de conflitos nas escolas. Mantém um catálogo de programas ativos.

Portugal, Espanha e Inglaterra, o que a fez tomar distintas formas e procedimentos, pois a mediação pode ser adequada de acordo com o contexto econômico, social e jurídico de cada país (FARIAS, 2016).

No Brasil, há constatações históricas que na Constituição Imperial de 1824 já se fazia referência aos juízes árbitros. Os artigos 160 e 161 explanavam que: “Nas cíveis, e nas penais civilmente intentadas, poderão as partes nomear Juízes árbitros. Suas sentenças serão executadas sem recurso, se assim o convencionaram as mesmas partes” (MIRANDA, 2012, p.03). Do mesmo modo, no Código Comercial brasileiro, Lei 556, de 25 de junho de 1850, fazia tipificação à arbitragem dizendo que: “As questões de fato sobre a existência de fraude, dolo, simulação ou omissão culpável na formação dos contratos, ou na sua execução, serão determinadas por arbitradores” (MIRANDA, 2012, p.03). Contudo a primeira iniciativa de normatizar a mediação no contexto jurídico nacional é de 1998, quando a Deputada Federal Zulaiê Cobra apresenta projeto de Lei nº 4.827/98, tendo como principal ponto a institucionalização de um procedimento não obrigatório a ser instaurado antes ou no curso do processo judicial, desde que a matéria admitisse conciliação, reconciliação, transação ou acordo de outra ordem (ARAÚJO, 2014).

Em 2001, o Instituto Brasileiro de Direito Previdenciário (IBDP) apresentou um Anteprojeto de Lei sobre a mediação no processo civil e outros meios de pacificação, tendo assinaturas, neste projeto, de juristas nominados, tais como Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe, Fátima Nanci Andrighi, Sidnei Beneti, Arruda Alves, entre outros (ARAÚJO, 2014). O texto do IBDP foi apresentado ao governo federal e, diante da existência do projeto de lei da Deputada Zulaiê Cobra já aprovado na Câmara, o Ministério da Justiça realizou audiência pública reunindo a deputada, o IBDP e demais organizações da sociedade brasileira envolvida na época com o tema mediação, quando, neste debate, surgiu um texto cadastrado como Projeto de Lei 94/02. Com o advento da Emenda Constitucional nº 45, de 08 de dezembro de 2004<sup>6</sup>, conhecida como Reforma do Judiciário, o Governo apresentou diversos projetos de lei, modificando o Código de Processo Civil, o que levou a um novo relatório do Projeto de Lei nº 94/02 (FARIAS, 2016).

Em 2009, foi convocada uma comissão de juristas sob a presidência do Ministro Luiz Fux com o objetivo de apresentar o texto do Novo Código de Processo Civil, que estampava a

---

<sup>6</sup>A Emenda Constitucional n.º 45/2004, conhecida por "Reforma do Judiciário", alterou inúmeros dispositivos da Constituição Federal de 1.988. A referida emenda, entre inúmeras outras inovações, inseriu o inciso LXXVIII ao art. 5º da Constituição Federal, dispositivo que bem retrata o espírito da "Reforma do Judiciário": *LXXVIII – a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.*

preocupação com os institutos da conciliação e da mediação. Contudo, apesar da existência de projetos de lei regulamentando a mediação, apenas em 2010, com a Resolução nº 125/10 do Conselho Nacional de Justiça, estabeleceu-se a política nacional de disseminação da mediação e conciliação no Poder Judiciário atrelando orientações para todos os Tribunais brasileiros. Ou seja, esta foi a primeira tentativa de estimular o Poder Judiciário a incorporar a mediação e oferecer este método diretamente para a população (FARIAS, 2016). A referida resolução faz parte de um programa conhecido como “Movimento pela Conciliação”, que visa à mudança da cultura de litígio, estimulando a busca por soluções mediante acordos. A Resolução n. 125/2010 estabeleceu que cada Tribunal deverá ter dois órgãos, quais sejam: Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, responsável pelo fomento aos métodos consensuais naquele Tribunal, com qualificação de equipe técnica e criação de políticas internas para tanto, e os Centros Judiciários de Soluções de Conflitos, funcionando como câmaras para administração dos conflitos (FARIAS, 2016). Esta Resolução inovou também quando estabeleceu outras formas de administração de conflitos ao lado do processo judicial, para garantir acesso à Justiça, qual seja, a mediação, que, por sua vez, evidencia-se como um processo justo, adequado, devido, com garantia a direitos e deveres. Neste sentido:

Consolida-se no Brasil, então, com Resolução 125/2010 a implantação do chamado Sistema Multiportas, sistema pelo qual o Estado coloca à disposição da sociedade, alternativas variadas para se buscar a solução mais adequada de controvérsias, especialmente valorizados os mecanismos de pacificação (meios consensuais), e não mais restrita a oferta ao processo clássico de decisão imposta pela sentença judicial. Cada uma das opções (mediação, conciliação, orientação, a própria ação judicial contenciosa etc.) representa uma “porta”, a ser utilizada de acordo com a conveniência do interessado, na perspectiva de se ter a maneira mais apropriada de administração e resolução do conflito (CAHALI, 2013, p. 53).

A resolução influenciou ainda para o início da propagação de uma cultura de consenso e diálogo no Brasil, sendo o primeiro passo para a transformação de paradigma, abrindo espaço, portanto, para a modificação do Novo Código de Processo Civil, Lei 13.105, de 16 de março de 2015, que institucionalizou a mediação nos processos judiciais, conhecida como mediação judicial, tendo como principal objetivo a celeridade nas resoluções de conflitos, trazendo, entre as principais mudanças, o amplo incentivo aos métodos autocompositivos (FARIAS, 2016).

Em conformidade com o Novo Código de Processo Civil, todos os Tribunais deverão ter Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos, que deverão realizar sessões de mediação e conciliação e desenvolver programas voltados à autocomposição. Tanto a União



quanto os Estados e os Municípios deverão instituir câmaras de mediação e conciliação, com profissionais considerados auxiliares da Justiça, sendo estes, conciliadores e mediadores judiciais, devendo os o Tribunal local capacitar tais profissionais (FARIAS, 2016).

O Novo Código de Processo Civil dispõe também que a conciliação e a mediação devem ser estimuladas pelos juízes, que deverão encaminhar casos para a resolução autocompositiva, esclarecendo sobre a relevância deste método gerenciador de conflitos. Desta forma, através do Novo Código de Processo Civil, que entrou em vigor no ano de 2016, a mediação sofre positivos impactos, especialmente quanto à oportunidade de se tornar a primeira opção das partes na resolução dos conflitos (FARIAS, 2016).

Há também a Lei nº 13.140, de 2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, prevendo ainda a possibilidade de cláusulas nos contratos privados de mediação como opção prévia à abertura de processo judicial (FARIAS, 2016). Esse diploma legal define que a mediação pode ser feita por entes privados, tais como as câmaras de mediação ou por entes públicos, por meio da criação de centros judiciários de solução de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, citando como exemplo, a Casa da Cidadania da Cidade de Camboriú, objeto deste trabalho (FARIAS, 2016).

Ressalta-se que a grande novidade na lei de mediação é a possibilidade de ser realizada através dos meios de comunicação e que permita transação à distância, desde que as partes estejam de acordo (FARIAS, 2016). A referida lei é considerada o Marco Legal da Mediação no Brasil, e estima-se que haverá uma expansão da utilização da mediação, tanto no âmbito judicial e extrajudicial, conferindo, assim, resoluções mais simples, ágil e informal aos conflitos existentes entre as partes.

Por conseguinte, infere-se que a mediação tem percorrido um grande caminho no Brasil, tendo alcançado conquistas legislativas significativas especialmente no ano de 2015. Contudo, em comparação aos demais países europeus e aos Estados Unidos, há ainda um longo caminho a ser percorrido, especialmente no tocante à mudança da cultura de litígio que deverá ser implantada não apenas no Poder Judiciário, mas, mormente, através da educação, com a inclusão do tema nas escolas de todas as faixas etárias, para que futuramente se possa colher os frutos da cultura do consenso no país.

## 4 A IMPLANTAÇÃO DA CASA DA CIDADANIA NA CIDADE DE CAMBORIÚ (SC)

### 4.1 O PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO DA CASA DA CIDADANIA NO ESTADO DE SANTA CATARINA

Conforme já explanado no capítulo anterior, foi no ano de 1998 que surgiu o primeiro projeto de lei no Brasil voltado para novas técnicas de resolução de conflitos através da mediação e conciliação, cujo projeto de lei restou apresentado pela Deputada Federal Zulaiê Cobra. Desde então, pode-se dizer que houve um despertar em cada Estado brasileiro, especialmente no Poder Judiciário de Santa Catarina, objetivando aperfeiçoar os meios de acesso à Justiça e, principalmente, trazer novos métodos capazes de auxiliar o Poder Judiciário.

Como a Constituição Federal prevê em seu artigo 24, incisos X e XI, a autonomia dos Estados-membros em legislar sobre procedimentos de matéria processual, bem como a criação e funcionamento do juizado de pequenas causas, o estado de Santa Catarina, por meio do seu Tribunal de Justiça, passou a realizar uma organização judiciária e, com isso, trouxe uma série de mudanças no que concerne ao acesso à Justiça (BRUNING, 2001). A Constituição Estadual de Santa Catarina seguiu os mesmos parâmetros fundamentais esculpidos na Constituição Federal, garantindo a assistência jurídica integral para aqueles reconhecidamente pobres (art. 4º, II, “e”), e ainda a defesa através da Defensoria Pública, conforme preceitua o artigo 104 do mesmo diploma legal.

Merece registro, também, a disposição do artigo 21, *caput*, e §2º dos atos das disposições constitucionais transitórias previstos na Constituição Estadual de Santa Catarina, que aduz que a estrutura do Poder Judiciário preverá no prazo de cinco anos, a partir da promulgação da Constituição, a instalação de comarcas em todos os municípios com população de quinze mil ou mais habitantes. Nas comarcas com população de 150 mil ou mais habitantes, o Tribunal de Justiça providenciará a descentralização dessa atividade, por meio da instalação de varas distritais.

Assim, diante de tais previsões na Constituição Estadual, o Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina passou a tomar algumas medidas de melhorias da Justiça, bem como para facilitar o acesso à Justiça a todos os cidadãos, iniciando-se pela criação dos Juizados de Pequenas Causas e o Juizado Especial de Causas Cíveis, através da Lei nº 8.151, de 22 de

novembro de 1990, revogada pelo artigo 32 da Lei Complementar nº 77, de 12 de janeiro de 1993 (BRUNING, 2001). Cabe ressaltar que a Lei 9.099, de setembro de 1995, que atualmente regulamenta os Juizados Especiais Cíveis e Criminais de todo país, foi inspirada na experiência da *Small Claim Courts*, de Nova Iorque, visto que aquele havia sido apontado como o mais próximo da realidade brasileira, a despeito das diferenças que caracterizam a estrutura do Poder Judiciário de cada um desses países (PINTO, 2008). A referida Lei foi um grande avanço em todo Brasil em relação ao acesso à Justiça a todos os cidadãos, principalmente em razão da gratuidade para os processos em trâmite nos Juizados Especiais, bem como pela menor informalidade e burocracia aplicada aos casos.

Santa Catarina foi um dos estados pioneiros na criação dos Juizados Especiais nas Comarcas. No início do ano de 1993, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina deu início aos convênios com universidades do estado, objetivando instalar varas universitárias consideradas unidades jurisdicionais em regime de exceção, propiciando, com tais instalações, uma aproximação do Poder Judiciário com os cursos de Direito do estado. Com a criação dos convênios, foram criadas as unidades que atuam como varas de assistência judiciária gratuita, prestados pelos escritórios modelos dentro das universidades e, conseqüentemente, o acesso aos estudantes de Direito a um ensino de melhor qualidade em relação às atividades práticas (RODRIGUES, 1994). O primeiro convênio possibilitou a criação do Fórum da Universidade de Santa Catarina (UFSC), em 1993. Posteriormente, foram celebrados convênios com a Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) e com a Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). Atualmente, diversas outras universidades do estado também já possuem convênio com o Tribunal de Justiça do Estado (BRUNING, 2001).

No ano de 2000, dando continuidade aos projetos para melhorar a Justiça, o Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, por meio do presidente à época, o Desembargador Francisco Xavier Medeiros Vieira, juntamente com o Conselho de Administração, lançou um projeto inédito em âmbito de acesso à Justiça e a métodos alternativos de solução dos conflitos. Trata-se do “Projeto Casas da Cidadania: Juizados da Cidadania em todos os Municípios” (BRUNING, 2001). A justificativa para a criação do projeto embasou-se na necessidade do Estado em cumprir com suas funções, entre elas, a garantia dos direitos individuais e coletivos e a obrigação de zelar pela convivência harmoniosa dos integrantes da sociedade (TJSC, 2000).

Na justificativa apresentada para apresentação do projeto, bem como objetivando demonstrar a importância da referida proposta, o Tribunal de Justiça utilizou as palavras do falecido Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira (1998, p.81):

Lenta e com retrocessos, tem sido a evolução do Judiciário, não acompanhando a mudança de perfil da sociedade e seu comportamento. [...]  
Os conflitos sociais ganham nova dimensão, reclamando novos equacionamentos, soluções mais efetivas, um processo mais ágil e eficaz e um Judiciário mais eficiente, dinâmico e participativo na preservação dos valores culturais, na defesa de um patrimônio que é de todos e que transcende os próprios interesses individuais e de grupos para situar-se no plano dos direitos fundamentais do homem.  
Por outro lado, os direitos fundamentais clássicos cedem lugar, cada vez mais, a esses novos direitos fundamentais, que repudiam a inatividade do Estado e sua omissão, reclamando atuação positiva. São direitos à prestação ou à participação.  
Daí a lição de que o Judiciário, como Poder ou atividade estatal, não pode mais manter-se equidistante dos debates sociais, devendo assumir seu papel de participante do processo evolutivo das nações, também responsável pelo bem comum, notadamente em temas como dignidade humana, redução das desigualdades sociais, erradicação da miséria e da marginalização, defesa do meio ambiente e valorização do trabalho e da livre iniciativa.

Foi ressaltado no projeto, também, que se deve admitir, de maneira clara, as limitações do Poder Judiciário e o despertar da população por seus direitos, sendo indispensável a mudança de posicionamento daqueles que o representam no aspecto de ente estatal, devendo-se ter em mente o Direito menos do ponto de vista de quem o produz e mais precipuamente pelo ângulo de quem o consome.<sup>7</sup> Nesse sentido, e por tais motivos, o Poder Judiciário, no ano de 2000, objetivando resgatar sua dívida para com a sociedade, estabeleceu um acesso fácil e rápido para aqueles que clamam por Justiça, criando o Projeto Casa da Cidadania, na busca de uma cultura democrática e participativa, com enfoque para a humanização da Justiça.<sup>8</sup> O projeto, que foi devidamente aprovado, propunha a implantação dos Juizados da Cidadania em cada um dos 201 municípios do estado que não sediavam Comarca, além de criar serviços de informação e orientação ao cidadão em parcerias institucionais e comunitárias. O objetivo geral do Projeto Casa da Cidadania seria humanizar a Justiça, implementando ações que visassem ao pleno exercício da cidadania, gerando uma cultura de

---

<sup>7</sup>Projeto Casa da Cidadania Juizados da cidadania em todos os municípios. Tribunal de Justiça de Santa Catarina, disponível em: <<http://www.tjsc.jus.br/programas-alternativos-de-solucao-de-conflitos>>. Acesso em: 19 jun. 2016.

<sup>8</sup>Ibidem.

democracia participativa, como corolário de uma prática integrada com a comunidade<sup>9</sup>. Como objetivos específicos o projeto previa, de forma resumida (TJSC, 2000):

- abrir espaço para o concurso dos mais diversos órgãos de apoio e defesa dos interesses do cidadão;
- estabelecer representações mínimas do Poder Judiciário em cada município, priorizando uma prestação jurisdicional próxima, célere e eficaz;
- exercitar ações para a facilitação do acesso à Justiça, em especial aos hipossuficientes;
- agregar serviços através de parcerias para um atendimento integral, com ênfase para as áreas jurídica, psicológica e social;
- implementar ações preventivas destinadas à resolução dos conflitos sociais, notadamente no campo criminal, familiar e da infância e juventude;
- incentivar a utilização de métodos não adversariais de solução dos conflitos tais como a conciliação, a mediação e a negociação;
- complementar a capacitação profissional dos magistrados, promotores de justiça, advogados e servidores do Poder Judiciário, sobretudo em Direitos Humanos;
- buscar a participação da sociedade civil na solução das demandas, com a formação de conciliadores e mediadores, dentre membros da própria comunidade;
- desenvolver atividades de ensino, pesquisa e extensão, ensejando a prática, por parte dos estudantes universitários, de estágios interdisciplinares.

A área de abrangência do projeto previa todos os municípios de Santa Catarina que não fossem sede de Comarca e distritos e bairros das grandes cidades do estado de Santa Catarina (TJSC, 2000). No tocante à necessidade de abrangência do Judiciário em todos os municípios, veja-se as palavras de Nalini (2008 apud ABREU; BRANDÃO, 1996, p.28-29):

A proposta se destina a vencer a estreiteza da porta do acesso à Justiça. Por ela, se atacam as causas econômicas da dificuldade de obtenção da justiça, a pobreza, a distância física, a inexistência de organismos oficiais voltados a realização do justo e, ainda, se investe contra as causas psicossociais, como a desinformação, a descrença, o preconceito.

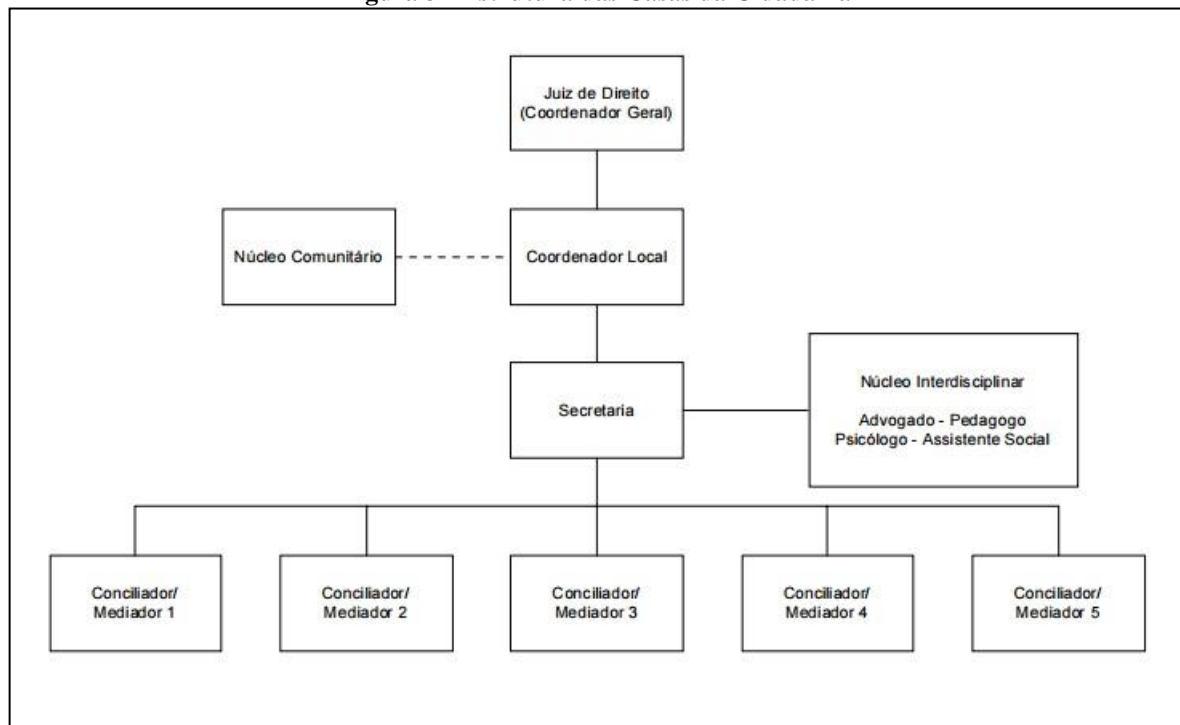
---

<sup>9</sup>Projeto Casa da Cidadania Juizados da cidadania em todos os municípios. Tribunal de Justiça de Santa Catarina, disponível em: <<http://www.tjsc.jus.br/programas-alternativos-de-solucao-de-conflitos>>. Acesso em: 19 jun. 2016.

A ideia de tal projeto é a adequação dos anseios da população a uma Justiça rápida, sem custos e sem formalismo, para evitar-se a litigiosidade e a violência, buscando, então, a descentralização e com o objetivo de conceder ao cidadão acesso à solução de seus conflitos (TJSC, 2000). Até porque, o objetivo do projeto, além de trazer soluções alternativas de conflitos, buscou trazer grandes benefícios não só para a comunidade, como também para o crescimento e formação de todas as pessoas envolvidas.

Quanto à estrutura dos Juizados da Cidadania, na medida do possível, deve-se obedecer ao organograma a seguir (TJSC, 2000).

**Figura 3 - Estrutura das Casas da Cidadania**



Fonte: TJSC (2000)

Quanto à competência das unidades da Casa da Cidadania, pode-se responder pelas seguintes causas no âmbito cível:

- causas que não excedam a 40 vezes o salário mínimo;
- as enumeradas no artigo 1.063 do Novo Código de Processo Civil;
- ações de despejo para uso próprio;
- ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente a 40 vezes o salário mínimo;
- execução de seus julgados;
- a execução dos títulos extrajudiciais no valor de até 40 vezes o salário mínimo.

