

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA E DIREITO

SAMANTHA PELAJO

**MEANDROS E MATIZES DA CONFIANÇA NA MEDIAÇÃO
EXTRAJUDICIAL: UM ESTUDO DE CASOS NO GIMEC**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Ciências Jurídicas e Sociais.

Orientador: PROF. DOUTOR FERNANDO
GAMA DE MIRANDA NETTO



**NITERÓI
2017**



UNIVERSIDADE
FEDERAL
FLUMINENSE



SAMANTHA PELAJO

**MEANDROS E MATIZES DA CONFIANÇA NA MEDIAÇÃO
EXTRAJUDICIAL: UM ESTUDO DE CASOS NO GIMEC/PUC-RIO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Ciências Jurídicas e Sociais.

Orientador: PROF. DOUTOR FERNANDO
GAMA MIRANDA NETTO

Niterói, 2017

**Universidade Federal Fluminense
Superintendência de Documentação
Biblioteca da Faculdade de Direito**

M357

CDD 342.16

SAMANTHA PELAJO

**MEANDROS E MATIZES DA CONFIANÇA NA MEDIAÇÃO
EXTRAJUDICIAL: UM ESTUDO DE CASOS NO GIMEC/PUC-RIO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Ciências Jurídicas e Sociais.

Orientador: PROF. DOUTOR FERNANDO
GAMA MIRANDA NETTO

Aprovada em

BANCA EXAMINADORA:

Orientador: Prof. Dr. Fernando Gama Miranda Netto – UFF
Universidade Federal Fluminense

Membro interno: Prof. Dr. Joaquim Leonel Alvim – UFF
Universidade Federal Fluminense

Membro externo: Prof. Dr. José Gabriel Assis de Almeida – UERJ e UNI-Rio
Universidade Estadual do Rio de Janeiro e Universidade do Rio de Janeiro

Ao meu marido, meu amor, meu parceiro, meu amigo de todas as horas, Evandro Souza e Lima, por me fazer sentir por você e de você o maior amor do mundo.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Mauro Pelajo e Anna Dulce Pelajo, aos meus irmãos, Sabinne Pelajo e Miguel Pelajo (*in memoriam*), e às minhas avós, Sílvia Pelajo e Noemi Martins, pelo entusiasmo e incentivo que sinto de vocês, desde que me entendo por gente.

Aos meus sogros, Antônio Sebastião de Lima e Jussara Souza e Lima, pela imensa generosidade que vocês não se cansam de nos oferecer e pela alegria dos nossos encontros.

Ao meu orientador, Professor Fernando Gama, pela oportunidade da orientação no mestrado e pela sugestão do tema que revolucionou o meu olhar sobre a mediação.

Aos membros da banca de qualificação, Professor Gilvan Hansen e Professor Leonel Alvim, pelas primorosas contribuições para a estruturação do meu texto.

Às minhas queridas amigas e parceiras de jornada, Professora Cristiana Veras, Professora Giselle Picorelli e Professora Marcela Figueiredo, pelas valorosas e afetuosas opiniões e por me proporcionarem a coragem de que eu precisava para ingressar no mestrado, a despeito do ritmo frenético da minha vida profissional.

Ao mais novo amigo, Professor Federico Neiburg, pela inestimável riqueza das conversas e dos aportes antropológicos sobre a confiança nas relações.

Aos meus queridos amigos, Professora Eliane Botelho Junqueira e Professor José Augusto de Souza Rodrigues, pelo carinho de sempre e pelos livros compartilhados.

A cada um dos professores do mestrado do PPGSD da UFF, pelo aprendizado, pelo encantamento, pela convivência.

Ao professor-coordenador, aos professores-orientadores das diferentes áreas de atendimento e aos funcionários da secretaria e da triagem do NPJ da PUC-Rio, assim como aos monitores do GIMEC, pela seriedade da dedicação e pela afetuosidade no convívio cotidiano.

Aos mediadores, mediandos e alunos, por tudo o que aprendo na interação com vocês e por fazerem da minha vida profissional um desafio maravilhoso.

Aos participantes dos grupos focais, pelo desprendimento e pela consistência das contribuições para as minhas reflexões.

Às assistentes de pesquisa, pela primorosa parceria e pelo meticuloso cuidado no cumprimento de suas tarefas.

Aos meus familiares, amigos e parceiros de trabalho, pela inesgotável paciência comigo ao longo dos últimos dois anos.

A Deus, por tudo. Em especial, por ter me concedido a graça de encontrar essas pessoas tão especiais e generosas ao longo da minha jornada de vida.

PELAJO, Samantha. “Meandros e Matizes da Confiança na Mediação Extrajudicial: um estudo de casos no GIMEC/PUC-Rio”. Dissertação de Mestrado. Orientador Professor Doutor Fernando Gama de Miranda Netto. Niterói: Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito, 2017.