No crime, a Casa da Cidadania tem competência para julgar a execução das infrações penais de menor potencial ofensivo, isto é, as contravenções penais e os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a um ano, excetuados os casos em que a lei preveja procedimento especial, sendo que o incapaz, o preso e pessoas jurídicas de direito público ou massa falida e insolvente cível não poderão ser partes (TJSC, 2000).

A Casa da Cidadania abrange ainda o Juizado Especial, Conselho Tutelar, Conselho de Direito da Criança e do Adolescente, Conselho Municipal de Entorpecentes, PROCON (órgão destinado à defesa do consumidor), INCRA (órgão destinado à realização de reforma agrária), serviços afetos à Justiça Eleitoral, a expedição de carteira de identidade, cobrança amigável de tributos municipais e, ainda, outros serviços de interesse comunitário, conforme previsão na Resolução N.2/01 do TJSC. É digno de nota também que, somente com a celebração de um convênio firmado entre o município interessado na instalação da Casa da Cidadania e o Tribunal de Justiça de Santa Catarina, esta se efetiva, comprometendo este último através de recursos advindos da Conta Única de Depósito, sob Aviso à Disposição da Justiça a construir as Casas da Cidadania, que disponibilizarem imóvel adequado, mobiliando-as e equipando-as com estrutura que disponha de espaço físico apto a comportar vários outros órgãos ou departamentos que possam vir integrar a Casa.<sup>10</sup>

Quanto aos processamentos das ações, o princípio que os rege é a da utilização de métodos não adversariais na solução dos conflitos, em especial a mediação, conciliação e negociação com marcante atuação de pessoas qualificadas do corpo social. As parcerias serão realizadas com o Ministério Público, Ordem dos Advogados do Brasil, Órgãos dos Governos Estadual e Federal, Prefeituras Municipais, Organizações Não Governamentais, Entidades de Ensino e a Comunidade em Geral (TJSC, 2000).

As Casas da Cidadania, em tese, serão compostas por juízes de direito, promotores de justiça, advogados, servidores municipais, conciliadores e mediadores, psicólogos, assistentes sociais e pedagogos, e sob o comando do Centro de Estudos Jurídicos (CEJUR), serão realizados seminários regionais de conscientização e capacitação para os magistrados e demais profissionais com o objetivo de capacitá-los para as novas formas de solução dos conflitos.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Resolução n.2/01-TJ, que dispõe sobre as casas da cidadania.

<sup>11</sup> Resolução n.2/01-TJ, que dispõe sobre as casas da cidadania.

Com a apresentação do projeto, foi criada a Resolução n. 02/1-TJ, publicada em 23 de abril de 2001, que dispõe sobre as Casas da Cidadania, e também a Resolução 07/08-TJ, que dispõe sobre a Criação dos Fóruns Municipais – Casas da Cidadania. Desde a aprovação do Projeto e da Resolução que dispõe sobre as Casas da Cidadania, os seguintes municípios descritos a seguir realizaram a implantação, sendo que, em alguns locais foram extintas ou encontram-se suspensas:



**Quadro 2 - Relação de Casas da Cidadania e Fórum Municipal Casa da Cidadania por ordem de instalação.**

Relação de Casas da Cidadania e Fórum Municipal Casa da Cidadania por ordem de instalação			
Data da Inauguração	Município	Comarca	Região Atendida
28 de junho de 2000	Camboriú	Camboriú	Litoral
23 de agosto de 2000	Rio Maina	Criciúma	Sul
23 de novembro de 2000	Curitibanos*	Curitibanos	Planalto
14 de maio de 2001	Catanduvas*	Catanduvas	Meio-Oeste
15 de maio de 2001	Palma Sola	Dionísio Cerqueira	Extremo-Oeste
15 de maio de 2001	São Miguel do Oeste	São M. d Oeste	Extremo-Oeste
16 de maio de 2001	Ipuaçú	Abelardo Luz	Extremo-Oeste
16 de maio de 2001	Ouro Verde	Abelardo Luz	Extremo-Oeste
12 de junho de 2001	Canelinha	Tijucas	Vale do Rio Tijucas
12 de junho de 2001	Tijucas	Tijucas	Vale do Rio Tijucas
22 de junho de 2001	Vidal Ramos	Tijucas	Alto Vale do Itajaí
05 de julho de 2001	Vitor Meirelles	Presidente Getúlio	Alto Vale do Itajaí
05 de julho de 2001	Witmarsum	Presidente Getúlio	Alto Vale do Itajaí
05 de julho de 2001	Dona Emma	Presidente Getúlio	Alto Vale do Itajaí
06 de julho de 2001	José Boiteux	Ibirama	Alto Vale do Itajaí
06 de julho de 2001	Presidente Getúlio	Presidente Getúlio	Alto Vale do Itajaí
09 de julho de 2001	Timbó Grande	Santa Cecília	Planalto Norte
10 de julho de 2001	Jaborá	Catanduvas	Meio Oeste
11 de julho de 2001	Garuva	Garuva	Norte
16 de julho de 2001	Centro (Criciúma)	Criciúma	Sul
16 de julho de 2001	Próspera (Criciúma)	Criciúma	Sul
23 de julho de 2001	Pouso Redondo	Trombudo Central	Alto Vale do Itajaí
07 de agosto de 2001	Leoberto Leal	Ituporanga	Alto Vale do Itajaí
07 de agosto de 2001	Imbuia	Ituporanga	Alto Vale do Itajaí
07 de agosto de 2001	Aurora	Rio do Sul	Alto Vale do Itajaí
08 de agosto de 2001	Salete	Taio	Alto Vale do Itajaí
08 de agosto de 2001	Rio do Campo	Rio do Campo	Alto Vale do Itajaí
08 de agosto de 2001	Mirim Doce	Taio	Alto Vale do Itajaí
09 de agosto de 2001	Laurentino	Rio do Oeste	Alto Vale do Itajaí
09 de agosto de 2001	Rio do Oeste	Rio do Oeste	Alto Vale do Itajaí
09 de agosto de 2001	Ascurra	Rio do Campo	Vale do Itajaí

(cont.)

10 de agosto de 2001	Presidente Nereu	Rio do Sul	Vale do Itajaí
10 de agosto de 2001	Lontras	Rio do Sul	Vale do Itajaí
24 de agosto de 2001	Rio das Antas	Caçador	Meio Oeste
27 de agosto de 2001	Fraiburgo	Fraiburgo	Meio Oeste
27 de agosto de 2001	Monte Carlo	Quilombo	Meio Oeste
28 de agosto de 2001	Formosa do Sul	Quilombo	Oeste
28 de agosto de 2001	Irati*	Quilombo	Oeste
29 de agosto de 2001	Águas Frias	Coronel Freitas	Oeste
26 de setembro de 2001	Indaial	Indaial	Vale do Itajaí
26 de setembro de 2001	Agronômica	Rio do Sul	Alto Vale
27 de setembro de 2001	Treze Tilias	Joaçaba	Meio-Oeste
27 de setembro de 2001	Zortéa	Campos Novos	Meio-Oeste
06 de novembro de 2001	Rio dos Cedros	Timbó	Médio Vale do Itajaí
06 de novembro de 2001	Timbó	Timbó	Médio Vale do Itajaí
06 de novembro de 2001	Benedito Novo	Timbó	Médio Vale do Itajaí
06 de novembro de 2001	Doutor Pedrinho	Timbó	Médio Vale do Itajaí
10 de novembro de 2001	Iraceminha	Maravilha	Extremo-Oeste
10 de novembro de 2001	Maravilha	Maravilha	Extremo-Oeste
14 de novembro de 2001	Ilhota*		Vale do Itajaí
15 de novembro de 2001	Piratuba	Capinzal	Oeste
19 de novembro de 2001	Florianópolis*	Florianópolis	Capital
20 de novembro de 2001	Cocal do Sul	Urussanga	Sul
20 de novembro de 2001	Tubarão	Tubarão	Sul
01 de novembro de 2002	Romelândia	Anchieta	Extremo-Oeste
20 de fevereiro de 2003	Lacerdópolis	Capinzal	Meio-Oeste
20 de fevereiro de 2003	Ouro	Capinzal	Meio-Oeste
20 de fevereiro de 2003	Ipira	Capinzal	Meio-Oeste
21 de fevereiro de 2003	Luzerna*	Joaçaba	Meio-Oeste
21 de fevereiro de 2003	Joaçaba	Joaçaba	Meio-Oeste
22 de maio de 2003	Balneário Barra do Sul	Araquari	Norte do Estado
17 de julho de 2003	Balneário Camboriú	Balneário Camboriú	Litoral Norte
11 de setembro de 2003	Nova Trento	São João Batista	Vale do Itajaí
18 de setembro de 2003	Erval Velho	São João Batista	Meio-Oeste
24 de setembro de 2003	Petrolândia	Ituporanga	Vale do Itajaí

(cont.)

8 de agosto de 2005	Vargem Bonita**	Catanduvas	Meio-Oeste
29 de agosto de 2005	Cerro Negro	Campo Belo do Sul	Planalto Serrano
08 de setembro de 2005	Campo Alegre	São Bento do Sul	Norte do Estado
30 de novembro de 2005	Capão Alto	Campo Belo do Sul	Planalto Serrano
01 de dezembro de 2005	Blumenau	Blumenau	Vale do Itajai
09 de novembro de 2006	Botuverá	Brusque	Norte do estado
14 de dezembro de 2006	Água Doce	Joaçaba	Meio-Oeste
14 de dezembro de 2006	Saudades	Pinhalzinho	Oeste
19 de junho de 2007	Itajai	Itajai	Vale do Itajai
24 de agosto de 2007	Bocaina do Sul	Lages	Planalto Serrano
29 de novembro de 2007	Celso Ramos	Anita Garibaldi	Planalto Serrano
30 de novembro de 2007	Ponte Alta	Correia Pinto	Planalto Serrano
28 de julho de 2014	Caibí	Palmitos	Oeste
29 de julho de 2014	Brunópolis	Campos Novos	Oeste
* Casa da Cidadania extinta.			
** Casa da Cidadania suspensa.			

Fonte: TJSC (2000)

Pode-se observar, na lista supraelencada, retirada do *site* do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina<sup>12</sup>, que, desde a criação do projeto, ou seja, a partir do ano 2000, 79 Casas foram implantadas em diferentes municípios do estado, e, deste total, apenas seis delas foram extintas ou encontram-se suspensas. Ou seja, 73 Casas da Cidadania encontram-se abertas no estado de Santa Catarina, o que comprova a aceitação do cidadão, bem como o sucesso do projeto que vem trazendo acesso à Justiça de forma descomplicada e célere.

Denota-se, também, que, a Casa da Cidadania do município de Camboriú foi a primeira a ser implantada em todo estado, assunto este que, além de ser o objeto deste trabalho, será explorado no tópico a seguir.

#### 4.2 A IMPLEMENTAÇÃO DA CASA DA CIDADANIA NA CIDADE DE CAMBORIÚ E SUA ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO

Logo após aprovação do Projeto da Casa da Cidadania, foi instalada na cidade de Camboriú a primeira unidade da Casa da Cidadania do estado. A inauguração foi no dia 28 de junho de 2000. A autorização para firmar convênio com o Poder Judiciário, por sua vez, deu-

<sup>12</sup> Disponível em: <<http://www.tjsc.jus.br/programa-casa-da-cidadania>>. Acesso em: 19 jun. 2016.

se através da Lei nº 1.368, do mês de julho de 2000, assinada pelo prefeito à época, Wilson Plautz. Imediatamente após a inauguração, a Casa da Cidadania abriu suas portas na Rua José Francisco Bernardes, no centro da cidade de Camboriú. Posteriormente, foi transferida para a Rua Goiás, onde permaneceu por um curto período, tendo em vista a necessidade de ampliação do local em razão da grande procura pelos serviços disponibilizados. Assim, há 12 anos a Casa encontra-se lotada no endereço localizado na Rua José Francisco Bernardes, nº 852, Salas 2, 3 e 5, no Centro da cidade de Camboriú e conta com 16 trabalhadores e 7 setores diferentes. Veja-se:

Foto 1 - Fachada da Casa da Cidadania de Camboriú.



Fonte: Acervo da pesquisadora.

A estrutura atual é dividida pelos seguintes setores:

a) **Recepção** da qual conta com a realização de atendimento através de um estagiário:

**Foto 2 - Recepção da Casa da Cidadania**



Fonte: Acervo da pesquisadora.

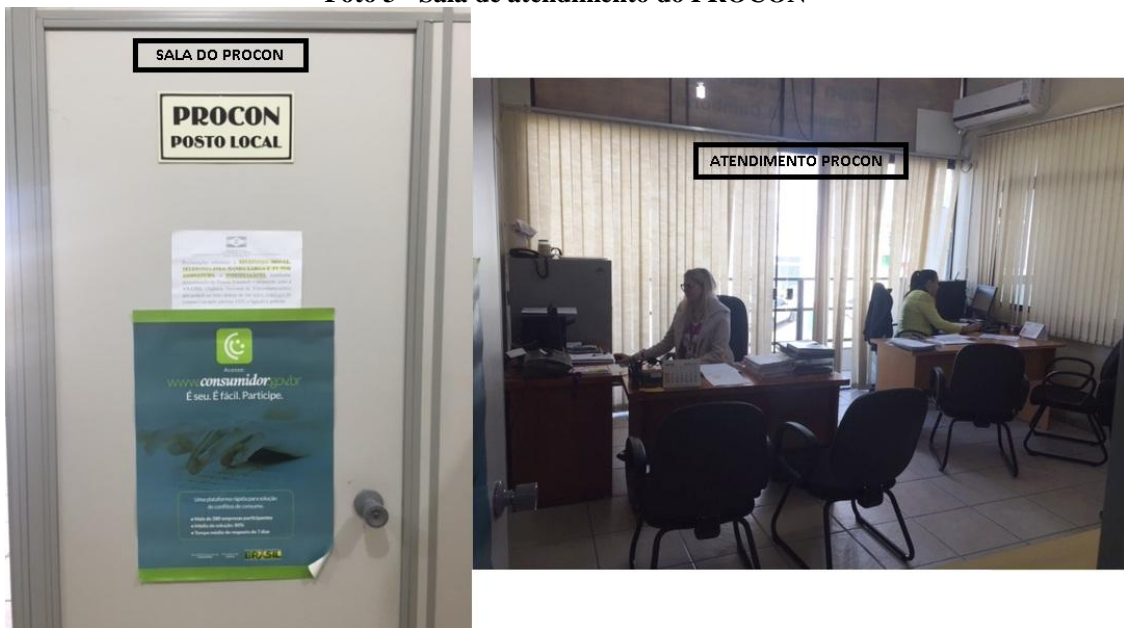
- b) **Setor do PROCON – Fundo Municipal de Defesa do Consumidor:** realiza atendimentos aos consumidores, possuindo três funcionários, sendo uma coordenadora e duas atendentes.

Só no ano de 2015 foram realizados em torno de 5.200 atendimentos no PROCON, localizado na Casa da Cidadania de Camboriú, sendo que 80% dos atendimentos foram resolvidos amigavelmente através de contato telefônico ou através de abertura de processo administrativo e encaminhamento de Notificação Extrajudicial. Destaca-se que o maior número de atendimentos realizados no PROCON refere-se a problemas enfrentados pelos consumidores com as empresas de telefonia.

O setor é um dos mais movimentados da Casa da Cidadania de Camboriú.



Foto 3 - Sala de atendimento do PROCON



Fonte: Acervo da pesquisadora.

- c) **Setor de Mediação e Conciliação:** onde são realizadas audiências e orientações pela coordenadora da Casa da Cidadania, cuja formação superior da mesma é em Direito. A coordenadora e mediadora realiza, ainda, com frequência, cursos em mediação e conciliação pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Este setor é composto apenas por um funcionário.

Foto 4 - Sala de espera para atendimento no Setor de Conciliação e Mediação



Fonte: Acervo da pesquisadora.

Conforme os dados fornecidos pela Casa da Cidadania, apesar de serem realizadas sessões de mediação objetivando resolver os conflitos relacionados ao consumo, vizinhança, etc., desde a sua implantação, a maioria dos casos a ser resolvidos através da mediação se relaciona a conflitos familiares, entre eles, divórcio, guarda, visitas e pensão alimentícia.

**Foto 5 - Sala de mediação**



Fonte: Acervo da pesquisadora.

**d) Setor para confecção de carteira de identidade:** neste setor, podem ser realizadas a primeira ou segunda via do documento de identificação. Quando se trata de segunda via, é cobrada uma taxa, sendo dispensados do pagamento os menores de idade.

Semanalmente é encaminhado malote para delegacia, cujos documentos de identificação demoram aproximadamente 15 a 20 dias para ficarem devidamente prontos. No ano de 2015 foram confeccionadas em torno de 4.330 carteiras de identificação, ou seja, uma média de 360 documentos por mês. Em razão da grande demanda neste setor, são necessários quatro funcionários disponíveis diariamente apenas para emissão das carteiras de identidade.

Foto 6 - Setor de fabricação de carteiras de identidade



Fonte: Acervo da pesquisadora.

e) **Setor de emissão de carteira de trabalho:** o serviço disponibilizado neste setor é totalmente gratuito, mesmo que não seja a primeira via. O setor conta com sistema totalmente digitalizado, já adaptado ao novo sistema digital, inclusive o de fotografia.

Por se tratar de um posto de atendimento, o sistema é interligado com o Poder Judiciário para informações de eventuais mandados de prisão em aberto e ainda, com o INSS, Receita Federal (consulta ao CPF) e Caixa Econômica Federal. Havendo qualquer restrição, a Casa da Cidadania não pode efetuar a emissão do documento, devendo encaminhar para o Ministério do Trabalho local. No ano de 2015, mais de 700 carteiras de trabalho foram emitidas, ou seja, uma média de 73 carteiras de trabalho por mês. Este setor conta com dois funcionários.



Foto 7 - Setor de emissão de carteira de trabalho



Fonte: Acervo da pesquisadora.

**f) Setor para solicitação de certidões de nascimento ou casamento:** este setor efetua solicitações de certidões de nascimento ou casamento para cartórios de todas as partes do Brasil. Para realizar tais pedidos de forma gratuita, a Casa da Cidadania emite uma declaração para o cidadão, onde é realizado requerimento para a Corregedoria Geral da Justiça de Santa Catarina, da qual emite um selo de gratuidade.

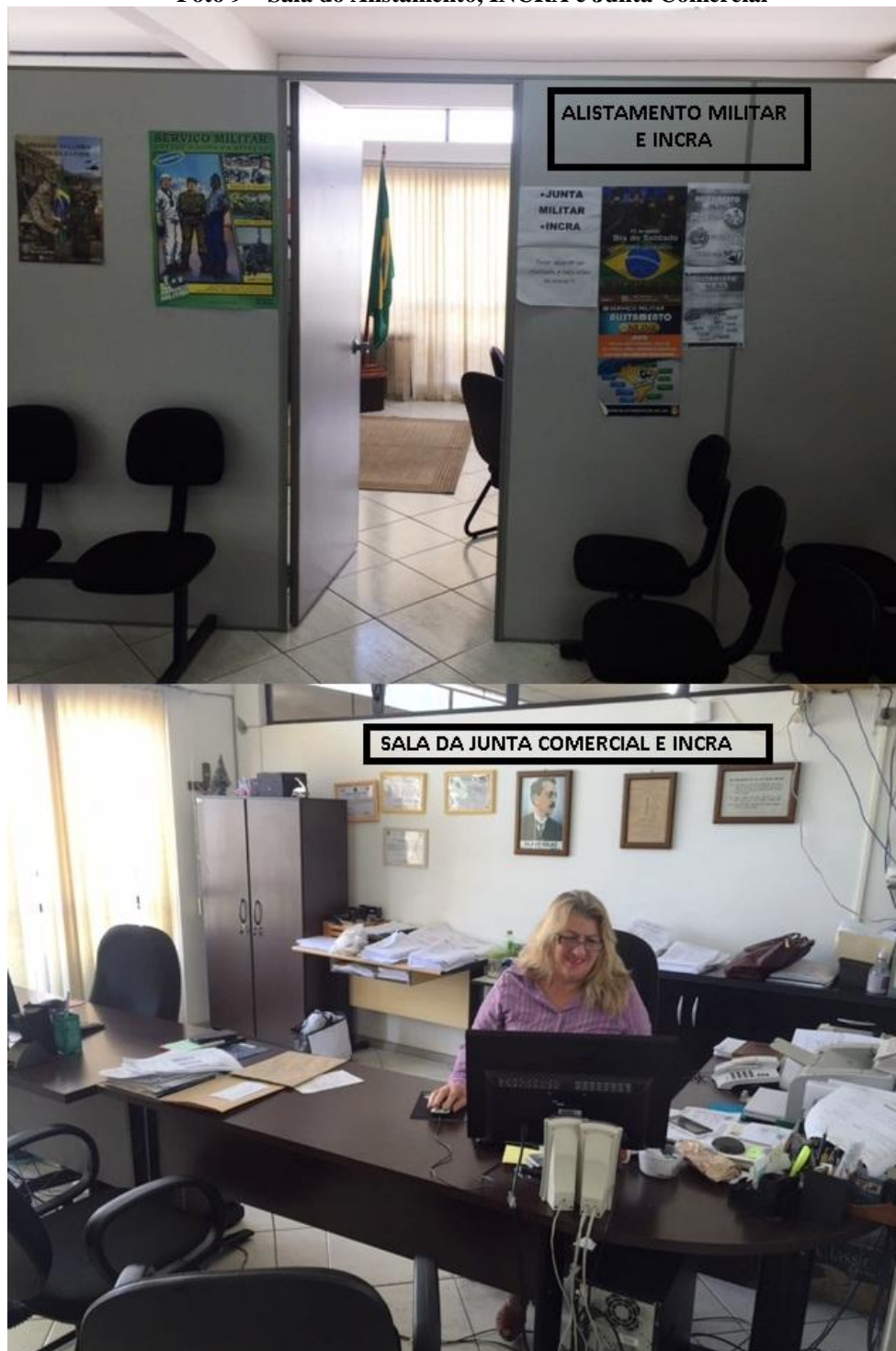
O cidadão que necessita do serviço (segunda via de certidão) encaminha via correio a solicitação da certidão de nascimento ou casamento para o endereço do cartório destinatário, cuja certidão é encaminhada para o endereço da Casa da Cidadania para posterior retirada pelo cidadão. Destaca-se também que o serviço de solicitação de certidões tem sido imprescindível no local, tendo em vista que para a confecção da carteira de identidade se faz necessária apresentação da certidão de nascimento ou casamento, que deve estar legível. Ademais, a cidade de Camboriú possui vários centros de recuperação de dependentes químicos, onde, muitas vezes, são recolhidos das ruas, sem portarem qualquer documento de identificação ou certidão de nascimento/casamento e são levados para a Casa da Cidadania para que possam confeccionar novos documentos. Diariamente são solicitadas certidões, e o setor conta com um funcionário:

**Foto 8 - Setor de entrega de certidões**



Fonte: Acervo da pesquisadora.