RESUMO

A dissertação investiga e reflete, a partir do ponto de vista empírico com as correspondentes articulações teóricas, sobre a mediação de conflitos, à luz do processo de construção de confiança, privilegiando a perspectiva dos mediandos, isto é, daqueles que procuram espontaneamente ou são encaminhados ao serviço extrajudicial de mediação de uma universidade privada do Rio de Janeiro para lidar com conflitos familiares, sucessórios, cíveis, comerciais, empresariais e até mesmo criminais, sem deixar de considerar a vivência dos demais participantes do procedimento, notadamente da equipe técnica, dos mediadores e dos assessores jurídicos. A proposta é identificar de que forma os mediandos construiriam confiança no método, nos mediadores, em si mesmos e no(s) outro(s) mediando(s); qual seria a relevância de os mediadores e os advogados confiarem na capacidade de os mediandos resolverem suas questões, a partir de suas próprias reflexões e concepções; e se mediadores e advogados precisam confiar-se reciprocamente para que os mediandos possam vivenciar a tônica colaborativa inerente à experiência da mediação. Conclui-se que alguns possíveis norteadores seriam a observância das normas éticas e procedimentais do instituto, além da conjugação de sensibilidade, habilidade e tecnicidade pelos mediadores. No mais, os condutores do processo deveriam sempre praticar aquilo que propõem: a postura de co-laboração e o exercício da empatia são alguns bons exemplos dessa proposta.

Palavras-chave: Mediação Extrajudicial - Confiança - Mediadores - Advogados.

PELAJO, Samantha. "Meandros e Matizes da Confiança na Mediação Extrajudicial: um estudo de casos no GIMEC/PUC-Rio". Dissertação de Mestrado. Orientador Professor Doutor Fernando Gama de Miranda Netto. Niterói: Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito, 2017.

ABSTRACT

The dissertation investigates and reflects, from the empirical point of view with the corresponding theoretical articulations, on the mediation of conflicts, in the light of the process of confidence building, privileging the perspective of the mediandos, that is, those who seek spontaneously or are referred to the extrajudicial mediation service of a private university in Rio de Janeiro to deal with family, succession, civil, commercial, corporate and even criminal conflicts, while taking into account the experience of the other participants in the procedure, notably the technical team, mediators and legal advisors. The proposal is to identify how the mediandos would build confidence in the method, in the mediators, in themselves and in the other mediating (s); What would be the relevance of mediators and lawyers to rely on the mediators' ability to resolve their issues from their own reflections and conceptions; And if mediators and advocates need to trust each other so that mediandos can experience the collaborative tone inherent in the experience of mediation. It is concluded that some possible guiding principles would be the observance of the institute's ethical and procedural norms, as well as the combination of sensitivity, skill and technicity by the mediators. Moreover, the drivers of the process should always practice what they propose: the posture of co-laboring and the exercise of empathy are some good examples of this proposal.

Key-words: Extrajudicial Mediation Services - Trust - Mediators - Lawyers

SUMÁRIO

Introdução	15
I – Regulamentação legal da mediação de conflitos	21
I.i – Compromisso da Sociedade e do Estado com a consensualidade	21
I.ii – Princípios legais norteadores da mediação	24
I.iii – Imparcialidade, isonomia e independência do mediador	26
I.iv – Autonomia da vontade, decisão informada e boa fé dos mediandos	27
I.v – Confidencialidade da/na mediação	28
I.vi – Exceções legais à confidencialidade	35
II – GIMEC/PUC-Rio como campo da pesquisa empírica	38
II.i – Criação, estrutura e fluxo de atendimento do GIMEC	38
II.ii – Preparação da pesquisa de campo	40
II.iii – Cotidiano e desafios vivenciados	42
II.iv – Extrato dos números da pesquisa	45
II.v – Análise dos questionários em contraste com o encaminhamento/resultado obtido	49
II.vi – Descoberta de uma nova perspectiva	52
III – Recepção e direcionamento dos casos mediáveis	55
III.i – Chegada ao NPJ	55
III.ii – Primeiros momentos de (des)construção de (des)confiança	57
III.iii – Triagem como espaço inicial de acolhimento	59
III.iv – Encaminhamento de casos mediáveis ao GIMEC	60
III.v – Tempo da/na mediação	63
III.vi – Valor do não julgamento	65
IV – Exercício da autonomia da vontade na escolha do método	68
IV.i – Resistência ao (des)conhecido	68
IV.ii – Primeiras impressões da abordagem colaborativa	70
IV.iii – Visita à história da relação	71