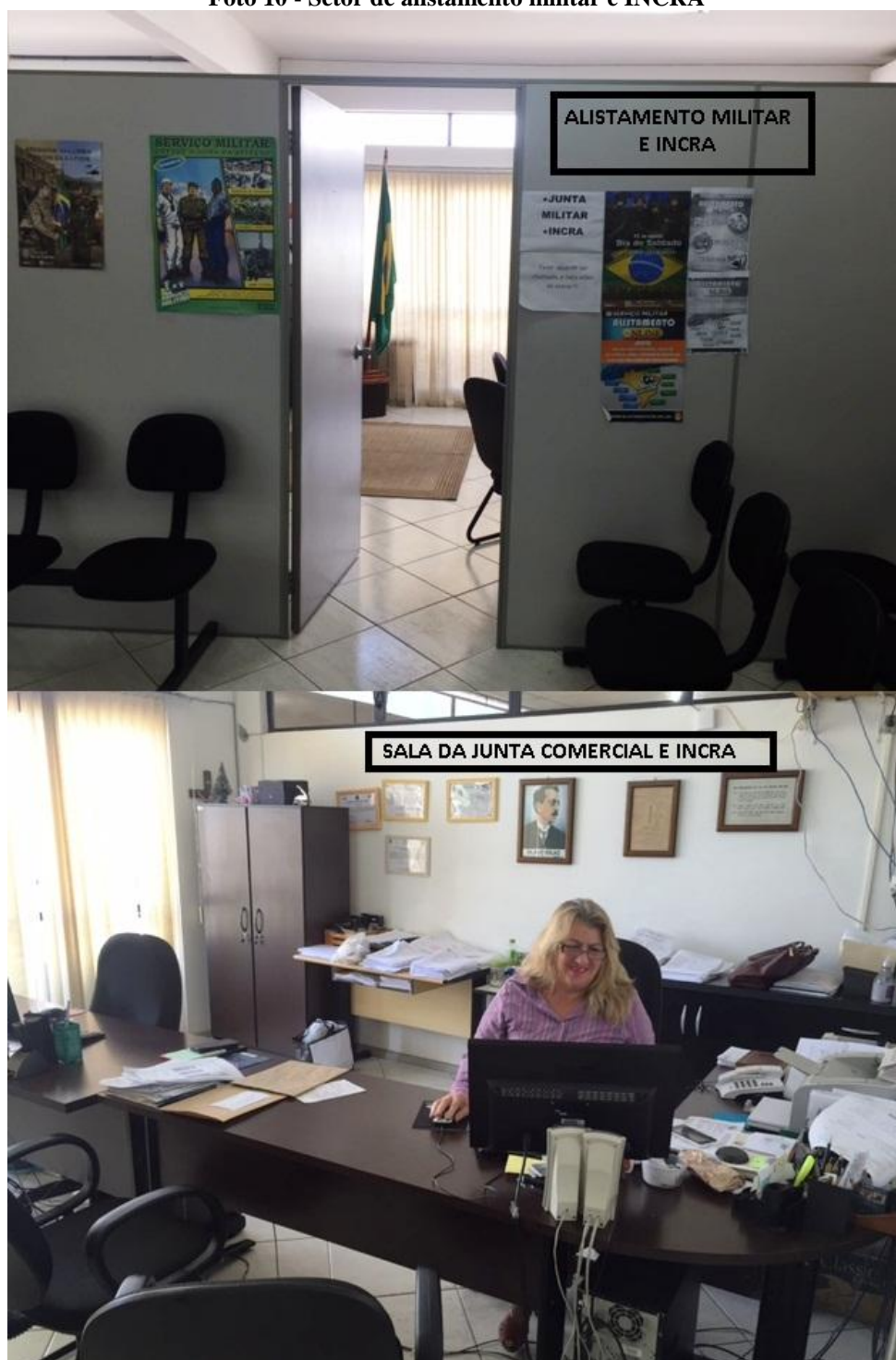
Foto 9 – Sala do Alistamento, INCRA e Junta Comercial



Fonte: Acervo da pesquisadora.

g) **Setor da Junta Militar e do INCRA:** os serviços são realizados por dois funcionários. Na Junta Militar são feitos os alistamentos para homens a partir de 18 anos de idade. Já no INCRA, são realizadas as regularizações de imóveis rurais.

Foto 10 - Setor de alistamento militar e INCRA



Fonte: Acervo da pesquisadora.

Além dos setores descritos em precedência, a Casa da Cidadania possui ainda: uma cozinha e um local para arquivo, bem como um funcionário para limpeza e um para serviço de entrega dos documentos. A seguir, outros espaços da Casa da Cidadania:



Foto 11 - Espaço de circulação e recepção



Fonte: Acervo da pesquisadora.

Salienta-se que, apenas no ano de 2015, mais de 20 mil pessoas foram atendidas e, além dos serviços disponibilizados descritos anteriormente, a Casa da Cidadania promove em torno de 3 a 4 vezes ao ano ações sociais em escolas municipais, objetivando emitir certidões

de nascimento e documentos de identificação em parceria com a prefeitura. Quando são realizadas tais ações sociais, não é cobrado qualquer valor para emissão de segunda via da carteira de identidade. A taxa e a fotografia fornecidas gratuitamente pela prefeitura. Em cada ação são confeccionadas em torno de 150 documentos de identificação.

A Casa da Cidadania, durante quase todo o período da pesquisa, encontrou-se aberta de segunda a sexta-feira, das 12 horas às 18 horas, e conta com boa estrutura de funcionamento, com ambientes adequados para recebimento da população para que possam exercer seus direitos de cidadania e, ainda, solucionar os seus problemas, dando aos cidadãos senso de justiça.

Adianta-se que, após eleições municipais, que ocorreram em outubro do ano de 2016, a Casa da Cidadania restou fechada pela prefeitura local, tendo em vista que o candidato apoiado pela atual administração não foi eleito. No último capítulo, será abordado com maiores detalhes este fato que impediu, inclusive, a finalização desta pesquisa.

Além da Casa da Cidadania, em todo Brasil, há projetos em destaques que buscam levar para a população mais carente meios alternativos de resolução de conflitos, bem como orientações sobre os seus direitos como cidadão, bem como dar acesso gratuito aos documentos necessários para o exercício da cidadania, conforme será demonstrado a seguir.

#### 4.3 DA UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO FAMILIAR EM OUTRAS LOCALIDADES DO BRASIL

Conforme já explanado anteriormente, a mediação tem recebido grande atenção como forma de resolução de conflitos, uma vez que a utilização da prática tem sido notada, especialmente em âmbito local, por trazer vantagens para toda comunidade, em especial para aquelas mais precárias. Almeida (2007) analisa três casos, ou projetos, pioneiros de sucesso. Os projetos começaram a partir da vontade de grupos organizados em fazer projetos sociais que pudessem trazer para perto da realidade das pessoas que vivem em comunidades carentes os conceitos de direito, bem como os deveres do cidadão e o conhecimento de direitos humanos, buscando melhorar a qualidade de vida e levar à comunidade local o sentimento de justiça. Inicialmente, uma discussão a ser trazida é referente à diferença entre as dimensões local e global. Ou seja, quando se fala em projetos sociais ou políticas públicas tem-se a dúvida em relação ao quanto o projeto pode crescer e abranger mais pessoas, sem que afete a qualidade do projeto ou política pública que está sendo aplicada.

Cita-se, por exemplo, uma metrópole onde existem diversas divergências entre regiões, que podem dificultar ou inviabilizar a implementação de um projeto/política pública, já que cada lugar, dentro de uma mesma cidade, tem suas especificidades. Portanto, deve-se considerar, dentro da dimensão local, onde se evidenciará maior efetividade, levando ações sociais e políticas públicas que envolvam o cotidiano das pessoas, para que possam se sentir mais envolvidas e incluídas por um projeto que transforme aquilo que faz parte das suas vidas no cotidiano e, como consequência, irá trazer ganhos imensuráveis, tais como nos projetos, descritos a seguir.

### **Rio de Janeiro/RJ**

Na cidade do Rio de Janeiro, em 1997, a ONG Viva Rio criou o Projeto Balcão de Direitos, que visava facilitar o acesso à Justiça das pessoas em determinadas localidades, especialmente nas favelas. Assim, montaram alguns balcões fixos e outros móveis na cidade, onde voluntários auxiliavam moradores locais a conhecerem seus direitos, explicando-os em uma linguagem fácil e compreensiva (ZANI, 2011). A atuação da ONG, até os dias de hoje, é voltada para a implementação de resolução alternativa dos conflitos, sob o argumento de que a realidade das favelas, muitas vezes, acaba por se chocar com o direito positivo, e, por outro lado, a mediação e a conciliação estariam mais atentas à realidade peculiar daqueles moradores, tendendo a trazer soluções mais justas entre as partes.

Os coordenadores locais chegaram à conclusão de que a metodologia jurídica tradicional seria insuficiente para operar a peculiaridade do cotidiano das favelas, tendo, portanto, como objetivo constituir uma cultura política de conciliação e mediação de conflitos, fortalecendo formas alternativas de resolução de conflitos (PALMISCIANO, 2005).

Destaca-se que, em um dos núcleos de atendimentos realizado na favela da Rocinha, entre os anos de 2002 e 2003, cerca de 90% dos casos atendimentos giraram em torno de fixação de pensão alimentícia, sem falar nos casos de guarda, visitas de filhos, separação, reconhecimento de paternidade, sendo que, na maioria dos casos, as mulheres é que buscaram acionar o projeto (PALMISCIANO, 2005). Atualmente, o principal financiador deste projeto passou a ser o Ministério da Justiça, tornando-se uma importante política pública para o local, tendo sido replicada até mesmo para outros locais do país, como favelas, floresta amazônica, prisões e áreas rurais.

### **Salvador/BA**

Desde o ano de 2001, a organização sem fins lucrativos Juspopuli realiza atividades de educação em direitos humanos e coordena uma rede de Escritórios Populares de mediação de conflitos e Orientação sobre direitos. Esses escritórios populares são espaços organizados em parceria com associação de moradores e outras entidades de atuação local, e junto aos escritórios desenvolveu-se um guia de mediação popular que auxilia passo a passo a implementação de escritórios de mediação ou projetos semelhantes (ZANI, 2011). Atualmente, somente em Salvador há 9 locais especializados onde funcionam os Escritórios Populares de Mediação e Conciliação de Conflitos<sup>13</sup>, podendo-se considerar uma experiência exitosa na cidade.

Nos escritórios, os atendimentos majoritários referem-se a demandas relacionadas aos conflitos de família, notadamente sobre responsabilidade parental para prestação de alimentos para crianças e adolescentes. Mulheres, em sua maioria, negras, jovens, com pouca escolaridade e baixa renda, buscam a responsabilização paterna pelo cumprimento do dever de garantir a subsistência dos filhos e também a garantia de assistência afetiva e moral (VELOSO, 2009).

O projeto tem crescido cada dia mais e ganhou apoio da Petrobras, da Secretaria Especial dos Direitos Humanos, Assembleia Legislativa do Estado da Bahia, da UNICEF, entrou outros parceiros.

### **Taguatinga e Ceilândia/DF**

Em outubro de 2000, por iniciativa do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, iniciou-se o Programa Justiça Comunitária que visava democratizar a realização da justiça, trazendo de volta ao cidadão e à comunidade a capacidade de gerir seus próprios conflitos com autonomia e solidariedade, atuando, preventivamente, antes de instaurada a demanda judicial (TJDFT, S.I.). O programa começou pequeno, dentro de um ônibus adaptado para atender às pessoas, e aproximadamente 80% das demandas resultavam em acordos. Atualmente, o projeto está presente em locais fixos, chamados Núcleos Comunitários, com estabelecimentos próprios em casas ou edifícios e conta com o apoio do Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento (TJDFT, S.I.).

O projeto conta também com 60 agentes comunitários treinados a estimular os moradores a desenvolverem mecanismos próprios de resolução de conflitos por meio de

---

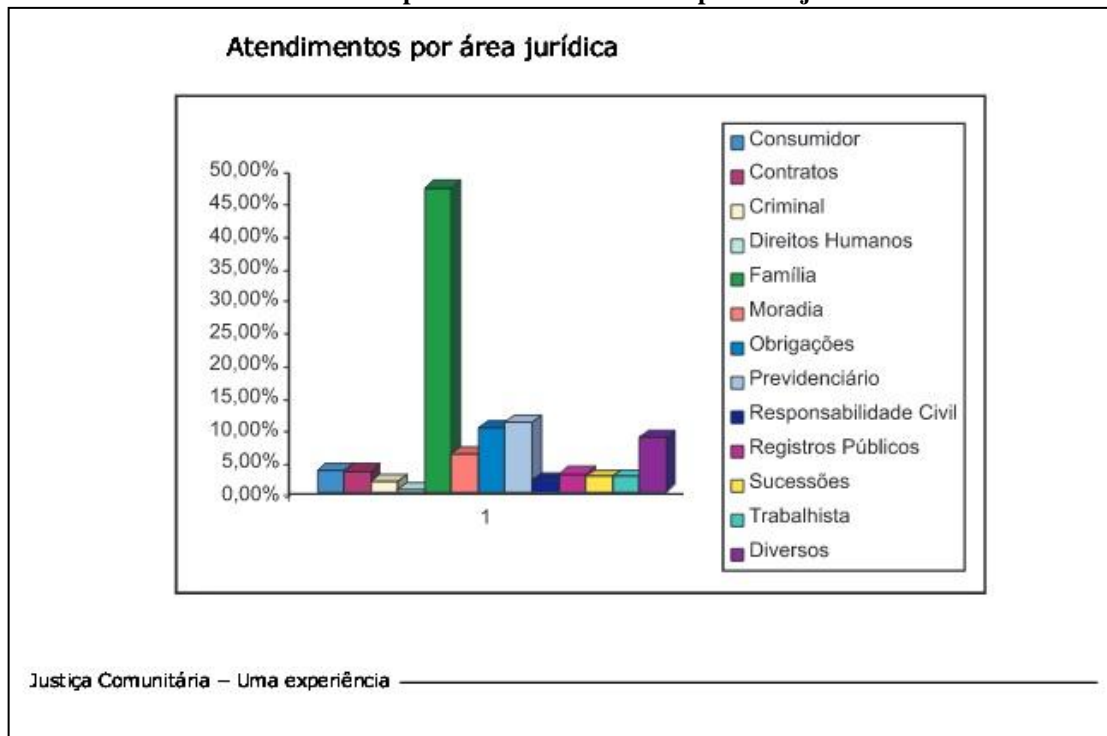
<sup>13</sup> Disponível em <<http://www.juspopuli.org.br/mediacao>>. Acesso em: 24 jun. 2016.



diálogo, da participação comunitária e da efetivação dos direitos humanos (TJDFT, S.I.). Em um estudo do Tribunal de Justiça do Distrito Federal sobre o Programa Justiça Comunitária, foi realizado um levantamento em relação aos atendimentos prestados de acordo com cada área jurídica.

Veja-se:

**Gráfico 1 - Comparativo de atendimentos por área jurídica:**



Fonte: TJDFT, S.I. (2005, p.79).

Ou seja, em conformidade com esse gráfico, notadamente, os conflitos familiares são as maiores demandas atendidas no Projeto Justiça Comunitária, cujas resoluções se dão através da mediação com resultados extremamente satisfatórios (TJDFT, S.I.).

O projeto continua sendo aperfeiçoado e conta com o apoio da Secretaria de Reforma do Judiciário, do Ministério da Justiça, Ministério Público e Defensoria Pública do Distrito Federal, Faculdade de Direito da UNB e a Comissão de Direitos Humanos da OAB/DF. No ano de 2008 tornou-se uma política pública e foi incluída no Programa Nacional de Segurança em Cidadania – PRONASCI, tendo expedido também para a cidade de Samambaia/DF onde conta com o auxílio de 50 agentes no local (MARQUES; GOURLART, 2011).

### **Passo Fundo/RS**

Em Passo Fundo, juristas e professores da área do Direito também têm incentivado a utilização do método da mediação familiar dentro das universidades, objetivando modificar a cultura do conflito. Como exemplo, pode-se citar o Projeto PAIFAM, projeto de acolhimento interinstitucional às famílias. Trata-se de um projeto de extensão da Universidade de Passo Fundo que tem como objetivo servir de instrumento para favorecer a mediação familiar no contexto dos conflitos relacionados à separação conjugal, guarda dos filhos, revisão de alimentos e tantas outras questões que envolvem a dissolução do núcleo e as consequências deste processo perante cada integrante (MORANDINI et al., 2013).

O projeto iniciou em 2011 e propõe a implementação de uma metodologia de intervenção que conta com a participação de várias áreas de conhecimento, sendo que, de 2011 a 2013, profissionais da área do direito, psicologia e serviço social, contribuíram para a consolidação do projeto (MORANDINI et al., 2013).

Apenas no segundo semestre de 2013, das ações encaminhadas, 35% versaram sobre dissolução de união estável, 35% buscavam mediar questões acerca da guarda dos menores, 15% buscavam a regulamentação das visitas dos filhos pelos pais no período pós-separação conjugal, 10% acerca de pensão alimentícia para menores e 5% buscavam soluções relacionadas ao divórcio (MORANDINI et al., 2013).

O que se tem concluído com a aplicação desse projeto nas varas da família da Comarca de Passo Fundo é o interesse na finalização dos processos e principalmente a saúde psíquica dos litigantes. O projeto tem obtido resultados positivos no que concerne à evolução dos casos, visto que o diálogo se faz possível, favorecendo na resolução dos conflitos envolvendo a família (MORANDINI et al., 2013).

### **Goiânia/GO**

O Projeto de Mediação Familiar, desenvolvido no 3º Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania da Comarca de Goiânia, rendeu ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás o primeiro lugar na categoria Tribunal Estadual do V Prêmio Conciliar é Legal, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2015).

O Juiz Paulo César Alves das Neves criou o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Soluções de Conflitos do TJGO, e a prática existe desde o mês de abril de 2013. Do início do projeto até junho de 2015, o núcleo já tinha atendido 256 famílias da cidade de Goiânia e região metropolitana em conflitos que envolvem divórcio, pensão

alimentícia, guarda de filhos e regulamentação de visitas, sendo que o índice de solução é de aproximadamente 94% das demandas (CNJ, 2015). O projeto continua ativo, realizando cada vez mais acordos, beneficiando a comunidade e também o Poder Judiciário, já que tem tido cada vez menos processos sem soluções.

Os projetos supradescritos apenas comprovam a eficiência da utilização da mediação nos conflitos familiares e a sua importância na sociedade quando utilizada de forma correta para minimizar a cultura do litígio. Observa-se que, quando a mediação passar a integrar e fizer parte dos processos judiciais em todas as cidades, como previsto no Novo Código de Processo Civil de 2015, por certo haverá grande redução no número dos processos, sem falar nos resultados positivos, em especial para as famílias que poderão ver seus conflitos resolvidos de forma mais célere, podendo, ainda, ser tratado de forma completa para que novos conflitos não venham ocorrer, o que surtirá, provavelmente, um efeito positivo em toda sociedade.

No próximo capítulo, são abordadas as práticas de resolução de conflitos familiares na Casa da Cidadania de Camboriú. São apresentados passo a passo o procedimento e os casos práticos solucionados, comprovando mais uma vez a eficiência deste importante método de resolução de conflitos.

## **5 A PRÁTICA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES NO ÂMBITO DA CASA DA CIDADANIA DA CIDADE DE CAMBORIÚ ENTRE OS ANOS DE 2001 E 2015 ATRAVÉS DA MEDIAÇÃO**

### **5.1 O PASSO A PASSO DO MÉTODO DA MEDIAÇÃO NA CASA DA CIDADANIA**

Para que se obtenha um resultado positivo nos resultados da mediação, é necessário seguir alguns requisitos da utilização do método da mediação familiar, requisitos estes que são utilizados na Casa da Cidadania de Camboriú, para fins didáticos da própria mediação. Conforme já explanado nos tópicos anteriores, na mediação, o que se busca, sobretudo, é que as próprias partes cheguem à solução. Isto é, a solução não é dada por um terceiro, e as sessões ocorrem de maneira informal.

A mediação vai se amoldando conforma a participação e interesse das partes, isto é, as sessões de mediação vão sendo construídas segundo o envolvimento e a participação de todos interessados na resolução da controvérsia. É um processo, portanto, com peculiaridades. O que se verifica nitidamente é o desenvolvimento de acordo com o envolvimento pessoal de cada pessoal envolvida na sessão de mediação. Ademais, pelo próprio cunho informal, não se pode afirmar que há, com precisão, um processo específico para desenrolar cada conflito. Identificando o (a) mediador (a) que os procedimentos didáticos que estão sendo utilizados, não estão surtindo resultados para o caso concreto, poderá o mesmo modificar a tática utilizada, objetivando a solução do conflito.


Pois bem, tudo se inicia com a procura pela Casa da Cidadania por uma das partes conflitantes, que geralmente procuram a mediadora e responsável pelo setor, com a finalidade de sanar dúvidas, deixando claro ainda que, não gostaria que o seu problema fosse levado inicialmente para um “juiz” (Poder Judiciário). A mediadora da Casa da Cidadania de Camboriú, por sua vez, após ouvir a situação enfrentada pela parte, que, na maioria das vezes, trata-se de conflitos relacionados à família (pensão alimentícia, guarda, visita, divórcio, entre outros conflitos), explica o que é a mediação, sugerindo para a pessoa conflitante, a realização de uma sessão de mediação, requerendo que a própria pessoa que procurou a Casa da Cidadania leve, pessoalmente, uma carta convite para a outra pessoa envolvida no conflito.

Ou seja, não há qualquer imposição para participação da sessão de mediação, mas, sim, o encaminhamento de uma carta-convite, onde se sugere dia e hora para participação de uma sessão da mediação, na qual se explica, de forma sucinta, a importância da mediação e

qual seu papel. Até porque, conforme já visto nos tópicos anteriores, as próprias partes solucionam seus problemas, e, para que seja possível obter sucesso na resolução do conflito, todas as partes envolvidas têm de querer, de forma livre e espontânea vontade, participar de uma sessão de mediação informal, sem qualquer ameaça ao seu direito como cidadão.


Na sequência, colaciona-se modelo de Carta-Convite para comparecimento a uma sessão de mediação:

Foto 12 - Modelo Carta-Convite



Casa da Cidadania

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMBORIÚ**  
**CASA DA CIDADANIA DE CAMBORIÚ**  
**JUIZADO DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO FAMILIAR**



PODER JUDICIÁRIO  
 DE SANTA CATARINA

Camboriú, 19 de maio de 2016.

Ilmo. Sr.

Prezado Senhor,

Compareceu na Casa da Cidadania, departamento do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, a Sra. , com relatos referente à problema de origem **FAMILIAR**.

Em face de natureza do relato, entendemos ser possível, em reunião conjunta, esclarecer as dificuldades, e de forma cooperativa e pacífica construir solução.

Com a finalidade de oportunizar referida reunião fica o senhor convidado a comparecer **NA CASA DA CIDADANIA, no dia 25 de maio de 2016 às 15:00 horas, munido de documentos**, sito a rua José Francisco Bernardes, 852, Bairro Areias – Camboriú, telefone 47 3365 0021, para em reunião conjunta esclarecer e encontrar solução.

Esclarecemos que o não comparecimento deixará claro que não deseja resolver o problema de forma pacífica e que a Sra.  poderá buscar a tutela de que necessita na instância dos contenciosos.

**Camila Carolina Mafra Martins**  
 Secretária e Conciliadora da Casa da Cidadania de Camboriú  
 Portaria nº 077/2015 TJSC

Fonte: Acervo da pesquisadora.

Com a pesquisa realizada no local, percebeu-se que apenas uma média de 5% não comparece às sessões de mediação quando convidadas, o que comprova uma boa aceitação dos convites para as sessões de mediação, bem como o interesse em resolver o conflito. A mediadora da Casa da Cidadania, pessoa preparada e com todos os cursos preparatórios necessários para a realização dos atos, efetua uma agenda de horários de sessões, de acordo com as cartas convites encaminhadas, optando pelas sessões de mediação nos dias da semana.

A média de sessões de mediação familiar agendadas por semana é de 3 a 4, com uma média de falta/ausência de 5%. A mediação inicia-se antes mesmo do horário marcado, quando a mediadora procura preparar o local, garantindo temperatura ambiente, privacidade, água, café, e, quando há crianças de colo, a mediadora tem sempre em mãos material para desenho/pintura e, ainda, brinquedos para que os pais fiquem à vontade para dialogar sobre o problema enfrentado.

Ao comparecerem na sessão de mediação, dar-se á início à sessão de mediação, em uma sala própria para o ato, onde a mediadora senta juntamente com as partes conflitantes a uma mesa redonda, possibilitando que todas as partes possam se olhar e se sentir iguais, já que não há “cabeceiras de mesa”, ou até mesmo qualquer elevação na sala (como ocorre perante o Poder Judiciário). A intenção é deixar os conflitantes confortáveis, sem formalidades no local, ou qualquer tipo de intimidação. Segundo Azevedo (2013) a mesa redonda apresenta a importante vantagem de permitir dispor as partes de modo equidistante tanto entre si, como em relação ao mediador, o que, por um lado, retira o cunho de rivalidade que pode ser transmitido pelo posicionamento das partes e, por outro, facilita a comunicação, já que as partes podem olhar uma para a outra sem ter de movimentar a cadeira. Ademais, a mesa redonda permite acomodar melhor os participantes – e afasta a ideia de qualquer hierarquia entre os participantes.

Frisa-se também que não se deve ter conversa em excesso com nenhuma das partes, para que não se tenha a impressão de que o mediador está sendo parcial. Ao mesmo tempo que a mediadora procura deixar os conflitantes à vontade, busca não tratar as partes de maneira desigual. Após estarem alojados em seus lugares (na mesa redonda), iniciam-se alguns procedimentos importantes para o desenvolvimento da mediação e, principalmente, para que se obtenha uma lógica e didática, iniciando-se pela:a) declaração de abertura; b) exposição de motivos; c) identificação de questões, interesses e sentimentos; d) esclarecimentos acerca de questões, interesses e sentimentos e; e) resolução de questões.

A declaração de abertura tem como objetivo apresentar às partes o processo de mediação, explicando-lhes como ele se desenvolve, quais as regras que deverão ser seguidas, sempre no intuito de deixá-las confortáveis com o processo em si, como também de evitar futuros questionamentos quanto ao seu desenvolvimento. Este procedimento inicial é importante, pois, conforme a mediadora vai explicando os procedimentos, as partes vão se sentindo mais habituadas em se sentarem próximas a outra (AZEVEDO, 2013). Ademais, deve ainda o mediador se apresentar como um auxiliar e facilitador da comunicação entre as partes, deixando claro o seu papel na sessão, informando que não há qualquer objetivo de induzir as partes à realização de um acordo. Um exemplo de frase dita pela Mediadora da Casa da Cidadania, que segue os ensinamentos dos cursos realizados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), é:

Meu papel é auxiliá-los na obtenção do acordo. Estou aqui como uma facilitadora da comunicação e em hipótese alguma irei induzir vocês a algo que não desejem e, tudo que está sendo dito nesta sala será mantido em absoluto sigilo. O importante é que vocês construam, em conjunto, um entendimento. Mas, aproveito para lembrar que, a mediação pode ser um importante meio para a solução dos problemas enfrentados por vocês.

Após apresentação e abertura da sessão de mediação, a mediadora busca reunir informações necessárias que a possibilitem de auxiliar os conflitantes, oportunizando também a cada parte que relate os fatos de acordo com seu ponto de vista, e ainda, expressando seus sentimentos.

Ser ouvido adequadamente significa ser levado a sério e ser respeitado, e, nesta fase, a mediadora faz questão de certificar que estão cientes que estão sendo ouvidas.

Geralmente, na Casa da Cidadania, a mediadora separa períodos de 1 hora para cada sessão, podendo, a critério das partes, remarcar quantas outras sessões forem necessárias para a solução do conflito. Após colher informações sobre o caso, a mediadora escolhe qual caminho seguir, de acordo com o posicionamento das partes. Ou seja, se verificar que as partes estão se comunicando eficazmente, a mediadora parte diretamente para a fase de esclarecimentos de questões, interesses e sentimentos que será seguida pela fase de resolução de questões, com as partes ainda reunidas à mesa.

Contudo, se as partes não estiverem se comunicando de forma eficiente, se for identificado um alto grau de animosidade, ou ainda sentimentos que necessitam ser melhor discutidos, o melhor caminho a seguir é a sessão individual, em que o mediador irá debater todas as questões, interesses, necessidades e sentimentos de maneira individual, ajudando a



parte a encontrar, através das suas próprias respostas, a solução que deseja para o seu conflito. Posteriormente, faz-se necessária a identificação de questões, interesses e sentimentos, bem como os esclarecimentos sobre cada um, quando as partes, na maioria das vezes, irão expor seus sentimentos de ressentimento, ódio, frustração, inveja, ciúmes, medo, mágoa, amor, entre outros, cabendo ao mediador administrar para que a parte se sinta ouvida e compreendida, e a outra parte conflitante consiga compreender os sentimentos do outro, para então, desejar encontrar uma solução.

Como na Casa da Cidadania a maioria das sessões de mediação refere-se a problemas familiares, em especial alimentos e guarda de menores, geralmente, há muita discussão e sentimentos de ressentimento e mágoa expostos nitidamente. Comumente, há maior procura por parte das mulheres (mães) que, em boa parte das circunstâncias, são menores de idade, possuem baixa renda, engravidaram de relacionamentos de curto período e permanecem residindo na casa dos pais. Contudo, diante da realidade econômica da família, necessitam que seja garantida a alimentação pelo genitor que, na maioria das vezes, também possui poucos recursos para prover até mesmo, seu próprio sustento. Então, faz-se necessário paciência e compreensão por parte da mediadora nas sessões de mediação, pois, além dos sentimentos evidentes, na maioria das vezes, trata-se de pessoas jovens, com poucas experiências, procurando soluções para sua própria vida, deparando-se com a necessidade de encontrar solução para a resolução do problema que envolve uma criança.

Contudo o que se percebeu nas sessões de mediação ocorridas entre os pais de uma criança, após ambos ouvirem o ponto de vista de cada um, os anseios e as dificuldades que cada um tem enfrentado, há maior compreensão de ambas as partes, sendo mais fácil a solução do conflito, em especial quando se trata de valor a ser fixado a título de pensão alimentícia. O genitor, por sua vez, compreende que a mãe necessita de auxílio financeiro, já que há muitas despesas com o menor (fraldas, remédios, vestuário, alimentação, etc.) e que a criança consome muita dedicação, cuidado e atenção, não tendo a mãe condições de arcar com toda responsabilidade de forma unilateral.

Nas sessões, após exposição da realidade da genitora, o pai se demonstra, na maioria das vezes, até mesmo mais interessado em visitar o menor e auxiliar na educação da criança. A mãe, por sua vez, compreende que o genitor pode não possuir as condições financeiras que a mesma imagina, já que se encontra no início de sua carreira profissional, tendo maior compreensão quanto ao valor da pensão e aos horários para visita. Ou seja, fica claro que, na mediação, é imprescindível que as partes consigam ouvir o ponto de vista e a realidade do

outro, pois, só assim conseguirão, em conjunto, encontrar uma solução. Após estas fases (importante ressaltar que, as fases apenas facilitam a didática da mediação, não sendo, portanto, um rito a ser seguido), a mediadora da Casa da Cidadania inicia a tentativa de construção do acordo. Nesta fase, estimula-se as partes para que cada uma delas apresente a solução que entende cabível ao caso.

No momento da construção do acordo, Azevedo (2013) observa que: o papel do mediador, na fase de provocação de mudanças e construção do acordo, consiste em estruturar e trabalhar com as partes a resolução das questões relatadas por elas. Desse modo, deverá se ocupar das questões de maneira que possa conseguir harmonizá-las, da melhor forma possível, com os interesses de cada uma das partes. Para tanto, o mediador tem de estar preparado para agir em situações que poderão ocorrer regressos com relação a determinadas situações, bem como deverá, o mediador, planejar o uso do tempo a fim de analisar o desenvolvimento da resolução do problema, de acordo com sua complexidade, administrando de maneira correta, o tempo da mediação.

Se a mediadora identificar que a sessão está se estendendo e não há uma solução formulada, bem como não há segurança e satisfação por uma das partes, havendo inclusive dúvidas sobre a solução apresentada pela outra parte, a mediadora sugere uma nova data para a mediação e busca não agendar para data muito distante, para que as partes consigam, ao mesmo tempo, refletir sobre as possíveis soluções, mas não se esquecer da sessão de mediação já ocorrida, para que não hajam retrocessos.

Ademais, importante que o (a) mediador(a) tenha sensibilidade para verificar se os ânimos dos conflitantes estão muito evidentes, pois, às vezes, insistir na sessão de mediação, sem que haja avanço, pode acabar evidenciando ainda mais os sentimentos, fazendo com que as partes percam a racionalidade e não queiram mais dar continuidade na sessão. Contudo, vendo a mediadora que a solução foi encontrada, inicia a etapa da transcrição do acordo para um papel, descreve os termos do acordo realizado, lendo em voz alta para as partes e, ao final, indaga se estão de acordo com o que consta no papel.

Verificada, todavia, que a solução foi encontrada, a mediadora inicia a etapa da transcrição do acordo para o papel, descrevendo os termos do acordo realizado, lendo em voz alta para as partes, e ao final, indagando se estão de acordo com o que consta no documento.

Como na Casa da Cidadania de Camboriúia maioria das sessões de mediação realizada refere-se a problemas familiares, inclusive envolvendo menores que já são pais, quando da assinatura e leitura do acordo, faz-se necessária a presença de um dos genitores ou

responsável pelo menor. Todos os acordos realizados que envolvem menores de idade são encaminhados para o Fórum da Comarca de Camboriú, para que haja intervenção do Ministério Público e, posteriormente, são homologados pelo (a) Juiz (a) de Direito responsável pela Casa da Cidadania de Camboriú,

Como anexo deste trabalho, colaciona-se um exemplo de homologação de acordo realizado, com parecer da Assistente Social, do Representante do Ministério Público e por fim, a homologação realizada pelo Juiz da Comarca.

Após compreensão de como são realizadas as sessões de mediação perante a Casa da Cidadania de Camboriú, para que possam ser identificados os resultados da utilização deste método na resolução de conflitos, serão demonstrados os dados obtidos perante a Casa da Cidadania, desde a sua implantação.

## 5.2 OS DADOS DA UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO NA CASA DA CIDADANIA DESDE A SUA IMPLEMENTAÇÃO

Conforme explanado no decorrer deste trabalho, a Casa da Cidadania na cidade de Camboriú “nasceu” no ano de 2000 e, desde então, tem sido uma grande referência na cidade de resolução de conflitos extrajudicialmente.

A fim de comprovar que métodos alternativos de resolução de conflitos como a mediação surte efeitos positivos para a sociedade, podendo ser considerada uma importante política pública de resolução de conflitos, apresentaremos abaixo, através de tabelas e gráficos, os dados da Casa da Cidadania, cujos comentários a respeito dos números serão apresentados ao final da exposição dos dados.

**Quadro 3 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados no ano 2000 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

2000							
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS							
MODALIDADES	jul-00	ago-00	set-00	out-00	nov-00	dez-00	TOTAL
Família	5	25	16	26	21	20	113
Vizinhos	1	2	2	5		5	15
Ameaça		8	6	4	3	1	22
Dívidas	7	9	15	22	14	7	74
Outros	9	22	13	19	9	8	80
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>66</b>	<b>52</b>	<b>76</b>	<b>47</b>	<b>41</b>	<b>304</b>
2. DESCRITIVO ACORDOS							
MODALIDADES	jul-00	ago-00	set-00	out-00	nov-00	dez-00	TOTAL
Acordos realizados	3	25	18	40	14	8	108
Sem Acordo			1	1	2	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>114</b>

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 4 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2001 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

2001													
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS													
MODALIDADES	jan-01	fev-01	mar-01	abr-01	mai-01	jun-01	jul-01	ago-01	set-01	out-01	nov-01	dez-01	TOTAL
Família	7	12	22	45	40	37	49	33	40	36	28	22	208
Vizinhos	1		1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Ameaça	3	1	3	1	23	1	2	4	0	2	0	0	8
Dívidas	4	1	17	12	25	6	6	17	6	18	19	8	74
Outros	7	7	26	27	29	13	23	3	14	9	5	6	60
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>69</b>	<b>86</b>	<b>119</b>	<b>57</b>	<b>80</b>	<b>57</b>	<b>60</b>	<b>65</b>	<b>52</b>	<b>36</b>	<b>350</b>
2. DESCRITIVO ACORDOS													
MODALIDADES	jan-01	fev-01	mar-01	abr-01	mai-01	jun-01	jul-01	ago-01	set-01	out-01	nov-01	dez-01	TOTAL
Acordos realizados	2	5	24	26	29	14	23	23	15	16	15	22	114
Sem Acordo		1	4	7	6	0	4	1		28	26	12	71
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>185</b>

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 5 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2002 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

**2002**

**1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS**

TIPO	MODALIDADES	jan-02	fev-02	mar-02	abr-02	mai-02	jun-02	jul-02	ago-02	set-02	out-02	nov-02	dez-02	TOTAL
<b>FAMÍLIA</b>	Remanescentes	2	4	4	0	4	4	10	10	10	21	19	0	<b>88</b>
	Iniciados no mês	30	28	19	28	13	3	14	13	21	30	4	0	<b>203</b>
	Acordos	8	7	6	8	5	3	5	6	3	2	3	0	<b>56</b>
	Sem acordo	4	4	5	4	4	1	0	0	0	0	0	0	<b>22</b>
<b>COBRANÇA</b>	Remanescentes	1	1	6	2	3	4	1	0	0	0	0	1	<b>19</b>
	Iniciados no mês	4	5	6	7	15	16	6	3	2	1	6	12	<b>83</b>
	Acordos	1	2	6	3	8	4	3	3	1	0	3	1	<b>35</b>
	Sem acordo	0	6	2	3	4	10	10	10	21	19	1	0	<b>86</b>
<b>OUTROS</b>	Remanescentes	0	5	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	<b>8</b>
	Iniciados no mês	11	42	9	6	0	1	0	1	1	0	0	1	<b>72</b>
	Acordos	2	10	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	<b>17</b>
	Sem acordo	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>4</b>

**2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS**

ATENDIMENTOS	jan-02	fev-02	mar-02	abr-02	mai-02	jun-02	jul-02	ago-02	set-02	out-02	nov-02	dez-02	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Audiências realizadas pelos Conciliadores	25	19	24	21	27	17	25	15	14	7	26	15	<b>235</b>
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	63	47	56	50	38	23	32	32	20	29	47	46	<b>483</b>

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 6 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2003 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

**2003**

**1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS**

TIPO	MODALIDADE	jan-03	fev-03	mar-03	abr-03	mai-03	jun-03	jul-03	ago-03	set-03	out-03	nov-03	dez-03	TOTAL
<b>FAMÍLIA</b>	Remanescentes	0	1	0	2	4	3	1	5	3	6	4	0	<b>29</b>
	Iniciados no mês	3	2	4	6	8	9	12	15	13	10	2	1	<b>85</b>
	Acordos	2	2	2	1	3	6	3	5	3	6	5	1	<b>39</b>
	Sem acordo	1	0	2	4	3	1	5	3	6	4	0	0	<b>29</b>
<b>COBRANÇA</b>	Remanescentes	0	2	0	0	2	3	0	0	1	15	12	5	<b>40</b>
	Iniciados no mês	6	1	0	11	8	10	1	2	31	18	50	6	<b>144</b>
	Acordos	2	3	0	3	6	4	0	0	11	13	28	6	<b>76</b>
	Sem acordo	2	0	0	2	3	0	0	1	15	12	5	2	<b>42</b>
<b>OUTROS</b>	Remanescentes	0	0	0	1	0	1	2	3	5	0	2	4	<b>18</b>
	Iniciados no mês	0	0	1	7	9	11	7	6	11	5	4	6	<b>67</b>
	Acordos	0	0	0	2	4	2	1	2	5	1	2	6	<b>25</b>
	Sem acordo	0	0	1	0	1	2	3	1	0	2	4	1	<b>15</b>

**2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS**

ATENDIMENTOS	jan-03	fev-03	mar-03	abr-03	mai-03	jun-03	jul-03	ago-03	set-03	out-03	nov-03	dez-03	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	35	0	0	0	0	0	0	0	<b>35</b>
Audiências realizadas pelos Conciliadores	9	6	3	7	0	33	23	31	60	39	74	20	<b>305</b>
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	38	15	24	33	35	47	34	33	71	71	84	26	<b>511</b>

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 7 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2004 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