IV.iv – Exercício de empatia e de reconhecimento do outro como igual e diferente	73
IV.v – Convite ao empoderamento, ao co-protagonismo e à coautoria	74
IV.vi – Importância cardinal da pré-mediação	75
V – Desafio da co-laboração e da co-construção empática e inclusiva	79
V.i – Desestabilização emocional pela presença do outro	79
V.ii – Cenário e equipe de atendimento	80
V.iii – Mosaico de diferentes prismas	81
V.iv – Exploração de alternativas de benefício e satisfação mútuos	84
V.v – Levantamento de questões relativas à confiança em um contexto de mediação	86
V.vi – Avanços, retrocessos e desafios do processo de construção de confiança	88
VI – Rede profissional de pertinência dos mediandos	93
VI.i – Relação de confiança pré-constituída com o assessor jurídico	93
VI.ii – Mediação: uma outra possibilidade de encaminhamento da questão	94
VI.iii – Orientação do advogado como balizadora da participação na mediação	95
VI.iv – Construção da equipe colaborativa e complementar de profissionais ...	96
VI.v – Expectativas e preocupações dos assessores jurídicos	97
VI.vi – Compromisso dos advogados com a mediação	100
VII – Opção pela decisão adjudicada	104
VII.i – Entre uma boa conversa e uma boa briga	104
VII.ii – Influência da rede social de pertinência	107
VII.iii – Especificidades do processo adversarial	108
VII.iv – Presença de um terceiro na dinâmica da interação	111
VII.v – Mediação ou conciliação judicial superveniente	112
VII.vi – Aferição do êxito da/na mediação	113

VIII – Rede de (des)confiança na mediação	115
VIII.i – Construindo confiança na mediação e nos mediadores	115
VIII.ii – Construindo confiança em si mesmo	119
VIII.iii – Construindo confiança no outro mediando	121
VIII.iv – Mediadores e advogados colaborando na construção da “situação ideal de fala”	123
VIII.v – Construindo e desconstruindo confiança na mediação, nos mediadores, em si mesmo e no outro mediando	130
Conclusão	133
Referências	137
Anexos	141
I – Convite aos mediadores que integrariam os grupos focais	141
II – Questionário semi-estruturado para guiar os grupos focais	141
III – Questionário para guiar a assistente de pesquisa na observação da triagem	144
IV – Questionário para os mediados que não aderiram à mediação depois de realizada a pré-mediação	145
V – Questionário para os mediados que aderiram à mediação depois de realizada a pré-mediação	147
VI – Pesquisa de campo na Triagem do Núcleo de Prática Jurídica - NPJ ao qual o Grupo Interdisciplinar de Mediação de Conflitos – GIMEC/PUC-Rio é vinculado	148

LISTA DE FIGURAS/ILUSTRAÇÕES

Figura 1:
Figura 2:
Figura 3:
Figura 4:
Figura 5:

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNJ: Conselho Nacional de Justiça

CONIMA: Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem

CP: Código Penal

CPC: Código de Processo Civil

CRFB: Constituição da República Federativa do Brasil

GIMEC: Grupo Interdisciplinar de Mediação de Conflitos

ICC: Lei de Introdução ao Código Civil

LMed: Lei de Mediação

NPJ: Núcleo de Prática Jurídica

OABRJ: Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Estado do Rio de Janeiro

PUC-Rio: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

"Contagiamo-nos com o ângulo pelo qual nos vêem ou sentem. Somos bons, com quem nos acha bom, inteligentes com quem inteligentes nos considera e maus com quem nessa conta nos tem. Possuímos - evidentes ou latentes - todas as partes que vêem em nós. Quem não gosta do que somos ou de como somos, faz-nos o favor de revelar - de maneira exagerada e negativa - partes nossas apenas subjacentes ou disfarçadas mas reais. Quem gosta faz idêntico favor: o de nos fortalecer no lado sadio. O fato é contágio. Também contagiamos os que nos julgam. Daí o mistério da afinidade. Aceitos, crescemos e devolvemos crescimento, fazendo o outro crescer. Desaceitos, encolhemos e fazemos encolher. Quando queremos dizer algo para quem afina conosco, encontramos as palavras precisas, fluentes, adequadas. Dizer exatamente o mesmo para um não afim, bloqueará a expressão, torná-la-á imprecisa, difícil, obscura. O afim está aberto a ouvir e o não-afim só pensa no que pretende dizer, logo, não nos aceita em profundidade, antes, rejeita. Não basta o outro mudar. É necessário que também mudemos para nele descobrir partes desconhecidas. Se enriquecermos nossa visão do próximo com mais elementos, novos filtros e lentes melhores que as habituais, vamos descobrir-lhe paisagens belas e, assim, ajudá-lo a descobri-las, ele também. Precisamos aprender a mudar a ótica restritiva das impressões cristalizadas. Mal conhecemos alguém e para maior conforto interior, o classificamos, catalogamos e imobilizamos. A partir desta prematura e limitante catalogação só nos relacionamos com o que está no rótulo, jamais admitindo novas combinações. Abrimos mão do esforço de descobrir partes não exercitadas de cada ser. A descoberta e revelação do ser de quem nos é familiar infelizmente só vem quando há perda, abandono ou morte, quando já não há tempo para com ele conviver na harmonia da reciprocidade. É preciso, pois, empreender uma cruzada de compreensão e técnica, a de ver além dos rótulos que fabricamos para os demais ou eles mesmos assim o determinaram. A descoberta do que existe, dorme, jaz ou lateja no ser humano é desafio de afinidade e empatia talvez apenas possível no amor ou com amor, mas, estranhamente, é a descoberta profunda do outro como próximo, vale dizer, pedaço do eu. Autorizada pela percepção e reconhecimento, a melhor parte do outro começará a viver."

(Artur da Távola)

INTRODUÇÃO

Ao longo da dissertação, pretendo investigar e refletir, a partir do ponto de vista empírico com as correspondentes articulações teóricas, sobre a mediação de conflitos, à luz do processo de construção de confiança. Para tanto, privilegiarei a perspectiva dos mediandos, isto é, daqueles que procuram espontaneamente ou são encaminhados a um serviço extrajudicial de mediação para lidar com conflitos familiares, sucessórios, cíveis, comerciais, empresariais e até mesmo criminais, sem deixar de considerar a vivência dos demais participantes do procedimento, notadamente da equipe técnica, dos mediadores e dos assessores jurídicos.

Presumo que a confiança não possa ser analisada sob um prisma estritamente teórico ou aferida de forma estática. Intuo que essa natureza de vínculo - entre mediandos, equipe técnica, mediadores, advogados e outros especialistas participantes da mediação - seja dinâmica, relacional e que sua construção esteja em constante processo, permeado por eventuais avanços e retrocessos, ambiguidades e ambivalências.

Acredito tratar-se de elemento próprio das interações humanas que não se apresenta em estado puro mas sim relativo, em um binômio tenso e por vezes até contraditório, que entremeia expectativas e temores, em um universo vivencial no qual os mediandos têm muito em jogo, segundo suas próprias e singulares perspectivas e percepções.

O que faria então com que uma pessoa, no contexto de uma controvérsia, procurasse ou acolhesse a sugestão de encaminhamento de sua questão a um serviço de mediação extrajudicial? Qual seria o seu entendimento prévio sobre essa prática? Em que termos conceituaria a mediação: como algo relacionado ao (porém diferente do) âmbito jurídico? De que forma os mediandos construiriam confiança no método, nos mediadores, em si mesmos e no(s) outro(s) mediando(s)? Qual seria a relevância de os mediadores e os advogados confiarem na capacidade de os mediandos resolverem suas questões, a partir de suas próprias reflexões e concepções? Mediadores e advogados precisam confiar-se reciprocamente para que os mediandos possam vivenciar a tônica colaborativa inerente à experiência da mediação?

A hipótese desse trabalho é de que a confiança consistiria em um elemento decisivo na/para a dinâmica da mediação de conflitos, podendo ser entendida, a um só tempo, como condição e resultado da utilização do método. Construída laboriosamente ao longo do processo por seus participantes - equipe técnica, mediadores, mediandos, advogados e demais especialistas -, com a inevitável influência das redes sociais de pertinência (familiares, amigos e colegas dos diferentes círculos de convivência de cada um dos mediandos), a confiança seria uma das grandes responsáveis pelo resgate da fluidez do diálogo e pelo progresso das tratativas voltadas à co-construção de um entendimento para a(s) questão(ões)-problema(s) trazida(s).

Minha impressão inicial é no sentido de que o processo dinâmico de construção da confiança seria sistêmico, ou seja, constituir-se-ia a partir de influências plurais e contribuições recíprocas - positivas e negativas -, de todos os participantes do contexto da interação.

Assim como em uma interlocução a qualidade do diálogo estaria diretamente associada à qualidade das escutas, no processo de construção de confiança as atitudes, posturas, falas e o próprio cenário no qual a interação ocorre - no caso da mediação, a disposição das salas, o formato das mesas, o tipo de iluminação, a tonalidade das cores, dentre outros elementos - ensejariam uma ambiência mais ou menos acolhedora, contribuindo para provocar sentimentos de maior ou menor confiança que, por sua vez, poderiam vir a animar as atitudes, posturas e falas subsequentes, em um ciclo que se retroalimentaria, virtuosa ou viciosamente.

Esse processo de construção de confiança, sempre relativo e em tensão com o seu contrário - a desconfiança -, revelar-se-ia de modo particularmente intrigante em contextos de mediação, por envolver a equipe de mediadores, que - imagina-se a partir de referenciais teórico-práticos - poderia vir a interferir na natureza da interação entre as pessoas em conflito.

O principal cenário da pesquisa de campo é o Grupo Interdisciplinar de Mediação de Conflitos - GIMEC, vinculado ao NPJ - Núcleo de Prática Jurídica da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio. Existem na cidade do Rio de Janeiro outros tantos núcleos acadêmicos e institucionais de mediação, assim como câmaras privadas dedicadas à prática extrajudicial desse método

consensual de resolução de conflitos. O GIMEC destaca-se por ser um dos grupos de prática pioneiros no âmbito da academia fluminense.