<b>2004</b>														
<b>1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS</b>														
TIPO	MODALIDADE	jan-04	fev-04	mar-04	abr-04	mai-04	jun-04	jul-04	ago-04	set-04	out-04	nov-04	dez-04	TOTAL
<b>FAMÍLIA</b>	Remanescentes	0	1	1	1	5	1	2	4	4	4	4	4	<b>31</b>
	Iniciados no mês	9	0	5	5	13	9	7	12	10	6	6	9	<b>91</b>
	Acordos	5	0	4	1	7	4	2	6	2	2	2	3	<b>38</b>
	Sem acordo	1	1	1	5	1	2	4	4	4	4	4	5	<b>36</b>
<b>COBRANÇA</b>	Remanescentes	2	0	0	2	1	2	3	4	6	6	11	16	<b>53</b>
	Iniciados no mês	42	0	12	0	33	29	5	8	4	24	24	4	<b>185</b>
	Acordos	8	0	2	1	7	12	2	1	2	7	7	1	<b>50</b>
	Sem acordo	0	0	2	1	2	3	4	6	6	11	16	16	<b>67</b>
<b>OUTROS</b>	Remanescentes	1	1	0	2	4	1	1	3	1	1	1	1	<b>17</b>
	Iniciados no mês	3	0	4	2	3	5	6	2	1	8	8	2	<b>44</b>
	Acordos	2	0	2	0	1	1	1	3	0	3	3	1	<b>17</b>
	Sem acordo	1	0	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	<b>16</b>

**2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS**

ATENDIMENTOS	jan-04	fev-04	mar-04	abr-04	mai-04	jun-04	jul-04	ago-04	set-04	out-04	nov-04	dez-04	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Audiências realizadas pelos Conciliadores	58	1	17	3	68	41	12	13	21	19	19	22	<b>294</b>
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	63	2	27	22	68	58	23	24	23	25	25	22	<b>382</b>

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 8 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2005 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

<b>2005</b>														
<b>1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS</b>														
TIPO	MODALIDADE	jan-05	fev-05	mar-05	abr-05	mai-05	jun-05	jul-05	ago-05	set-05	out-05	nov-05	dez-05	TOTAL
<b>FAMÍLIA</b>	Remanescentes	5	5	6	8	11	11	16	16	16	1	4	2	<b>101</b>
	Iniciados no mês	13	21	7	9	8	11	12	11	5	8	11	8	<b>124</b>
	Acordos	6	5	2	5	5	1	4	5	2	3	8	4	<b>50</b>
	Sem acordo	5	6	8	11	11	16	16	16	1	4	2	0	<b>96</b>
<b>COBRANÇA</b>	Remanescentes	16	16	17	49	53	25	29	30	30	4	9	2	<b>280</b>
	Iniciados no mês	10	11	53	14	13	20	9	14	18	25	11	5	<b>203</b>
	Acordos	5	1	10	2	4	2	2	5	6	4	4	3	<b>48</b>
	Sem acordo	16	17	49	53	25	29	30	30	4	9	2	1	<b>265</b>
<b>OUTROS</b>	Remanescentes	1	1	2	10	21	28	34	37	38	0	0	1	<b>173</b>
	Iniciados no mês	16	9	15	15	17	9	10	19	16	5	19	4	<b>154</b>
	Acordos	6	3	3	3	5	3	4	8	4	0	8	1	<b>48</b>
	Sem acordo	1	2	10	21	28	34	3	38	0	0	1	0	<b>138</b>

**2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS**

ATENDIMENTOS	jan-05	fev-05	mar-05	abr-05	mai-05	jun-05	jul-05	ago-05	set-05	out-05	nov-05	dez-05	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Audiências realizadas pelos Conciliadores	17	31	31	20	26	25	23	43	34	16	41	18	<b>325</b>
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	31	39	46	27	49	24	23	31	43	18	20	16	<b>367</b>

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 9 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2006 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

2006														
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS														
TIPO	MODALIDADE	jan-06	fev-06	mar-06	abr-06	mai-06	jun-06	jul-06	ago-06	set-06	out-06	nov-06	dez-06	TOTAL
FAMÍLIA	Remanescentes	0	1	1	0	0		2	0	1	5	1	1	12
	Iniciados no mês	13	15	14	11	9		10	18	14	4	12	10	130
	Acordos	6	9	3	4	5		7	8	7	5	6	8	68
	Sem acordo	0	2	0	0	1		0	1	5	1	1	0	11
COBRANÇA	Remanescentes	1	0	0	0	0		1	2	2	6	7	5	24
	Iniciados no mês	18	12	24	12	20		21	15	16	14	18	11	181
	Acordos	6	3	6	4	5		7	1	1	1	5	3	42
	Sem acordo	0	1	0	0	0		2	2	6	7	5	0	23
OUTROS	Remanescentes	0	0	1	0	0		0	0	0	1	0	0	2
	Iniciados no mês	7	3	10	3	5		7	3	4	2	2	2	48
	Acordos	1	2	3	0	1		1	0	1	0	1	1	11
	Sem acordo	0	0	0	0	0		0	0	1	0	0	0	1

**2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS**

ATENDIMENTOS	jan-06	fev-06	mar-06	abr-06	mai-06	jun-06	jul-06	ago-06	set-06	out-06	nov-06	dez-06	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Audiências realizadas pelos Conciliadores	32	20	32	16	24		28	23	20	20	21	20	256
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	17	20	25	19	20		28	27	28	25	24	23	256

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 10 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2007 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

2007														
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS														
TIPO	MODALIDADE	jan-07	fev-07	mar-07	abr-07	mai-07	jun-07	jul-07	ago-07	set-07	out-07	nov-07	dez-07	TOTAL
FAMÍLIA	Remanescentes	0	0	0	1	1		0	0	1	0	0	0	3
	Iniciados no mês	22	7	8	5	7		6	7	12	18	12	6	110
	Acordos	11	2	2	1	6		3	3	2	6	6	3	45
	Sem acordo	0	0	1	1	0		0	1	7	9	5	2	26
COBRANÇA	Remanescentes	0	0	0	0	0		1	1	1	0	0	0	3
	Iniciados no mês	37	33	11	9	20		9	24	24	21	15	6	209
	Acordos	16	18	2	1	3		2	22	3	6	3	0	76
	Sem acordo	0	0	0	0	1		1	1	19	9	9	4	44
OUTROS	Remanescentes	0	0	0	0	0		1	0	0	0	0	0	1
	Iniciados no mês	9	4	8	11	4		6	9	6	5	8	6	76
	Acordos	6	0	2	4	0		4	4	0	2	1	0	23
	Sem acordo	0	0	0	0	1		0	0	5	2	4	5	17

**2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS**

ATENDIMENTOS	jan-07	fev-07	mar-07	abr-07	mai-07	jun-07	jul-07	ago-07	set-07	out-07	nov-07	dez-07	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Audiências realizadas pelos Conciliadores	43	18	19	18	23		13	30	13	19	38	30	264
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	29	28	31	22	31		40	30	21	38	26	18	314

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 11 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2008 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

<b>2008</b>														
<b>1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS</b>														
TIPO	MODALIDADE	jan-08	fev-08	mar-08	abr-08	mai-08	jun-08	jul-08	ago-08	set-08	out-08	nov-08	dez-08	TOTAL
<b>FAMÍLIA</b>	Remanescentes	0	10	6	12	5	5	13	4	6	2	2	4	<b>69</b>
	Iniciados no mês	21	10	14	11	40	44	3	7	13	11	12	5	<b>191</b>
	Acordos	5	7	5	7	4	1	8	3	7	4	6	5	<b>62</b>
	Sem acordo	10	11	12	5	5	13	4	6	2	2	4	0	<b>74</b>
<b>COBRANÇA</b>	Remanescentes	0	7	8	16	8	5	8	7	5	3	2	3	<b>72</b>
	Iniciados no mês	12	12	9	8	5	8	5	6	10	5	7	1	<b>88</b>
	Acordos	1	3	0	0	0	0	1	0	4	3	2	1	<b>15</b>
	Sem acordo	7	12	16	8	5	8	7	5	3	2	3	0	<b>76</b>
<b>OUTROS</b>	Remanescentes	0	14	5	10	3	11	8	7	1	1	2	5	<b>67</b>
	Iniciados no mês	17	20	6	3	14	8	7	6	4	8	11	3	<b>107</b>
	Acordos	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3	3	0	<b>9</b>
	Sem acordo	14	31	10	3	11	8	7	1	1	2	5	0	<b>93</b>

**2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS**

ATENDIMENTOS	jan-08	fev-08	mar-08	abr-08	mai-08	jun-08	jul-08	ago-08	set-08	out-08	nov-08	dez-08	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Audiências realizadas pelos Conciliadores	6	43	20	40	31	40	26	26	21	18	18	21	<b>310</b>
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	81	60	68	62	85	60	73	115	92	69	89	29	<b>883</b>

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 12 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2009 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

<b>2009</b>														
<b>1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS</b>														
TIPO	MODALIDADE	jan-09	fev-09	mar-09	abr-09	mai-09	jun-09	jul-09	ago-09	set-09	out-09	nov-09	dez-09	TOTAL
<b>FAMÍLIA</b>	Remanescentes	0	5	5	3	20	15	14	12	12	11	11	2	<b>110</b>
	Iniciados no mês	13	10	15	6	8	4	13	7	10	9	8	2	<b>105</b>
	Acordos	8	7	12	7	12	1	10	6	2	2	3	0	<b>70</b>
	Sem Acordo	5	5	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>16</b>
<b>COBRANÇA</b>	Remanescentes	0	4	7	8	9	3	4	3	1	5	2	0	<b>46</b>
	Iniciados no mês	7	4	6	3	1	0	0	0	0	3	1	0	<b>25</b>
	Acordos	3	0	0	4	10	0	6	1	4	2	1	0	<b>31</b>
	Sem Acordo	4	7	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>21</b>
<b>OUTROS</b>	Remanescentes	0	8	13	13	2	2	5	5	8	5	0	0	<b>61</b>
	Iniciados no mês	9	6	10	2	1	0	0	0	4	2	0	0	<b>34</b>
	Acordos	1	0	5	2	5	0	4	3	9	3	0	0	<b>32</b>
	Sem Acordo	8	13	13	4	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>38</b>

**2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS**

ATENDIMENTOS	jan-09	fev-09	mar-09	abr-09	mai-09	jun-09	jul-09	ago-09	set-09	out-09	nov-09	dez-09	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Audiências realizadas pelos Conciliadores	12	7	17	32	37	5	33	17	30	21	13	2	<b>226</b>
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	59	53	49	37	50	36	54	39	65	32	42	21	<b>537</b>

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.



**Quadro 13 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2010 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

2010														
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS														
TIPO	MODALIDADE	jan-10	fev-10	mar-10	abr-10	mai-10	jun-10	jul-10	ago-10	jan-00	out-10	nov-10	dez-10	TOTAL
FAMÍLIA	Iniciados no mês	12	11	13	15	4	4	5	14	13	8	12	3	114
	Acordos	0	5	11	11	3	4	2	11	9	7	8	3	74
	Sem acordo	1	5	6	11	0	2	2	4	4	1	4	0	40
COBRANÇA	Iniciados no mês	2	5	6	0	8	3	6	3	7	1	1	1	43
	Acordos	0	1	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	7
	Sem acordo	0	1	5	5	3	5	2	8	2	3	1	1	36
OUTROS	Iniciados no mês	2	8	7	0	1	0	0	3	7	1	4	1	34
	Acordos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	Sem acordo	0	5	10	2	0	1	0	2	2	4	4	1	31

2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS														
ATENDIMENTOS	jan-10	fev-10	mar-10	abr-10	mai-10	jun-10	jul-10	ago-10	set-10	out-10	nov-10	dez-10	TOTAL	
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Audiências realizadas pelos Conciliadores	1	17	32	29	6	12	8	26	20	18	17	5	191	
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	42	40	42	67	64	46	79	76	67	42	41	29	635	

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 14 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2011 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

2011														
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS														
TIPO	MODALIDADE	jan-11	fev-11	mar-11	abr-11	mai-11	jun-11	jul-11	ago-11	set-11	out-11	nov-11	dez-11	TOTAL
FAMÍLIA	Iniciados no mês	5	12	20	9	10	9	8	9	9	12	11	1	115
	Acordos	2	8	16	0	6	6	6	5	7	8	10	1	75
	Sem acordo	3	4	2	3	8	7	2	3	3	1	4	0	40
COBRANÇA	Iniciados no mês	3	1	4	2	2	2	1	3	1	2	1	0	22
	Acordos	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	4
	Sem acordo	3	0	3	1	2	2	1	2	1	2	1	0	18
OUTROS	Iniciados no mês	2	4	0	4	1	1	2	4	3	5	0	1	27
	Acordos	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
	Sem acordo	2	1	0	1	1	2	2	3	4	3	2	1	22

2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS														
ATENDIMENTOS	jan-11	fev-11	mar-11	abr-11	mai-11	jun-11	jul-11	ago-11	set-11	out-11	nov-11	dez-11	TOTAL	
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Audiências realizadas pelos Conciliadores	9	17	24	5	17	18	11	13	16	22	17	1	170	
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	70	93	91	57	70	56	72	69	78	54	84	30	824	

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 15 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2012 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

2012														
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS														
TIPO	MODALIDADE	jan-12	fev-12	mar-12	abr-12	mai-12	jun-12	jul-12	ago-12	set-12	out-12	nov-12	dez-12	TOTAL
FAMÍLIA	Iniciados no mês	11	10	9	10	14	7	6	13	11	6	9	5	111
	Acordos	6	7	4	6	7	3	4	7	5	1	2	4	56
	Sem acordo	4	4	5	4	7	4	0	4	4	5	7	1	49
COBRANÇA	Iniciados no mês	1	4	5	5	8	5	4	5	1	8	5	1	52
	Acordos	0	1	4	1	2	1	1	3	0	0	2	0	15
	Sem acordo	0	3	1	1	9	4	3	1	0	8	3	1	34
OUTROS	Iniciados no mês	4	4	1	2	2	2	2	4	2	1	4	2	30
	Acordos	0	2	0	1	0	0	0	3	1	1	0	0	8
	Sem acordo	1	3	1	1	2	2	2	1	1	0	4	2	20

**2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS**

ATENDIMENTOS	jan-12	fev-12	mar-12	abr-12	mai-12	jun-12	jul-12	ago-12	set-12	out-12	nov-12	dez-12	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Audiências realizadas pelos Conciliadores	11	20	15	14	26	14	12	19	11	15	18	8	183
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	102	108	86	92	92	54	127	207	120	91	81	50	1210

Fonte: Tabela realizada pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 16 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2013 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

2013														
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS														
TIPO	MODALIDADE	jan-13	fev-13	mar-13	abr-13	mai-13	jun-13	jul-13	ago-13	set-13	out-13	nov-13	dez-13	TOTAL
FAMÍLIA	Iniciados no mês	3	9	15	9	6	5	9	10	7	9	4	2	88
	Acordos	2	9	13	9	7	8	9	10	5	7	4	2	85
	Sem Acordo	0	1	2	0	0	2	0	0	2	2	0	0	9
COBRANÇA	Iniciados no mês	5	4	6	4	4	0	5	2	0	2	0	0	32
	Acordos	1	1	2	4	4	0	4	2	0	2	0	0	20
	Sem Acordo	0	9	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	14
OUTROS	Iniciados no mês	3	2	2	5	5	5	7	2	0	4	0	3	38
	Acordos	0	2	1	8	8	8	6	1	0	2	0	2	38
	Sem Acordo	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	0	1	11

**2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS**

ATENDIMENTOS	jan-13	fev-13	mar-13	abr-13	mai-13	jun-13	jul-13	ago-13	set-13	out-13	nov-13	dez-13	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Audiências realizadas pelos Conciliadores	10	15	23	17	15	16	21	14	7	15	4	2	159
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	110	104	114	126	79	110	117	160	132	132	101	95	1380

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 17 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2014 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

2014														
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS														
TIPO	MODALIDADE	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	TOTAL
FAMÍLIA	Iniciados no mês	5	3	9	7	15	10	9	9	10	6	13	9	105
	Acordos	5	2	9	7	15	8	9	9	9	6	12	9	100
	Sem Acordo	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	5
COBRANÇA	Iniciados no mês	1	6	2	1	3	5	3	6	8	4	5	7	51
	Acordos	2	3	1	1	3	3	2	5	8	4	5	7	44
	Sem Acordo	0	1	2	0	0	2	1	1	0	0	0	0	7
OUTROS	Iniciados no mês	0	2	0	0	0	1	3	2	2	3	3	4	20
	Acordos	0	1	1	0	0	1	3	1	2	3	3	3	18
	Sem Acordo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS														
ATENDIMENTOS		jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimentos pelo Ministério Público		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Audiências realizadas pelos Conciliadores		7	8	13	8	18	16	15	17	20	13	18	20	173
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania		148	182	143	189	135	110	151	246	171	200	130	62	1867

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 18 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2015 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

2015														
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS														
TIPO	MODALIDADE	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	TOTAL
FAMÍLIA	Iniciados no mês	18	7	4	11	13	12	9	6	10	6	8	2	106
	Acordos	16	6	4	10	12	10	8	6	10	6	6	2	96
	Sem acordo	2	1	0	1	1	2	1	0	0	0	2	0	10
COBRANÇA	Iniciados no mês	12	8	6	5	5	0	6	7	6	5	9	6	75
	Acordos	11	8	6	5	5	0	6	7	5	5	8	6	72
	Sem acordo	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
OUTROS	Iniciados no mês	6	0	1	0	0	2	0	2	0	0	0	1	12
	Acordos	6	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	10
	Sem acordo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS														
ATENDIMENTOS		jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimentos pelo Ministério Público		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Audiências realizadas pelos Conciliadores		34	15	11	14	18	14	12	15	16	11	17	9	186
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania		182	106	152	85	77	73	92	81	69	73	69	40	1099

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 19 - Descritivo dos atendimentos e acordos realizados em 2016 com base nos dados coletados da Casa da Cidadania.**

2016														
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS														
TIPO	MODALIDADE	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	TOTAL
FAMÍLIA	Iniciados no mês	9	11	6	5	10	12	9	7					69
	Acordos	7	11	5	5	0	12	7	0					47
	sem acordo	2	0	1	0	10	0	2	7					22
COBRANÇA	Iniciados no mês	7	5	6	6	9	7	7	5					52
	Acordos	7	4	8	6	8	6	7	5					51
	sem acordo	0	1	0	0	1	1	0	0					3
OUTROS	Iniciados no mês	0	0	3	2	0	0	0	0					5
	Acordos	0	0	2	0	0	0	0	0					2
	sem acordo	0	0	1	2	0	0	0	0					3

**2. DESCRITIVO ACORDOS E ATENDIMENTOS**

ATENDIMENTOS	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimentos pelo Ministério Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Audiências realizadas pelos Conciliadores	16	16	17	13	19	19	16	12					128
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	76	69	75	52	74	69	57	75					547

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Quadro 20 - Resumo dos atendimentos e acordos realizados entre os anos 2000 a 2016, dados coletados da Casa da Cidadania.**

QUADRO RESUMO																			
1. DESCRITIVO ATENDIMENTOS																			
TIPO	MODALIDADE	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL
FAMÍLIA	Iniciados	113	208	203	85	91	8	13	22	21	13	114	115	111	88	105	106	69	1485
	Acordos			56	39	38	4	6	11	5	8	74	75	56	85	100	96	47	700
	sem acordo			22	29	36	0	0	0	10	5	40	40	49	9	5	10	22	277
COBRANÇA	Iniciados	74	74	83	144	185	5	18	37	12	7	43	22	52	32	51	75	52	966
	Acordos			35	76	50	3	6	16	1	3	7	4	15	20	44	72	51	403
	sem acordo			86	42	67	1	0	0	7	4	36	18	34	14	7	3	3	322
OUTROS	Iniciados	117	68	72	67	44	4	7	9	17	9	34	27	30	38	20	12	5	580
	Acordos			17	25	17	1	1	6	0	1	3	5	8	38	18	10	2	152
	sem acordo			4	15	16	0	0	0	14	8	31	22	20	11	2	2	3	148
Total de Acordos Familiares.....				56	39	38	4	6	11	5	8	74	75	56	85	100	96	47	700
Demais acordos.....				52	101	67	4	7	22	1	4	10	9	23	58	62	82	54	556
Acordos não classificados.....		108	114																222