O material empírico da pesquisa contempla, basicamente, três fontes: a minha própria experiência como mediadora no GIMEC ao longo dos últimos dez anos, circunstância que me coloca em uma singular posição de “participação objetivante”¹; entrevistas realizadas com mediandos - e de modo paralelo também com profissionais que participam das diferentes fases do procedimento; e grupos focais sobre o tema, realizados com mediadores de distintas áreas de formação.

Como a minha familiaridade com o instituto da mediação talvez possa relativizar o meu senso crítico, pretendo exercitar consciente e deliberadamente a desnaturalização e o estranhamento das situações conflitivas, das práticas mediativas e dos aportes técnicos, a fim de alcançar uma compreensão mais ampla e apurada da cena etnográfica.

A partir da descrição de casos concretos - devidamente descaracterizados com vistas à preservação do anonimato de seus personagens - e do diálogo com a literatura especializada, analiso o jogo complexo de ações e reações pautadas na (des)confiança, abordando de forma minuciosa as experiências subjetivas dos mediandos nas diversas etapas do procedimento de mediação.

Os casos tiveram não apenas os nomes, como também as idades, os gêneros, as profissões, bem como algumas outras características do enredo propositalmente modificados, na intenção de evitar qualquer possibilidade de identificação das pessoas entrevistadas, honrando assim o compromisso assumido ao longo da pesquisa, de garantia de sigilo quanto às fontes. A dissertação traz, dentre os anexos, os dados concretos que têm relevância estatística para a pesquisa, valendo-se de siglas quanto aos nomes reais.

Como pretendo investigar a confiança experimentada pelos mediandos e como essa investigação terá como espaço de campo o GIMEC, minha dissertação será estruturada em consonância com o percurso trilhado por eles quando procuram o NPJ/PUC-Rio: as expectativas vivenciadas antes, durante e depois da triagem de casos; as incertezas experimentadas na fase de pré-mediação; o processo de

¹ BOURDIEU, Pierre. **Participant Objectivation**. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-9655.00150/abstract>> Acesso em: 20/08/2017.

(des)construção de (des)confiança ao longo da própria mediação; a vivência dos assessores jurídicos durante o procedimento; e a experiência da adjudicação judicial à luz daqueles que passaram por uma mediação extrajudicial, prévia ao processo adversarial.

Ao longo da dissertação, busco identificar se, e em que medida, esses espaços de mediação estão constituídos e tensionados pela própria dinâmica da (des)confiança. Nas incursões no campo e no diálogo com os autores, procuro investigar como se daria o mecanismo de peso e contrapeso da dualidade confiança x desconfiança, sempre presente na relação entre os mediadores, os mediandos, mediadores e mediandos, mediadores e advogados, mediandos e advogados.

Também pretendo identificar se a disponibilidade para a co-laboração (laboração conjunta) no mapeamento da pluralidade de interesses, necessidades, valores morais, preocupações e possibilidades que permeia o contexto fático da mediação estaria associada – e de que formas – à confiança existente ou (re)conquistada entre os mediadores, os mediandos, mediadores e mediandos, mediadores e advogados, mediandos e advogados. E as redes sociais de pertinência: contribuiriam para essa co-construção do vínculo de (des)confiança no âmbito da mediação?

Dedico o primeiro capítulo da dissertação a oferecer um panorama descritivo dos princípios retratados na legislação como estruturantes do instituto da mediação, que possuem vínculo indissociável com o processo de (des)construção de (des)confiança. A proposta é partir de conceitos teóricos que possam ambientar as reflexões provenientes da vivência experimentada no campo de pesquisa, permitindo assim o cotejo analítico entre teoria e prática.

No segundo capítulo, procuro descrever as especificidades do universo da pesquisa. Parece-me essencial retratar com algum detalhamento o cenário no qual se desenvolve a minha avaliação empírica, com vistas a contextualizar a realidade em meio à qual os casos têm lugar. Pretendo evidenciar não apenas a estrutura como também a dinâmica de atendimento existente e a metodologia de pesquisa utilizada.

No terceiro capítulo, comento a dinâmica da triagem de casos e a vivência dos profissionais que acompanham esse fluxo diário e definem os encaminhamentos

para as diferentes áreas do núcleo, notadamente para o GIMEC. Buscarei explorar as circunstâncias objetivas e subjetivas que fazem com que uma das partes procure um escritório universitário de advocacia, voltado a um público de baixa renda, bem como as impressões e/ou apreensões iniciais daquele que vai ao NPJ em busca de um advogado e é direcionado primeiramente a um mediador.