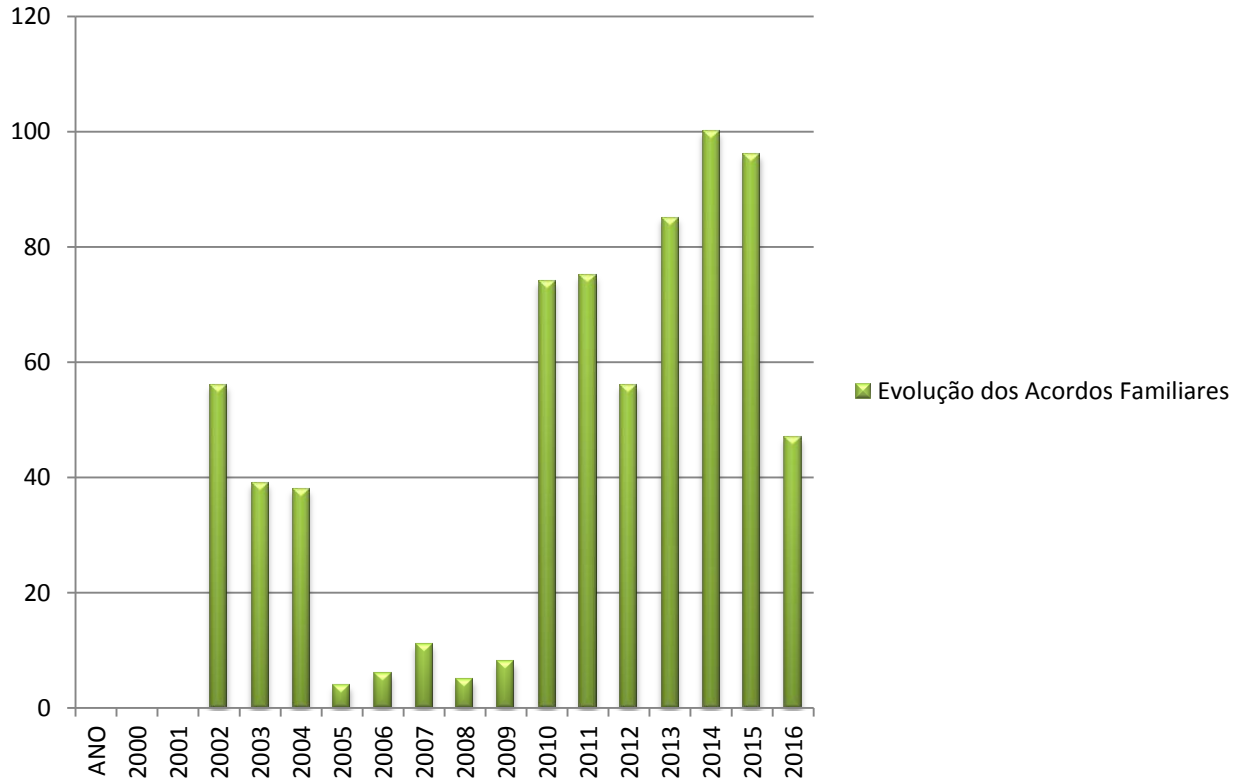
**2. DESCRITIVO ATENDIMENTOS**

Atendimentos	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL
Audiências realizadas pelo juiz togado	não informado	não informado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendimentos pelo Ministério Público	não informado	não informado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Audiências realizadas pelos Conciliadores	não informado	não informado	235	305	294	325	256	264	310	226	191	170	183	159	173	186	128	3.405
Total de pessoas atendidas pela Casa da Cidadania	não informado	não informado	0	0	0	0	0	0	0	0	635	824	1.210	1.380	1.867	1.099	547	7.562

Fonte: Quadro realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Gráfico 2 - Evolução dos Acordos Familiares desde a data da implantação da Casa da Cidadania no ano 2000 até o ano de 2016**

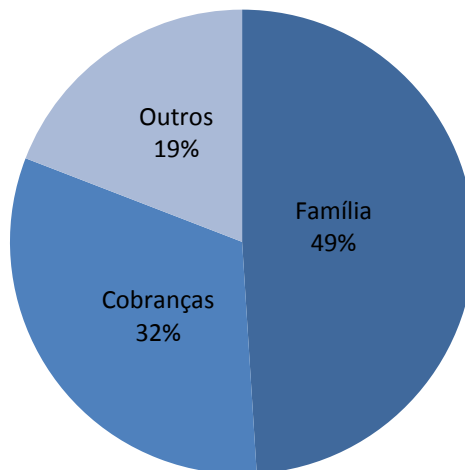
### Evolução dos Acordos Familiares



Fonte: Gráfico realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Gráfico 3 - Percentual de atendimento por área na Casa da Cidadania, desde a data da sua implantação no ano 2000 até o ano de 2016.**

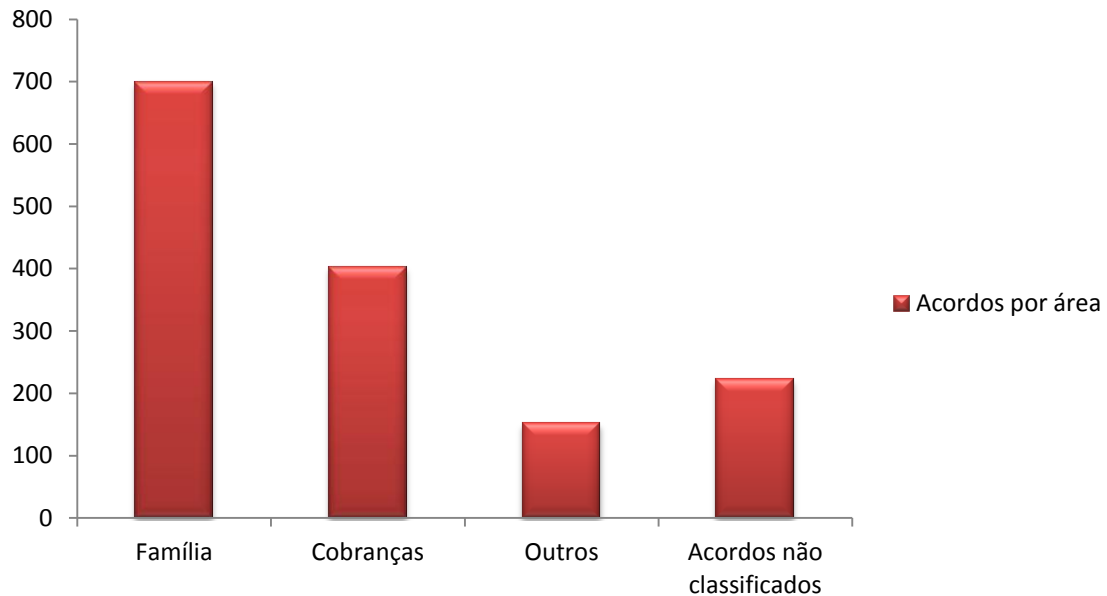
### Atendimentos por área



Fonte: Gráfico realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

**Gráfico 4 - Acordos realizados por área, desde a implantação da Casa da Cidadania em 2000 até o ano de 2016.**

### Acordos por área



Fonte: Gráfico realizado pela pesquisadora com base nos dados coletados.

Com a apresentação dos números precedentes referentes aos atendimentos e acordos realizados por área e a participação dos mediadores na Casa da Cidadania de Camboriú no decorrer desses 16 anos, tem-se a seguinte conclusão:

Desde a sua implantação, o maior número de atendimentos e acordos realizados refere-se à família, com exceção dos anos de 2003, 2004 e 2007, quando houve maior procura de atendimentos e mediações relacionados a cobranças. Do ano 2008 em diante, houve uma drástica procura quanto aos atendimentos e às mediações referentes às cobranças. Acredita-se que tal redução se deu em face da forte atuação do PROCON, que se encontra fisicamente junto à Casa da Cidadania, que passou a solucionar conflitos que envolvem consumidores e fornecedores, assim, reduzindo o número de mediações neste setor, permanecendo, no Setor de Mediação, os casos referentes a cobranças envolvendo pessoas físicas, ou pequenos empreendedores locais. Ou seja, a partir de 2008, observou-se o expressivo número de atendimentos e acordos relacionados a conflitos familiares, comparado a outras modalidades de conflitos.

Nos anos de 2014 e 2015, houve grande crescimento da procura de resoluções de conflitos familiares, sendo que os conflitos mais comuns referiam-se a: **a)** pedidos de alimentos para filhos menores; **b)** regularização de guarda e visitas dos menores.

No tocante ao ano de 2016, não foi possível completar a pesquisa em razão do fechamento da Casa da Cidadania, no início do mês de novembro, assunto este que será abordado no próximo capítulo. Ou seja, o levantamento de dados do ano de 2016 se deu apenas até o mês de agosto de 2016.

Denota-se também dos dados que houve uma evolução relativamente aos questionários encaminhados ao Tribunal de Justiça de Santa Catarina, que, no início da sua implantação, especialmente nos anos de 2000 e 2001, não contavam com algumas informações, tais como número de acordos por área, mas apenas a sua totalidade, o que dificultou a exatidão dos números de acordos familiares realizados.

Para finalizar, os números colhidos nos arquivos da Casa da Cidadania comprovam que, no decorrer dos 16 anos, em que pese alguns decréscimos, 49% dos atendimentos realizados na Casa da Cidadania referem-se a conflitos familiares, contra 32% referentes a cobranças e 19% outros conflitos em geral. Do mesmo modo, os acordos familiares foram consideravelmente maiores no decorrer dos 16 anos de existência da Casa da Cidadania, o que comprova a importância da mediação familiar para resolução de conflitos familiares.

Infere-se que, nos 16 anos de existência da Casa, foram realizados 1.485 atendimentos relacionados a conflitos familiares. Desses atendimentos, 508 não deram continuidade ou não compareceram nas mediações, não sendo possível, portanto, incluir no número de acordos ou não acordos. Destaca-se que 700 acordos foram realizados e 277 famílias não realizaram acordo, sendo que, nos últimos três anos, houve crescente aumento na procura da mediação.

Salienta-se também que caso estes conflitos não tivessem sido resolvidos na Casa da Cidadania, alguns procurariam o Poder Judiciário. Em alguns casos, os solicitantes aguardavam anos para alcançar uma solução para um conflito que afetava toda a família. Conflitos não resolvidos referentes a alimentos, guarda e visitas a menores influenciam no crescimento e desenvolvimento das crianças, e algumas famílias, por não desejarem recorrer ao Poder Judiciário, não teriam soluções e, conseqüentemente, não alcançariam uma solução para o conflito, trazendo sofrimento, mágoas e discórdias às famílias.

Portanto, no decorrer desses anos, no mínimo, 700 famílias foram beneficiadas ao resolverem seus conflitos, que, em sua maioria, envolviam menores. A mediação, portanto, é uma importante política pública que, mesmo considerando os inúmeros casos resolvidos, precisa ser aperfeiçoada. Cabe ainda uma observação quanto às mediações chamadas “audiências”, realizadas na Casa da Cidadania em Camboriú. Isto porque o projeto lei da Casa da Cidadania prevê forte atuação do juiz e do Ministério Público. Todavia, no decorrer dos 16

anos de existência da Casa da Cidadania, não houve qualquer atendimento ou mediação realizada por outra pessoa que não seja o mediador.

Acredita-se, que a realização da mediação em si não deve ser realizada por juiz ou por representante do Ministério Público, pois, com base no estudo apresentado sobre a mediação, a intervenção destes agentes faria com que se perdesse o sentido do papel neutro e imparcial do mediador, caso não se alcançasse o resultado pretendido, qual seja, o acordo, através da mediação. Por certo, aquela tentativa de resolução de conflito se transformaria em um processo judicial, a ser julgado tanto pelo representante do Ministério Público como pelo juiz de direito da Comarca. Por sua vez, acredita-se que seria de importante valia para a valorização e o crescimento desta importante política pública uma participação mais direta dos magistrados e promotores de Justiça, com a realização de mutirões de mediação, e a presença física na Casa da Cidadania, o que comprovaria, mais uma vez, a seriedade e a valorização da mediação.

### 5.3 CASOS PRÁTICOS DE CONFLITOS FAMILIARES RESOLVIDOS NA CASA DA CIDADANIA DE CAMBORIÚ

Nas visitas quinzenais à Casa da Cidadania, foi possível participar de várias sessões de mediação. Alguns casos práticos solucionados através deste método alternativo de solução de conflitos chamaram atenção. A experiência na advocacia, em especial com a área de família, permite referir que se os casos que são apontados a seguir fossem para a esfera judicial, provavelmente, perdurariam por anos na esfera do Poder Judiciário, receberiam respostas “processuais” e poucos minutos para tentativas de solução de conflito. Explica-se: quando um cidadão remete seu conflito para a esfera judicial, a primeira decisão é no sentido de designar uma audiência conciliatória para tentativa de resolução do conflito. Contudo, tendo em vista que as Varas da Família se encontram com um número altíssimo de processos em trâmite, são designadas audiências de 15 em 15 minutos, ou no máximo de 30 em 30 minutos, tempo este que, por óbvio, não é suficiente para solucionar conflitos familiares e delicados.

Com a entrada em vigor do novo Código de Processo Civil no ano de 2016, há maior valorização aos métodos alternativos de solução de conflitos. A nova legislação prevê com clareza que os juízes têm que valorizar tais métodos. Em poucos meses após a entrada em vigor da nova legislação (março de 2016), já é possível identificar algumas mudanças em



determinadas Comarcas. Todavia a maioria dos juízes e servidores públicos ainda é inflexível com tais normas e estes continuam sem abrir espaço para as soluções alternativas de conflitos, tais como a mediação e a conciliação. Porém, mesmo que seja oportunizada às partes a tentativa de mediação em uma primeira oportunidade, cabe lembrar que, na maioria das vezes, a primeira audiência ocorre vários meses após a propositura da demanda perante o Poder Judiciário, isso porque, com o número de demandas existentes, muitas vezes, não há horário suficiente para agendamento de tantas audiências conciliatórias. E não há possibilidade de disponibilizar tempo suficiente para as partes, tendo em vista o número de audiência designadas.

Ou seja, diferente do que ocorre na Casa da Cidadania da Comarca de Camboriú, quando uma parte procura o Setor de Mediação, geralmente, é possível agendar uma sessão para no máximo 10 dias após a procura. Sem falar que, sendo necessárias outras sessões, há agenda disponível também para os próximos dias, o que facilita a resolução dos conflitos. Ora, quando um cidadão chega ao ponto de procurar um terceiro para auxiliá-lo a resolver seu problema familiar, estando disposto inclusive a tratar de assuntos íntimos e pessoais da sua família, é porque aquele cidadão tem uma dor e um sentimento que precisa ser tratado. E, quanto mais rápido conseguir reduzir o sofrimento do cidadão, melhor para toda a família e, por conseguinte, para a sociedade.

Inicialmente, antes de expor alguns dos casos práticos solucionados na Casa da Cidadania, é importante frisar primeiramente que, a maioria das partes que procura a Casa da Cidadania objetiva solucionar seu problema familiar, tal como já restou comprovado através dos gráficos apresentados anteriormente. Essas “famílias”, em sua maioria, equivalem às diversas formas de famílias descritas neste trabalho. Ou seja, não há um modelo específico e único de família. Nos casos presenciados no período do estudo, pode-se constatar que havia casais que viviam em união estável, casais que residiam com os pais em casas separadas ou juntas, mães ou pais que viviam com os avós, mães e pais solteiros que viviam sozinhos, entre outras formas de família, o que comprovou que há realmente uma constante mudança nas formas de família, não podendo atualmente descrevê-la ou tratá-la de uma maneira única e homogênea, o que ficará ainda mais claro com os casos práticos, solucionados na Casa da Cidadania de Camboriú, que são apresentados a seguir:

### 5.3.1 Caso Prático 1

Uma jovem de 20 e poucos anos procurou a Casa da Cidadania, pois gostaria de regulamentar a guarda dos seus dois irmãos mais novos, que há alguns anos já residiam com ela.

Relatou a jovem que presenciou abuso sexual dos dois irmãos pelo pai, quando os eles tinham pouca idade. A mãe dos menores era conivente com o ocorrido. Após completar a maioridade, a jovem se retirou da casa dos seus pais e requereu a intervenção do Conselho Tutelar, tendo sido autorizado à jovem levar consigo seus dois irmãos.

A jovem que atualmente é casada, com o apoio do seu esposo, compareceu à Casa da Cidadania para requerer a regulamentação da guarda e também, se fosse possível, alguma ajuda financeira (alimentos), pois há anos vinha suportando os gastos dos seus irmãos, sozinha.

A jovem, ao falar com a mediadora, afirmou ter muito medo do seu pai e temia pela reação do mesmo quando do recebimento do convite para participar da sessão de mediação. Contudo o convite para participação da sessão foi aceito pelo pai e pela mãe dos menores, e, na sessão, a jovem demonstrou aos pais que os seus irmãos estavam sendo bem-cuidados, porém havia gastos elevados, sugerindo que os pais contribuíssem financeiramente.

Após longa conversa e muitos desentendimentos, o pai dos menores, que a princípio não concordava com guarda dos menores a favor da sua filha mais velha, concluiu que o melhor para seus filhos menores seria permanecer com sua filha mais velha, tendo ambos os genitores concordado em contribuir com o valor aproximado de 50% do salário mínimo cada um, a título de alimentos em prol dos filhos menores.

Acordaram também que poderiam ocorrer visitas de forma livre, porém, sempre com a presença da guardiã, o que foi aceito por todos.

O acordo foi encaminhado para o representante do Ministério Público, bem como para o juiz, acordo este que restou devidamente homologado.

Em entrevista<sup>14</sup> pessoal realizada com a medianda<sup>15</sup> sobre a Casa da Cidadania, a mesma afirmou que:

---

<sup>14</sup> Nas pesquisas realizadas, o anonimato dos entrevistados foi preservado, por envolver menores. Ou seja, trata-se de processos que devem tramitar em segredo de justiça em conformidade com o artigo 143 Estatuto da Criança e do Adolescente – Lei nº 8.069/1990.

<sup>15</sup> Entrevista pessoal concedida por TAL, Fulana de. Entrevista I. (jun.2016). Entrevistador: Christielen Pessoa Brito Machado. Camboriú, 2016. A entrevista na íntegra encontra-se transcrita no Apêndice desta dissertação.

- a) Como o(a) senhor(a) conheceu a Casa da Cidadania de Camboriú?  
Através da indicação de uma colega.
- b) O(A) senhor(a) procurou a Casa por qual motivo?  
Para tentar resolver a situação dos meus irmãos. Queria muito que eles ficassem comigo.
- c) O problema do senhor(a) foi resolvido? Se positivo, em quanto tempo?  
Sim, foi resolvido. Em duas reuniões.
- d) O(A) senhor(a) ficou satisfeito com o resultado obtido?  
Muito satisfeita.
- e) Por que o senhor(a) procurou a Casa da Cidadania e não o Poder Judiciário?  
Porque não queria expor a situação da minha família no Fórum. Aqui me sinto mais à vontade por ser menos burocrático, e principalmente porque eu precisa resolver este problema rápido.  
O(A) senhor(a) tem alguma crítica ou elogio para fazer em relação a Casa da Cidadania de Camboriú?  
Sempre tinha ouvido falar bem daqui, eu alcancei o resultado rápido, e só tenho elogios pelo atendimento.

### 5.3.2 Caso Prático 2

Um casal procurou a Casa da Cidadania buscando solucionar o conflito existente entre eles, que se referia à alimentação do filho menor que, na oportunidade, tinha 11 meses de idade. A mãe do menor, por sua vez, tinha recém-completado 15 anos de idade. Ou seja, engravidou aos 13 anos, e concebeu seu filho aos 14 anos de idade. O genitor contava com 20 anos de idade quando da realização da Sessão de Mediação, e os genitores não residiam sob o mesmo teto.

O genitor tinha dúvida quanto ao estado da criança, se a mesma encontrava-se bem-tratada, para então a guarda do filho permanecer com a mãe. A genitora residia com sua mãe, que era divorciada, e o genitor, por sua vez, residia sozinho.

O pai da criança desejava ter segurança a respeito das condições de vida do seu filho, queria fazer visitas de forma livre e estava disposto a pagar pensão. A genitora, inicialmente, não desejava que a visita fosse de forma livre, pois afirmava que o menor ficaria na creche, e a mesma gostaria de trabalhar. Afirmava que o menor encontrava-se bem-cuidado, mas o pai não sentia segurança na informação prestada.

Para solucionar a questão, após quase 1 hora de conversa, a mediadora colocou todos os serviços da Casa da Cidadania à disposição, entre eles, a assistente social, que poderia fazer visitas na casa onde a criança se encontrava a fim de dar um parecer sob suas condições de vida. A assistente social, que tem autonomia para efetuar quantas visitas entenda necessárias, de acordo com cada caso, apresentaria um parecer em um período de 30 dias a contar daquela sessão de mediação.

O pai se tranquilizou com referido fato, concordando com a realização do estudo social.

Em entrevista pessoal realizada com o mediando<sup>16</sup>, sobre a Casa da Cidadania, ele afirmou que:

- a) Como o(a) senhor(a) conheceu a Casa da Cidadania de Camboriú?  
Já havíamos procurado a Casa da Cidadania anteriormente, então já conhecia.
- b) O(A) senhor(a) procurou a Casa por qual motivo?  
Para solucionar a questão da guarda do nosso filho, da pensão, das visitas.
- c) O problema do senhor(a) foi resolvido? Se positivo, em quanto tempo?  
Sim. A princípio está resolvido. Só falta aguardar a assistente social ver meu filho e o juiz aceitar. Aí eu fico tranquilo.
- d) O(A) senhor(a) ficou satisfeito com o resultado obtido?  
Muito. Eu nem esperava que teria até assistente social.
- e) Por que o senhor(a) procurou a Casa da Cidadania e não o Poder Judiciário?  
Primeiro, porque não tenho condições de pagar advogado. E outra, porque no fórum demora muito tempo.
- f) O(A) senhor(a) tem alguma crítica ou elogio para fazer em relação a Casa da Cidadania de Camboriú?  
Só elogios. Se tiver mais algum problema vou vir aqui novamente.

### 5.3.3 Caso Prático 3

Uma jovem usuária de drogas procurou a Casa da Cidadania de Camboriú, quando se encontrava “sóbria”, afirmando que tinha problemas psiquiátricos decorrentes da utilização de drogas, apresentando à mediadora seu histórico médico, bem como comprovante da pensão de um salário mínimo recebido pelo INSS.

Afirmou que, quando engravidou, também, fazia uso de drogas, e que atualmente residia em um cômodo construído nos fundos da casa de sua mãe, e gostaria de passar a guarda da sua filha menor (2 anos de idade) para a avó da criança, pois temia pela integridade da sua filha em seus graves momentos de crises.