O quarto capítulo é dedicado às incertezas experimentadas na fase de pré-mediação - momento que sucede à triagem e precede à mediação propriamente dita, no qual os mediandos entram em contato com as especificidades técnicas do método. Ao longo dessa etapa, partirei da premissa segundo a qual as pessoas se perceberiam diante de diferentes paradigmas: estariam vivenciando um conflito, por vezes em franca escalada, e ao mesmo tempo se veriam diante de uma proposta que poderia lhes parecer coerente e interessante. Pretendo aferir se o fiel da balança entre seguir na postura de enfrentamento ou optar por um método que conclama para a co-construção de soluções de benefício e satisfação mútuos estaria exatamente na questão da confiança no que estou chamando de quatro eixos: no método, nos mediadores, em si mesmo e no outro - pessoa com quem se percebe em conflito.

No quinto capítulo, destinado ao processo de construção de confiança ao longo da mediação propriamente dita, intenciono conhecer quais os meandros e os matizes da confiança no método, nos mediadores, em si mesmo e no outro, a partir da vivência da facilitação do diálogo e da negociação assistida. São diversas as minhas questões com relação a esse momento da trajetória percorrida pelos mediandos: a qualidade do atendimento realizado na pré-mediação teria repercussão sobre o trabalho desenvolvido ao longo da mediação?; a capacidade reflexiva dos mediandos influenciaria em sua disponibilidade para esse tipo de procedimento?; o formato das reuniões (privadas ou conjuntas) importaria em uma vivência mais ou menos confortável e/ou produtiva?; o modelo de mediação adotado pelos mediadores poderia interferir positiva ou negativamente na confiança até então eventualmente conquistada?

O sexto capítulo tem por objetivo analisar a vivência dos assessores jurídicos em contextos de mediação, inclusive à luz da confiança no potencial do método, na capacidade técnica dos mediadores, no discernimento do próprio cliente e na boa fé da outra parte. Também procuro, por meio de entrevistas com os advogados dos

mediandos, testar se e em que medida a confiança sentida pelos assessores jurídicos influenciaria na confiança vivenciada pelos mediados. Tenho como hipótese que mediadores e assessores jurídicos seriam profissionais, com funções diferentes e potencialmente complementares, atuando em paralelo. Também entre esses profissionais a confiança seria o elemento definidor de se sua atuação teria um viés colaborativo ou (reciprocamente) deslegitimador.

O capítulo sete tem por objetivo examinar se a vivência dos jurisdicionados com o processo judicial seria distinta em contextos nos quais experimentaram a mediação extrajudicial prévia, ainda que frustrada. Busco perscrutar se a tentativa preliminar de mediação teria o condão de provocar alguma mudança nas bases de confiança que sustentam a estrutura dialogal e relacional dos mediados e se repercutiria, positiva ou negativamente, na experiência superveniente das partes com a adjudicação estatal.

Ao longo do último capítulo, faço uma releitura do texto a partir de referenciais doutrinários sobre a confiança nas interações. A proposta é cotejar a descrição empírico-analítica dos casos, até então investigados à luz da percepção dos mediados e dos demais participantes do procedimento da mediação, com reflexões de autores que se dedicam a pensar o tema da confiança. Anseio depreender dessa abordagem comparativa se seria possível identificar padrões a nortear a prática dos mediadores no tocante à construção de uma rede de confiança entre os mediadores, os mediados, mediadores e mediados, mediadores e advogados, mediados e advogados. E, ainda, se e em que medida essas renovadas bases relacionais, quando alcançadas, agregariam valor à facilitação do diálogo e à coconstrução do entendimento, almejadas pela mediação.

I – REGULAMENTAÇÃO LEGAL DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Esse primeiro capítulo pretende trazer uma visão panorâmica do arcabouço legislativo existente na atualidade, fazendo um passeio breve pelos princípios norteadores da mediação que mantêm vínculo mais evidente com o processo de (des)construção de (des)confiança.

I.i – Compromisso da Sociedade e do Estado com a consensualidade

A Constituição da República Federativa do Brasil - CRFB, promulgada em 05 de outubro de 1988, trouxe em seu preâmbulo a justiça como valor supremo e incorporou a solução pacífica das controvérsias como diretriz estatal e compromisso da sociedade brasileira. Conquanto, em âmbito nacional, a cultura da utilização de métodos consensuais de resolução de conflitos ainda esteja em construção, extrai-se seu fundamento de validade da própria Carta Magna². Ainda que se entenda que o preâmbulo da CRFB não tem força normativa, decerto reflete a posição ideológica do constituinte.

Por quase duas décadas, mais precisamente entre os anos 1998 e 2015, alguns projetos de lei tramitaram no Congresso Nacional, na intenção de regulamentarem o instituto da mediação de conflitos. Em 2010, o Conselho Nacional de Justiça - CNJ, por meio de sua Resolução nº 125, inaugurou um movimento de legitimação dos meios consensuais de resolução de conflitos.

Em consonância com a política instituída pelo CNJ, alguns anos mais tarde foram editadas a Lei nº 13.105/15 (novo Código de Processo Civil - CPC) e a Lei nº 13.140/15 (Lei de Mediação - LMed). O CPC limitou-se a regulamentar a mediação judicial. A LMed disciplinou a prática do método nas esferas judicial e extrajudicial.