A mediadora informou à jovem que sua mãe teria de aceitar a guarda, e encaminhou, então, um convite para comparecimento a uma sessão de mediação, convite este prontamente aceito pela avó da menor. A avó informou que atualmente já passa maior parte do tempo cuidando da neta e que aceitava ser a guardiã da mesma. A avó da criança sugeriu que sua filha pagasse R\$100,00 a título de pensão para auxiliar na alimentação de sua neta, o que foi aceito pela jovem. A criança tinha apenas o registro de nascimento em nome da mãe, não tendo a jovem ou a criança qualquer contato com o pai biológico.

<sup>16</sup> Entrevista pessoal concedida por TAL, Fulano de. Entrevista II. (jun.2016). Entrevistador: Christielen Pessoa Brito Machado. Camboriú, 2016. A entrevista na íntegra encontra-se transcrita no Apêndice desta dissertação.

Para averiguação do estado da criança, e do seu bem-estar, foi realizado também um estudo social na residência da avó. O laudo foi favorável a esta. O acordo foi encaminhado para manifestação do Ministério Público e para o juiz da Vara da Família, Infância e Juventude, e foi homologado.

Em entrevista pessoal realizada com a medianda<sup>17</sup>, sobre a Casa da Cidadania, a mesma afirmou que:

- a) Como o(a) senhor(a) conheceu a Casa da Cidadania de Camboriú?  
Eu já conhecia. Já utilizei o Procon outras vezes.
- b) O(A) senhor(a) procurou a Casa por qual motivo?  
Pra requerer a guarda da minha neta que na verdade já vivia comigo.
- c) O problema do senhor(a) foi resolvido? Se positivo, em quanto tempo?  
Sim. Rapidinho. Em duas reuniões apenas.
- d) O(A) senhor(a) ficou satisfeito com o resultado obtido?  
Sim. Sempre fico satisfeita com o resultado aqui. E agora fico mais tranquila e segura com relação a minha neta né?
- e) Por que o senhor(a) procurou a Casa da Cidadania e não o Poder Judiciário?  
Ah, porque a gente é simples né? Não tenho dinheiro pra pagar advogado, lá no fórum é tudo muito burocrático. Eu não teria nem roupa pra ir lá. Aqui é mais simples, a gente fica a vontade.
- f) O(A) senhor(a) tem alguma crítica ou elogio para fazer em relação a Casa da Cidadania de Camboriú?  
Tenho muitos elogios. Sempre somos bem tratados, com educação, atenção.

#### 5.3.4 Caso Prático 4

Um casal de meia-idade compareceu na Casa da Cidadania objetivando documentar a situação da guarda de duas crianças, já que a mãe dos menores estava, naquela oportunidade, mudando-se para o Chile. O pai já se encontrava com a guarda unilateral dos filhos desde a separação de fato do casal, contudo a guarda ainda não havia sido regularizada. Ambos os genitores requereram a regulamentação da guarda para que o genitor pudesse tomar as decisões de forma unilateral. A mãe dos filhos menores se dispôs a pagar o montante de R\$150,00 para ambas as crianças, afirmando o pai que o valor seria depositado em uma conta poupança em nome dos menores para auxiliar no pagamento da faculdade dos filhos.

Apesar de a mãe residir fora do país, a visita foi fixada como livre. Foi acordado ainda que, nas férias dos menores, eles iriam visitar a mãe no Chile, cuja viagem seria custeada por ambos os pais. O acordo foi encaminhado para o Ministério Público e para o juiz da Vara da Família, Infância e Juventude, e o acordo homologado.

<sup>17</sup> Entrevista pessoal concedida por TAL, Fulano de. Entrevista III. (mai.2016). Entrevistador: Christielen Pessoa Brito Machado. Camboriú, 2016. A entrevista na íntegra encontra-se transcrita no Apêndice desta dissertação.

Em entrevista pessoal realizada com o mediando<sup>18</sup>, sobre a Casa da Cidadania, o mesmo afirmou que:

- a) Como o(a) senhor(a) conheceu a Casa da Cidadania de Camboriú?  
Familiars nos indicaram a Casa da Cidadania.
- b) O(A) senhor(a) procurou a Casa por qual motivo?  
Porque necessitávamos regulamentar a guarda dos meninos rapidamente, pois a mãe deles está se mudando para fora do país. Não teria como aguardar muito tempo, já que ficará complicado ela retornar pra cá, pra ir em audiência, fórum, etc.
- c) O problema do senhor(a) foi resolvido? Se positivo, em quanto tempo?  
Sim. De forma muito rápida. Tive que vim aqui 2 vezes apenas.
- d) O(A) senhor(a) ficou satisfeito com o resultado obtido?  
Fiquei muito.
- e) Por que o senhor (a) procurou a Casa da Cidadania e não o Poder Judiciário?  
Porque, como eu disse, a mãe dos meninos está se mudando para fora do país. Eu temia que na justiça fosse demorado. E também, não tenho condições de pagar advogado.
- f) O(A) senhor(a) tem alguma crítica ou elogio para fazer em relação à Casa da Cidadania de Camboriú?  
Olha, fomos muito bem atendidos aqui. Não tenho qualquer reclamação.

Além desses casos práticos presenciados, existem muitos outros que demandariam um trabalho inteiro. Com base nos relatos dos casos descritos aqui, pôde-se concluir que:

- a) Mesmo tratando-se de problemas familiares complexos, através da mediação, foi possível solucionar os conflitos, protegendo os interesses dos menores, tendo as decisões sido tomadas pelas próprias partes. Com a experiência que se tem na área do Direito de Família, casos como os suprarrelatados demorariam no mínimo alguns anos para resolução. Já os casos descritos anteriormente foram resolvidos no máximo em duas sessões de mediação.
- b) Denota-se também dos casos descritos a presença da “nova família”. Foram evidenciados menores criados pelos avós, irmãos que se tornaram pais, mães e pais solteiros dispostos a cuidar dos filhos menores, etc. Ou seja, em algumas sessões de mediação, já foi possível averiguar famílias que não se encaixam no modelo tradicional.
- c) Com as sessões de mediação realizadas nos casos concretos, pode-se afirmar com clareza que este método foi uma importante política pública, pois evitou que crianças vivessem em situação de risco, apaziguou conflitos familiares, devolvendo paz aos lares que, na maioria das vezes, convive em constante conflito quando há alguma pendência familiar a ser resolvida, desafogou o

---

<sup>18</sup> Entrevista pessoal concedida por TAL, Fulano de. Entrevista IV. (mai.2016). Entrevistador: Christielen Pessoa Brito Machado. Camboriú, 2016. A entrevista na íntegra encontra-se transcrita no Apêndice desta dissertação.

Poder Judiciário, trazendo menos custo ao Estado. As partes obtiveram uma solução célere e eficiente, podendo imediatamente ser colocada em prática, além de ter incentivado as partes a resolução dos seus próprios conflitos, cultivando a cultura da paz.

## **6 AS FRAGILIDADES E OS ACERTOS DA CASA DA CIDADANIA NA MEDIÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES NA CIDADE DE CAMBORIÚ**

### **6.1 AS FRAGILIDADES**

Ao participar das sessões de mediação e estar por um período na Casa da Cidadania de Camboriú, foi possível perceber que, em que pese a existência de um Projeto da Casa da Cidadania e uma resolução que regulamenta seu funcionamento, a Casa, que foi a primeira a ser implantada no estado de Santa Catarina, tem algumas fragilidades que dificultam o desempenho, bem como a expansão da política pública desenvolvida no local.

Inicialmente, observa-se que o primeiro e mais importante ponto frágil refere-se ao fato de a Casa da Cidadania ser custeada pelo Município de Camboriú, e todos os servidores que a compõem serem nomeados, e não concursados. Ou seja, como há uma parceria entre o Tribunal de Justiça de Santa Catarina e a prefeitura, sendo essa última responsável pelo custeio e consequente desempenho da Casa da Cidadania, nítida é a fragilidade da Casa da Cidadania a cada ano eleitoral. Os servidores têm seus cargos ameaçados, podendo haver mudanças imediatas em todos os setores, comprometendo o seu bom funcionamento.

Exemplo claro desta fragilidade pôde ser presenciada após as eleições no ano de 2016, que, com a eleição de um prefeito de partido opositor, diversos servidores foram dispensados da Casa da Cidadania ainda nos meses de outubro e novembro, maquinários foram deslocados para outros locais, encerraram-se a compra de materiais de expediente, limpeza e até mesmo a água disponibilizada para a população. Não bastasse isso, no início de novembro do ano de 2016, a Casa da Cidadania teve, forçadamente, suas atividades de mediação encerradas, permanecendo apenas os demais serviços disponíveis, tendo sido dispensada a Coordenadora, e mediadora, tudo isto porque os atuais representantes têm o nítido interesse em prejudicar os novos representantes eleitos.

Ademais, não houve qualquer aviso na porta da Casa da Cidadania com qualquer informação a respeito do encerramento das sessões de mediação, conforme ilustra-se na fotografia a seguir:



**Foto 13 - Porta de entrada da Casa da Cidadania.**



Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora.

Não se faz necessário destacar aqui, neste momento, quem são os maiores prejudicados com o encerramento das sessões de mediação, eis que se tratava do setor mais movimentado da Casa da Cidadania. Observa-se que, em que pese os grandes desentendimentos políticos existentes na cidade de Camboriú, nos últimos anos, nunca restou tomada uma atitude tão drástica quanto a atual, conforme denota-se dos relatórios emitidos

pela Casa da Cidadania desde a sua abertura, tal como o encerramento dos serviços prestados de mediação à população, serviços estes que são tão importantes para o local.

Não se tem conhecimento se é pretensão dos novos representantes realizar a reabertura do Setor ou se possuem interesse em continuar com o projeto, eis que, para dar continuidade ao trabalho desempenhado no setor de mediação, será necessário contratar pessoas qualificadas para tanto, tendo em vista que a Coordenadora que desempenhava a função também de mediadora, restou dispensada de suas atividades após as eleições.

Com a atitude negligente da atual administração, será necessário, ainda, preparar novos servidores que sejam capacitados e tenham total capacidade, em especial, para realizar mediação familiar. Ou seja, o efetivo funcionamento da Casa da Cidadania está totalmente interligado ao partido político eleito e com a nomeação de servidores (cargos em comissão) para desenvolvimento dos serviços disponibilizados, podendo os servidores serem preparados ou não para desenvolver as funções que lhes serão oferecidas.

Sabe-se que a Constituição Federal, em seu artigo 37, prevê a possibilidade de cargos comissionados. Contudo acredita-se que esta rotatividade em relação aos cargos comissionados, especialmente se tratando da Casa da Cidadania, traz prejuízos aos cidadãos. Sobre a rotatividade dos cargos comissionados Ferreira (2014, p.5) esclarece que: "[...] ela é extremamente prejudicial à execução de políticas públicas de longo prazo, já que a tendência é paralisar aquilo que está sendo realizado pelo antigo dirigente (para não lhe dar créditos na implantação de benefícios para a sociedade) e implementar algo iniciado do zero pelo novo dirigente".

No Setor de Mediação, por exemplo, nítida é a necessidade de haver profissional preparado através de cursos disponibilizados pelo Tribunal de Justiça e o Conselho Nacional de Justiça para que haja um resultado favorável nas sessões de mediação, pois se acredita que o papel do mediador é de suma importância para o resultado positivo das sessões de mediação. Um mediador despreparado pode comprometer o objetivo do funcionamento da Casa da Cidadania, que é desenvolver a mediação como uma política pública eficiente para resolução de conflitos.

Com o fechamento do Setor da Mediação na Casa da Cidadania, a modificação dos cargos e funcionários, por certo, causará impactos negativos na política pública desenvolvida pela instituição, que dependerá do partido eleito, bem como, de cada pessoa nomeada e o seu comprometimento em desenvolver o cargo que lhe competirá. Outro ponto frágil é o local físico onde se encontra a Casa da Cidadania de Camboriú. Explica-se:

A Resolução n.2/01 que regulamenta a Casa da Cidadania, em seu artigo 8º, garante que:

Art.8º - Na Casa da Cidadania funcionarão:

I – um Juiz de Direito Coordenador;

II – um servidor municipal, no mínimo;

III – conciliadores e/ou mediadores, designados pelo Juiz de Direito;

IV – estagiários conveniados e voluntários.

Isto é, em que pese a descrição na resolução prever um juiz coordenador na Casa da Cidadania, a distância física existente entre o Fórum da Comarca e a Casa da Cidadania acaba dificultando a atuação do magistrado que poderia, até mesmo, em determinados casos, efetuar direcionamentos de casos para serem resolvidos através da mediação. Ou seja, poderia a Casa da Cidadania ser ainda mais atuante, na cidade de Camboriú, com a nomeação de outros mediadores, podendo-se utilizar do espaço para realização de mutirões de mediação e conciliação, com atuação constante do Juiz de Direito Coordenador, desafogando o Poder Judiciário, e ampliando os resultados desta importante política pública de resolução de conflitos.

Como o Juiz de Direito Coordenador seja também titular de uma Vara da Comarca, o distanciamento físico acaba dificultando a melhor utilização da Casa da Cidadania, por tal razão acredita-se que uma modificação na resolução, a fim de interligar a Justiça Estadual com as Casas da Cidadania, traria ainda mais resultados positivos, podendo se realizar projetos em conjunto com o Poder Judiciário local, trazendo ainda mais credibilidade ao desenvolvimento da mediação.

No período aproximado de um ano de realização de estudo de caso, estes foram os pontos principais a serem apontados como frágeis na Casa da Cidadania de Camboriú.

## 6.2 OS ACERTOS

Após apontamentos a respeito das fragilidades da Casa da Cidadania de Camboriú, pode-se afirmar que os acertos a serem destacados são muito maiores do que as fragilidades.

Inicialmente, destaca-se a agilidade e eficiência dos procedimentos realizados na Casa da Cidadania. E não apenas tratando-se do Setor de Mediação, mas em relação à Casa da Cidadania como um todo. Conforme já explicado em tópico anterior, a Casa da Cidadania é dividida em setores. E foi possível constatar neste período que a Casa da Cidadania funciona

muito bem, em todos seus setores. Os serviços burocráticos oferecidos aos cidadãos, tais como emissão de documentos e certidões, alistamento militar, emissão de carteira de trabalho, entre outros serviços, são realizados satisfatoriamente e atendem criteriosamente aos prazos concedidos, sem cobranças de valores ou taxas, recebendo o cidadão, tratamento adequado e respeitoso.

Outro trabalho muito bem-desempenhado e que merece destaque, refere-se ao PROCON localizado na Casa da Cidadania, setor este onde constantemente presenciou-se forte atuação em defesa aos direitos dos consumidores, com realizações de ligações, notificações, processos administrativos e aplicação de multas para o estabelecimento comercial ou fornecedor que lesar o consumidor.

Neste instante, voltando ao foco deste estudo, observou-se que o trabalho desempenhado no Setor de Mediação atendia à demanda e às necessidades da população, não havendo filas de espera ou agendamentos a longo prazo. Os atendimentos e as sessões de mediações eram realizados de forma pontual, e a coordenadora local, que realizava referidas sessões, buscava se atualizar constantemente através de cursos disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina em parceria com o Conselho Nacional de Justiça, demonstrando possuir nítida capacidade e preparo para o desempenho do trabalho como mediadora.

Outro aspecto a ser destacado são os serviços disponibilizados ao cidadão, que fazem parte do Setor de Mediação. Qual seja, a disponibilização de assistente social disponível exclusivamente para os casos a serem resolvidos na Casa da Cidadania. Isto é, enquanto no Poder Judiciários e aguardaria um longo período para realização de estudo social, na Casa da Cidadania em poucos dias é possível se obter um laudo realizado por profissional especializado, quando se faz necessário, concedendo segurança jurídica às partes envolvidas.

Na Casa da Cidadania de Camboriú, o cidadão é recebido com informalidade, contudo é demonstrado a ele sua devida importância, e o interesse em ver seu conflito resolvido. Quando o cidadão necessita agendar uma sessão de mediação, há possibilidade de agendamento para data próxima, o que também demonstra, mais uma vez, a celeridade na resolução do conflito através da mediação. Pode-se afirmar também que os acordos realizados são de certo modo fiscalizados, objetivando resguardar o interesse de crianças, quando estas compõem o acordo entabulado. Ou seja, quando se faz necessário, passados alguns dias da realização do acordo (cerca de 30 a 40 dias), há nova realização de estudo social, para constatação se as partes estão cumprindo o acordo entabulado, e se o(s) menor(es) não se encontram em situação de risco.

Destaca-se que, no período da realização do estudo de caso, não se presenciou nenhum caso de descumprimento de acordo levado ao conhecimento da Casa da Cidadania, o que comprova a efetividade da mediação. Observou-se também que, quando da fixação de pensão alimentícia, há pouquíssimos casos de descumprimento, ressaltando que não é possível efetuar execução de acordo através da Casa da Cidadania, pois, conforme já estudado, na mediação, tem de haver imparcialidade. Todavia, quando há casos de execução do acordo, em especial quando se refere a alimentos, a Casa da Cidadania encaminha para a Faculdade Avantis ou Universidade do Vale do Itajaí, para que realizem o atendimento e tomem as medidas judiciais cabíveis ao caso, em seus escritórios modelos disponibilizados ao público em geral.

Por último, com o estudo de caso realizado restou claro que se encontra em desenvolvimento na Casa da Cidadania uma importante política pública de resolução de conflitos através da mediação que, além de levar acesso à Justiça aos cidadãos, a resolução de conflitos de forma célere, eficiente e informal está desenvolvendo, nos cidadãos local, uma cultura de paz, transformação e diálogo capaz de levar o cidadão a construir a própria solução do seu conflito, e, com esta transformação, poder-se-á propiciar um benefício para toda a população local.

### 6.3 SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA O PROJETO

Após apresentação das fragilidades e acertos e diante do estudo realizado na Casa da Cidadania, passa-se apresentar algumas sugestões de melhorias para o melhor desempenho do trabalho de mediação que já vem sendo desenvolvido na cidade de Camboriú.

Primeiramente, indo de encontro ao principal ponto de fragilidade, qual seja, a ligação da Casa da Cidadania com os representantes políticos atuais, e, conseqüentemente, a nomeação de cargos comissionados, sugere-se que a Prefeitura de Camboriú realize concurso público para o desempenho das funções em todos os setores da Casa da Cidadania de Camboriú, bem como promova o devido treinamento e capacitação dos servidores que irão trabalhar em cada setor.

Sobre a realização de concurso público (MEIRELLES, 2007, p. 436) afirma que:

[...] o concurso é o meio técnico posto à disposição da Administração Pública para obter-se moralidade, eficiência e aperfeiçoamento do serviço público e, ao mesmo tempo, propiciar igual oportunidade a todos os interessados que atendam aos requisitos da lei, fixados de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, consoante determina o art. 37, II, da CF. Pelo concurso afastam-se, pois,

os ineptos e os apaniguados que costumam abarrotar as repartições, num espetáculo degradante de protecionismo e falta de escrúpulos de políticos que se alçam e se mantêm no poder leiloando cargos e empregos públicos.

Com a realização de concurso público, não haveria a possibilidade de comprometimento da política pública desenvolvida, fortalecendo cada vez mais a mediação, trazendo segurança aos cidadãos, havendo possibilidade de expansão do projeto, beneficiando toda a cidade e seus entornos.

Outra sugestão é no sentido de haver maior proximidade entre o Poder Judiciário e a Casa da Cidadania. Até porque, com o advento do Novo Código de Processo Civil que enfatiza os benefícios da mediação, haveria possibilidade de maior atuação não apenas do Juiz Coordenador, mas também do Ministério Público, podendo efetuar em conjunto mutirões de conciliações e mediações, com nomeações de mais mediadores, fortalecendo assim a mediação e trazendo maior credibilidade a este método de resolução de conflitos. Ademais, com a atuação do Poder Judiciário, e sua interferência, acredita-se que não seriam encerradas as atividades da Casa da Cidadania, tal como ocorreu após as eleições do ano de 2016, deixando diversos cidadãos sem atendimento, comprometendo drasticamente uma política pública que vem sendo desenvolvida por longos 16 anos na cidade.

Havendo maior ligação entre o Poder Judiciário local e a Casa da Cidadania, poderiam ser realizados projetos em conjunto, palestras e incentivo às técnicas de resolução extrajudicial de conflitos para o fim de fortalecer e expandir esta importante política pública transformadora e, principalmente, impedir que haja o fechamento da Casa da Cidadania, evitando-se prejuízos aos cidadãos.

Por último, denota-se que na Casa da Cidadania de Camboriú é plenamente possível expandir os setores existentes, incluindo outros serviços descritos no artigo 1º da Resolução n.02/01-TJ, que dispõe sobre as Casas da Cidadania, mormente quanto ao Juizado Especial Criminal e Conselho de Entorpecentes, visando, do mesmo modo, utilizar-se da mediação para resolver outros conflitos, entre eles, os crimes de menor potencial ofensivo, objetivando construir uma cultura de pacificação social.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal deste trabalho foi avaliar a eficiência e eficácia da mediação como política pública na resolução de conflitos familiares e como alternativa de desjudicialização do Poder Judiciário, na Casa da Cidadania da Cidade de Camboriú, entre os anos de 2001 a 2016.

Inicialmente, neste estudo, além dos conceitos teóricos, apresentação do histórico da mediação e os diversos modelos atuais de família, pôde-se abranger a mediação como política pública, em especial, no âmbito familiar, eis que a mediação auxilia na condução dos conflitos familiares através do diálogo, comunicação e respeito mútuo entre as partes, estimulando a mudança de paradigma no trato de conflitos e o prevalectimento das relações.

Concluiu-se que, apesar de a mediação ser vista como um método mais célere, se comparada ao Poder Judiciário, este método não se restringe unicamente à celeridade, mas, principalmente, na capacidade que a mediação tem de transformar o caráter dos litigantes na medida em que consentem em definir o problema, construindo sua própria decisão, buscando-se uma cultura de paz.

Sendo a família célula básica da sociedade, independentemente do modelo de família em que o cidadão se encontre inserido, o tratamento dos conflitos de forma correta trará benefícios para toda sociedade, que passará a desenvolver uma nova cultura quanto ao tratamento dos conflitos, havendo, também, aumento no incentivo e aperfeiçoando os mecanismos consensuais já existentes, prevenindo-se os litígios, assim, podendo identificar a mediação como uma importante política pública de resolução de conflitos familiares.

Foi possível identificar também, durante a pesquisa, a abrangência da Casa da Cidadania em todo o estado de Santa Catarina, bem como as cidades onde se encontram instaladas as Casas da Cidadania, sendo que, em 16 anos, apenas seis foram extintas ou encontram-se suspensas, estando 73 abertas no estado.

Além da estrutura física da Casa da Cidadania e da comprovação da capacidade do local para atender com dignidade os cidadãos da cidade de Camboriú, foi possível verificar, também, outros trabalhos realizados no país através da mediação, que têm surtido efeitos positivos para toda população, comprovando-se, mais uma vez, a eficácia e eficiência da mediação quando utilizada como política pública de resolução de conflitos, em especial, os familiares.

Acredita-se que restou devidamente comprovada a simplicidade, informalidade e o importante papel do mediador em todo o procedimento da mediação, a iniciar no primeiro atendimento, a forma de recebimento das partes, a condução correta da conversa e, principalmente, a neutralidade do mediador, e isso para que nenhuma das partes se sinta prejudicada.

Evidenciou-se que, em que pese os nítidos resultados obtidos através da mediação, o papel do mediador é de suma importância para o resultado da mediação. Portanto, o mediador deve ser pessoa devidamente qualificada e preparada para o desempenho do seu papel com qualidade, sabendo identificar questões, interesses e sentimentos de cada uma das partes, objetivando, ao final, que as próprias partes possam consentir, sem a sua interferência direta, sendo, apenas, um facilitador.

Restou demonstrada, ainda, a importância do Poder Judiciário eis que, quando realizados acordos através da mediação perante a Casa da Cidadania, quando há menores envolvidos, faz-se necessário o encaminhamento para o Fórum da Comarca de Camboriú para manifestação do representante do Ministério Público, bem como do Juiz de Direito para que seja realizada a homologação do acordo, trazendo portanto, segurança jurídica às partes.

Concluiu-se ainda que a Casa da Cidadania de Camboriú, com a realização da mediação Familiar, pode e deve ser considerada uma grande aliada ao Poder Judiciário local, que nitidamente desafoga a Vara da Família da Comarca de Camboriú, trazendo resultados céleres e eficazes aos cidadãos, dessa forma, reduzindo os litígios.

Ademais, como nos conflitos familiares, em sua maioria, há envolvimento de menores, há drástica redução dos riscos a estes, pois passam a receber alimentos, que são imprescindíveis para a sobrevivência, os menores passam a conviver com ambos os pais, quando definidas questões de guarda e visitas, entre outros resultados positivos, tanto para os menores, pais, ou demais adultos que de algum modo necessitaram mediar para solucionar um conflito de ordem familiar.

Ou seja, além da redução do número de processos perante a Comarca de Camboriú, reduzindo conseqüentemente os custos, através da mediação familiar na Casa da Cidadania, há preservação dos direitos da criança e do adolescente, fazendo com que, em muitos casos, os menores não sejam expostos a riscos, o que comprova a importância da mediação como uma política pública .

Através da análise dos dados existentes na Casa da Cidadania desde sua implantação, no ano de 2001, foi possível concluir que, no decorrer dos 16 anos de existência, com relação



aos conflitos familiares, os atendimentos e os acordos realizados foram muito superiores se comparados aos demais conflitos. Destaca-se também que, nos últimos três anos, houve um considerável aumento nos acordos, o que comprova a procura e interesse da população em métodos alternativos de dissolução de conflitos, em especial a mediação, bem como os resultados favoráveis da mediação, números estes que poderão crescer, cada dia mais, caso esta política pública seja aperfeiçoada.

Os casos práticos apresentados também revelaram a complexidade de alguns dos conflitos familiares solucionados por meio da mediação, bem como a presença de novas formas familiares, sendo nítidos os benefícios a todos os envolvidos com a solução encontrada para cada caso, e, ainda, a seriedade com que os assuntos foram tratados, inclusive, com acompanhamento de estudo social de menores, dessa forma, garantindo o melhor interesse da criança.

Não apenas os conflitos considerados simples devem ser resolvidos através da mediação familiar, mas, também, aqueles de maior complexidade, pois quanto mais célere o resultado, menor o sofrimento da família, eis que, com uma solução para cada uma das partes, prevalecerá a paz, evitando-se o litígio.

Foram, também, realizadas entrevistas com os cidadãos que participaram das mediações, quando foi possível identificar a aceitação e satisfação quanto ao atendimento prestado, às soluções apresentadas em um curto lapso temporal, e, em especial, por tratar-se de um ambiente informal, sem a necessidade de contratação de advogado, eis que a maioria dos entrevistados possuía poucos recursos financeiros.

Ao final, após apresentação dos dados que comprovaram os resultados positivos da mediação como política pública eficiente e eficaz para resolução de conflitos familiares, foram descritas algumas sugestões para aperfeiçoamento e continuidade deste importante trabalho, que auxilia na transformação da cultura de litígio da sociedade, eis que, no decorrer da pesquisa, foi possível identificar algumas fragilidades.

A maior fragilidade encontrada, e que merece inclusive, atenção especial das autoridades competentes, refere-se à vinculação da Casa da Cidadania de Camboriú com a política.

Ou seja, em que pese o Tribunal de Justiça de Santa Catarina supervisionar a Casa da Cidadania, não apenas de Camboriú, mas de todo o estado, os custos são arcados pela Prefeitura Municipal, e esta, por sua vez, escolhe o local físico e realiza nomeações de cargos de confiança para prestar atendimentos para a população. Contudo, quando há modificação

partidária, como ocorreu nas eleições do ano de 2016, há mudanças drásticas na Casa da Cidadania, prejudicando nitidamente a população, tal como explanado neste trabalho.

Ora, não pode uma importante política pública ser cessada e retirada dos cidadãos por motivos políticos. A Casa da Cidadania encontra-se totalmente vulnerável e insegura, fazendo com que os resultados alcançados até a presente data sejam totalmente comprometidos.

Ademais, a substituição dos servidores afetam o resultado e o desempenho desta política pública de resolução de conflitos. E, não tendo os cidadãos onde recorrer no período em que a Casa da Cidadania se encontrar sem o setor de Mediação, o Poder Judiciário passará a obter maior número de demandas referente a conflitos familiares; e aqueles cidadãos que não possuem condições de buscar o Poder Judiciário, ou por alguma forma sentirem-se constrangidos, permanecerão sem solução, podendo trazer prejuízos a menores, idosos e os demais cidadãos locais.

Portanto, o que se pode concluir com o presente trabalho é que, a mediação pode ser considerada uma importante política pública de resolução de conflitos familiares, sendo comprovados os resultados positivos da utilização deste método capaz inclusive, de auxiliar na transformação da sociedade e no aperfeiçoamento da cultura de paz.

Porém esta importante política pública encontra-se prejudicada em razão de não haver maior interferência do Poder Judiciário, sugerindo-se para tanto que haja uma descentralização da administração da Casa da Cidadania por parte da Prefeitura Municipal para que seja possível dar continuidade ao trabalho que vem sendo desempenhado, para se alcançar os resultados pretendidos, que são nitidamente possíveis a partir da mediação familiar.

## REFERÊNCIAS

- ABAY, A. C. **Mediación:** una alternativa para la solución de conflictos. México: Colégio Nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales, 2001.
- ABREU, P. M.; BRANDÃO, P. de T. **Juizados Especiais Cíveis e Criminais – Aspectos Destacados.** Florianópolis: Obra Jurídica, 1996.
- ALMEIDA, G. A. Mediação, proteção local dos direitos humanos e prevenção da violência. **Revista Brasileira de Segurança Pública**, São Paulo, v.1, n.2, p. 136-149, 2007.
- ARAÚJO, C. **Marco Legal da mediação pretende combater a morosidade na Justiça.** 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-ago-20/carlos-araujo-marco-legal-mediacao-pretende-combater-lentidao>>. Acesso em: 12 jun. 2016.
- AZEVEDO, A. G de (Org.). **Manual de Mediação Judicial.** 6.ed. Brasília: CNJ, 2013.
- BAPTISTA, M. N.; CAMPOS, D. C. **Metodologia de pesquisa em ciências:** análises quantitativa e qualitativa. Rio de Janeiro: LTC, 2007.
- BARBOSA, A. A. Clínica do Direito. **Revista do Advogado**, São Paulo, n.62, p.41-49, 2001.
- BIASOTO, L. G. dos A. P. De que vítima estamos falando? Situações de violência em relacionamentos conjugais. In: MUSZKAT, M. E. **Mediação de conflitos:** pacificando e prevenindo a violência. São Paulo: Summus, 2003.
- BONACINA, J. de L. O lugar da família como promotora da inclusão social na cultura da supermodernidade. **La Salle – Revista de Educação, Ciência e Cultura**, Rio de Janeiro, v.16, n. 2, p.157-168, jul./dez. 2011.
- BRAGA NETO, A.; SAMPAIO, L. R. C. **O que é mediação de conflitos.** São Paulo: Brasiliense, 2007.
- BRAVO, M. P. C. **Investigación Educativa.** 3.ed. Sevilla: Ediciones Alfar, 1998.
- BRUNING, R. **Casas da Cidadania:** uma experiência catarinense na utilização de métodos alternativos de solução dos conflitos. 2001, 103 folhas Monografia (Obtenção de Bacharel em Direito) - Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, 2001.
- CACHAPUZ, R. da R. **Mediação nos Conflitos e Direito de Família.** Curitiba: Juruá, 2003.
- CALMON, P. **Fundamentos da mediação e da conciliação.** Rio de Janeiro: Forense, 2008.
- CASTRO JÚNIOR, O. A. **Introdução ao direito e desenvolvimento.** Estudo comparado para a reforma do sistema judicial. Florianópolis: OAB/SC, 2004.
- COIMBRA, Marta de Aguiar. Família socioafetiva e a importância do princípio constitucional da afetividade. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVI, n. 117, out 2013. Disponível

em:<[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php/Ricardo%20Antonio?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=13375&revista\\_caderno=14](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php/Ricardo%20Antonio?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=13375&revista_caderno=14)>. Acesso em 15 fev 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/>>. Acesso em: 21 mar. 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. **TJGO é premiado por mediação baseada na técnica de constelação familiar.** 2015. Disponível em:<<http://www.cnj.jus.br/k96j>>. Acesso em: 26 jun. 2016.

EGGER, I. **Cultura da paz e mediação:** uma experiência com adolescentes. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2008.

FARIAS, J. G. S. de C. Panorama da Mediação no Brasil: avanços e fatores críticos diante do marco legal. **Revista Unifacs**, Salvador, n.188, p.1-19, 2016.

FONSECA, M. T. N. M. Famílias e Políticas Públicas: Subsídios para a formulação e gestão das políticas com e para famílias. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João Del-Rei, v.1, n.2, p.01-13, 2006.

GHISLENI, A. C. **A mediação enquanto política pública no tratamento de conflitos:** A teoria e a prática em face da análise do projeto existente em Santa Cruz do Sul. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2012.

GOMES, G. **Metolodologia de la Investigacion Cualitativa.** Malaga: Aljibe, 1996.

GOMES, M. A.; PEREIRA, M. L. D. Família em situação de vulnerabilidade social: uma questão de políticas públicas. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.10, n.2, p.357-363, abr./jun. 2005.

HAYNES, J. M. **Fundamentos de la fundamentación familiar:** como afrontar la separación de pareja de forma pacífica... para seguir disfrutando de la vida. Madrid: Gaia, 1993.

HAYNES, J. M.; MARODIN, M. **Fundamentos da Mediação Familiar.** Porto Alegre: Artmed, 1996.

KALOUSTIAN, S. M. **Família brasileira:** a base de tudo. São Paulo: Cortez/Unicef, 1994.

KLUNK, Luzia. **O conflito e os meios de solução: reflexões sobre mediação e conciliação.** . In: SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. **Mediação enquanto política pública:** o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2012.

LEVY, Fernando Rocha Lourenço. **Guarda dos filhos: os conflitos no exercício do poder familiar.** São Paulo, Atlas, 2008.

LITTELJOHN, S.; DOMENICI, K. L. Objetivos e métodos de comunicação na mediação. In: SCHNITMAN, D. F.; LITTLEJOHN, S. (Orgs.). **Novos paradigmas em mediação.** Porto Alegre: Artmed, 1999.

LORENTZ, L. N. **Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos**

**Trabalhistas:** Comissões de Conciliação prévia, termos de ajuste de conduta, mediação e arbitragem. São Paulo: LTR, 2002.

MARQUES, W.; GOULART, S. Projeto justiça comunitária do TJDFDFT – a qualificação do agente comunitário com foco no desenvolvimento de competências. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 4., 2011, Brasília. **Anais eletrônicos...** Brasília: CONSAD, 2011. Disponível em:

<[http://repositorio.fjp.mg.gov.br/consad/bitstream/123456789/728/1/C4\\_TP\\_PROJETO%20JUSTI%20COMUNIT%20DO%20TJDFT.PDF](http://repositorio.fjp.mg.gov.br/consad/bitstream/123456789/728/1/C4_TP_PROJETO%20JUSTI%20COMUNIT%20DO%20TJDFT.PDF)>. Acesso em: 26 jun. 2016.

MARTINS, H. H. T. de S. Metodologia qualitativa de pesquisa. **Educ. Pesqui.**, v.30, n.20, 2004.

MEIRELLES, H L. **Direito Administrativo Brasileiro**. 33 ed. São Paulo: Malheiros, 2007.

MINUCHIN, S. **Famílias:** Funcionamento e Tratamento. Porto Alegre: Artmed, 1990.

MIRANDA, M. B. Aspectos Relevantes do Instituto da Mediação no Mundo e no Brasil. **Revista Virtual Direito Brasil**, São Paulo, v.6, n.2, p.1-20, 2012.

MORANDINI, J. et al. **Projeto PAIFAM e a mediação familiar: um espaço de diálogo para adaptações criativas de vida**. Disponível em:

<<http://extension.unicen.edu.ar/jem/completas/420.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2016.

MOREIRA, B. F. Nova Família, Nova Escola? O que há de novo nas novas famílias? **Boletim – PGM 5 o salto para o Futuro Parceria Escola e Família**, maio 2002.

MORINEAU, J. **Lo spirito della mediazione**. Milano: Franco Angelo, 2000.

MOURRET, J. Medation Familiare –Une Culture de Paix.França: Ateliers de lalicorne. In: BARBOSA, A. A. Clínica do Direito. **Revista do Advogado**, São Paulo, n.62, p.41-49, 2001.

MUSZKAT, M. E. **Guia Prático de Mediação de Conflitos – Em famílias e organizações**. São Paulo: Sociedade dos Livros, 2007.

NALINI, J. R. **A rebelião da toga**. 2. ed. Campinas: Millennium, 2008.

OLIVEIRA, L. D. de A mediação como política pública de tratamento dos conflitos de guarda. In: SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. **Mediação enquanto política pública:** o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2012. 149.

OLIVEIRA, M.C. **Fomentando a cultura de não judicialização das litigiosidades através da mediação: uma práxis alternativa**. UNISC, s.d. Disponível em:

[http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/mediacao\\_e\\_jr/article/view/10873/1404](http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/mediacao_e_jr/article/view/10873/1404)>. Acesso em: 22 dez.2016.

OLIVEIRA, N. **As mudanças na Família Brasileira a partir do século XIX**. 42fls. 2012. Monografia (Especialização em Terapia de Família) - Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro. 2012.

PALMISCIANO, A. L. S. C. de M. **Lições de Cidadania: A experiência do balcão de direitos no Rio de Janeiro**. 2005. 136fls. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 2005.

PARAISO, T. M. C. **Panorama do direito civil na atualidade e a mediação de conflitos como instrumento pacificador no cenário jurídico brasileiro**. 2006. 159fls. 2006. Dissertação (Mestrado em Direito Negocial) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina. 2006.

PAULO, B. M. (Coord.). **Psicologia na prática jurídica: a criança em foco**. Niterói: Impetus, 2009.

PINTO, O. P. de A. M. **Abordagem histórica e jurídica dos juizados de pequenas causas aos atuais juizados especiais cíveis e criminais brasileiros**. 2008. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/artigos/2008/abordagem-historica-e-juridica-dos-juizados-de-pequenas-causas-aos-atuais-juizados-especiais-civeis-e-criminais-brasileiros-parte-i-juiza-oriana-piske-de-azevedo-magalhaes-pinto>>. Acesso em: 29 nov. 2016.

POLANCZYK, T. V. **Diferenças entre intervenções sob o enfoque do Direito, da Mediação e da Psicoterapia**. 2003. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/artigos/2014/psicologia-juridica-encontros-e-desencontros-em-sua-pratica-servidora-cristiana-jobim-souza>>. Acesso em: 20 nov. 2016.

**RESOLUÇÃO N.2/01-TJ que dispõe sobre as casas da cidadania**. Disponível em: <http://busca.tjsc.jus.br/buscatextual/integra.do?cdSistema=1&cdDocumento=575&cdCategoria=1&q=&frase=&excluir=&qualquer=&prox1=&prox2=&proxc=>>. Acesso em: 29 set. 2016.

RODRIGUES JÚNIOR, W. E. **A prática da mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

RODRIGUES, H. W. **Acesso à justiça no direito processual brasileiro**. São Paulo: Acadêmica, 1994.

RODRIGUES, M. M. A. **Políticas Públicas**. São Paulo: Publifolha, 2010.

SALES, L. M. de M. **Mediação de Conflitos: família, escola e comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SALES, L. M. de M. **A mediação de conflitos – mudanças de paradigmas**. Disponível em: <<http://docslide.com.br/documents/cultura-de-paz-e-mediacao-de-conflito.html>>. Acesso em: 29 jun. 2016.

SANTA CATARINA. **Constituição do Estado de Santa Catarina de 5 de outubro de 1989**. Edição atualizada em fevereiro de 2016. Disponível em:

<[http://www.alesc.sc.gov.br/portal/legislacao/docs/constituicaoEstadual/CESC\\_16\\_11\\_2009.pdf](http://www.alesc.sc.gov.br/portal/legislacao/docs/constituicaoEstadual/CESC_16_11_2009.pdf)>. Acesso em: 29 set. 2016.

SERPA, M. de N. **Mediação de família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999.

SIGNATES, L. Estudo sobre o conceito de mediação. **Novos Olhares**, São Paulo, n.2, p.37-49, 1998.

SILVA, G. **Análise de um estudo de caso. Metodologias de investigação em educação. Faculdade de Ciências**. Porto: Universidade do Porto, 2005.

SOUZA, C. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, v.8, n.16, p.20-45, jul./dez. 2006.

SPENGLER, F.M. **Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

SPENGLER, F. M. **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

STAKE, R. E. **The Art of Case Study Research**. California: Sage Publications, 1995.

TEIXEIRA, S. de F. A Formação do Juiz Contemporâneo. **Revista CEJ**, Brasília, v.2, n.4, jan./abr.1998.

THURLER, A. L. **Em nome da mãe. O não-reconhecimento paterno no Brasil**. Ilha de Santa Catarina: Mulheres, 2009.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA - TJSC. **Projeto Casa da Cidadania: Juizados da cidadania em todos os Municípios**. 2000. Disponível em: <<http://www.tjsc.jus.br/programas-alternativos-de-solucao-de-conflitos>>. Acesso em: 19 jun. 2016.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS – TJDF. **Justiça Comunitária: uma experiência**. Disponível em: <[http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupecon/justica-comunitaria/arquivos/uma\\_experiencia.pdf](http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupecon/justica-comunitaria/arquivos/uma_experiencia.pdf)>. Acesso em: 24 jun. 2016.

VELOSO, M. L. **Mediação popular: uma alternativa para a construção da justiça**. Salvador: UEFS/Juspopuli, 2009.

WAGNER, A. (Coord.). **Famílias em cena: tramas, dramas e transformações**. Petrópolis: Vozes, 2002.

WARAT, L. A. **A Rua Grita Dionísio! Direitos Humanos da Alteridade, Surrealismo e cartografia**. Rio de Janeiro: Lúmen Júrios, 2010.

WARAT, L. A. **Surfando na Pororoca: O ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

YIN, R. **Case Study Research: Design and Methods**. 2.ed. California: Sage Publications, 2003.

ZANI, P. da R. **Adaptação, descompasso ou transformação? Estado e sociedade em tempos de mudança estrutural do capitalismo: mediação de conflito como forma de política pública**. 2011. Disponível em: <<http://gvpesquisa.fgv.br/publicacoes/pibic/mediacao-de-conflito-como-formas-de-politica-publica>>. Acesso em: 02 dez. 2016.



## **ANEXOS E APÊNDICES**