Como há temas previstos em ambas as legislações, pairou uma incerteza na comunidade jurídica acerca de qual seria a norma aplicável nesses casos. A Lei nº

² Constituição da República de 1988 (CRFB), preâmbulo: “Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.”

13.105, de 16 de março de 2015, foi publicada em momento anterior à Lei nº 13.140, de 26 de junho do mesmo ano. Contudo, a Lei nº 13.140 entrou em vigor em 26 de dezembro de 2015, antes, portanto, da Lei nº 13.105, a qual só teve sua vigência instituída em 16 de março de 2016. Demais disso, o CPC é norma geral, enquanto a LMed é norma especial. Por outro lado, o CPC trouxe toda uma regulamentação que precisa ser compreendida de forma sistemática.

A Lei de Introdução ao Código Civil - LICC preceitua que:

Art. 2º (...)

§ 1º A lei posterior revoga a anterior quando expressamente o declare, quando seja com ela incompatível ou quando regule inteiramente a matéria de que tratava a lei anterior.

§ 2º A lei nova, que estabeleça disposições gerais ou especiais a par das já existentes, não revoga nem modifica a lei anterior.

Contudo, Tartuce³ esclarece que:

Por força do diálogo das fontes é viável reconhecer a possibilidade de subsunção concomitante do Novo CPC e da Lei de Mediação; afinal, os dois sistemas normativos dispõem de princípios comuns, sendo seus pilares a autonomia da vontade, a imparcialidade, a confidencialidade, a oralidade e a informalidade. Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Em casos de dúvida quanto à aplicação de normas de um ou outro instrumento normativo, o interprete deverá conduzir sua conclusão rumo à resposta que mais se coadune com os princípios da mediação. Dialogar é preciso: essa lição, reforçada nas iniciativas consensuais, é essencial para promover respostas adequadas aos questionamentos decorrentes da interação entre o Novo CPC e a Lei de Mediação.

O CPC reproduziu, em nível infraconstitucional, o compromisso do Estado com a consensualidade⁴. Poder-se-ia então supor que o novo código não teria incorporado à legislação processual nenhuma conquista significativa. Essa, no entanto, não parece ser a conclusão que melhor retrate o movimento que o país tem vivenciado em termos de política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesse ou mesmo de mobilização da iniciativa privada no sentido do oferecimento

³ TARTUCE, Fernanda. Interação entre NCPC e Lei de Mediação: primeiras reflexões. Disponível em: <<http://portalprocessual.com/interacao-entre-novo-cpc-e-lei-de-mediacao-primeiras-reflexoes/>> Acesso em: 15/04/2016.

⁴ Lei nº 13.105/15 (CPC): “Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. (...) § 2º – O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos. (...)”

de cursos de formação de mediadores e da constituição de câmaras de mediação especializadas em uma ou mais áreas de atuação.

Isso porque o CPC tem força normativa e o preâmbulo da CRFB, caráter meramente interpretativo. Evoluímos, portanto, para uma disposição legal plenamente exigível. Não obstante, o CPC ainda trouxe o compromisso do Estado com consensualidade dentre as normas fundamentais do processo civil.

O artigo 3º da legislação processual⁵ previu, outrossim, que os principais atores do processo - juízes, promotores de justiça, advogados e defensores públicos - devem estimular os meios consensuais de resolução de conflitos nos âmbitos judicial e extrajudicial.

Essa diretriz legal tem valor simbólico, porquanto preceitua implicitamente que os jurisdicionados devem ser estimulados a buscarem, por si mesmos, alternativas plurais e inclusivas para a resolução de seus conflitos de interesses.

Conquanto a mediação e os demais métodos consensuais de resolução de conflitos não existam com o objetivo primário de reduzir o acervo judicial - que hoje acumula mais de 100 (cem) milhões de processos, com um índice de congestionamento de cerca de 70% (setenta por cento)⁶, está-se diante de uma oportunidade para uma guinada no sentido do incentivo dos cidadãos ao delineamento de seus próprios percursos.

Sempre que se vislumbrar o prenúncio de um impasse ou mesmo um litígio deflagrado, os atores do processo devem - por determinação legal⁷ - incentivar a derivação do caso à mediação, à conciliação ou a outros métodos consensuais a serem conduzidos por profissionais capacitados em conformidade com as diretrizes legais⁸.

⁵ Lei nº 13.105/15 (CPC): “Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. (...) § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.”

⁶ Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbfff344931a933579915488.pdf>> Acesso em: 14/08/2017.

⁷ Lei nº 13.105/15 (CPC), art. 3º, § 3º.

⁸ Lei 13.140/15 (LMed): “Art. 9º Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se.” “Art. 11 Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido

O cenário parece trazer ganhos plurais: aos jurisdicionados, por inaugurarem um espaço de diálogo; ao Estado, porquanto deixaria de ser onerado com um número tão expressivo de prestações judiciais litigiosas; à sociedade, pois passaria a poder confiar mais na eficiência do Judiciário.

I.ii – Princípios legais norteadores da mediação

O instituto da mediação foi incorporado ao Ordenamento Jurídico pátrio como o meio de solução de conflitos especialmente adequado às relações continuadas no tempo – artigo 165, § 3º do CPC⁹. Isso porque esse método trabalha, em paralelo, duas pautas: a subjetiva, ligada à qualidade da interação e à fluidez da comunicação entre os mediandos; e a objetiva, vinculada ao mapeamento dos interesses correspondentes às questões controvertidas e à busca por soluções inclusivas, de benefício mútuo e, portanto, sustentáveis no tempo.

O método busca considerar todas as vertentes do conflito e do contexto fático, e não somente o que é juridicamente relevante. Coloca seu foco de interesse nas pessoas e não apenas no bem da vida em disputa. Quando mediandos, mediadores e, sendo o caso, assessores técnicos conjugam esforços, investindo tempo e energia no processo autocompositivo, a mediação tende a promover o diálogo e a compreensão mútua, estimulando proatividade ao invés de vitimização, protagonismo ao invés de representação, coautoria ao invés de concessões recíprocas.

O Legislador foi cuidadoso, pois não se limitou a prever a mediação como mais um método de resolução consensual de conflitos. Tanto a LMed como o CPC trouxeram princípios norteadores dessa prática.

Depreende-se da Lei nº 13.140/15 que mediação é “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório” (artigo 1º, parágrafo único), que “será

capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça.”

⁹ Lei nº 13.105/15 (CPC): “Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a auto-imposição (...) § 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.”

orientada pelos seguintes princípios: (i) imparcialidade do mediador; (ii) isonomia entre as partes; (iii) oralidade; (iv) informalidade; (v) autonomia da vontade das partes; (vi) busca do consenso; (vii) confidencialidade; (viii) boa-fé” (artigo 2º).

Por sua vez, Lei nº 13.105/15 preceitua que a mediação será informada “pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada” (artigo 166).

A Resolução nº 125/2010 do CNJ já indicava como princípios fundamentais a serem observados por mediadores judiciais: a confidencialidade, a decisão informada, a competência, a imparcialidade, a independência e a autonomia, o respeito à ordem pública e às leis vigentes, o empoderamento e a validação (artigo 1º).

Conquanto o elenco de princípios da LMed não seja totalmente coincidente com o rol estampado no CPC, não se identifica qualquer incompatibilidade entre tais disposições. São princípios complementares que, em seu conjunto, muito bem descrevem os norteadores éticos e procedimentais do método.

As Leis nºs 13.105/15 e 13.140/15 optaram, no entanto, por não reproduzir a competência, o respeito à ordem pública e às leis vigentes, o empoderamento e a validação dentre os princípios fundamentais do instituto da mediação.

Sob a ótica dos princípios previstos na Legislação, pode-se definir a mediação como sendo: o método de resolução de conflitos que se pauta pela informalidade, oralidade, confidencialidade e boa fé, no qual um (ou mais de um) mediador imparcial e independente proporciona a busca pelo consenso, por meio do fomento à autonomia da vontade, decisão informada e isonomia entre os mediandos.

Para a Comissão de Mediação de Conflitos da OABRJ¹⁰, a mediação consiste em:

(...) uma dinâmica de negociação assistida, na qual o mediador, terceiro, imparcial e sem poder decisório, auxilia as pessoas em conflito a estabelecerem ou resgatarem o diálogo, a refletirem sobre seus reais interesses e a identificarem, em coautoria, alternativas de benefício mútuo, que contemplem

¹⁰ ALMEIDA, Diogo de Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. Possíveis diretrizes para a regulamentação legal da mediação: proposições da comissão de mediação da OAB-RJ. In: MUNIZ, Joaquim de Paiva; VERÇOSA, Fabiane; PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Diogo de Assumpção Rezende de (coord.). **Arbitragem e Mediação**: temas controvertidos. Rio de Janeiro: Gen/Forense, 2014, p. 320.

suas necessidades e possibilidades, sempre com uma visão prospectiva. (...) [Tem-se] a autonomia da vontade como princípio fundamental (...) [e] outros princípios (...) [informando] a técnica, como a oralidade, a informalidade e a confidencialidade.

I.iii – Imparcialidade, isonomia e independência do mediador

A postura do mediador é norteada por alguns importantes princípios, dentre os quais se destacam a imparcialidade, a isonomia e a independência. Cabe ao mediador facilitar a comunicação e o entendimento entre os mediandos. No bojo dessa facilitação, inclui-se a identificação dos momentos de incompreensão, muitas vezes provenientes da dissonância entre a motivação de um dos sujeitos da interação e a interpretação (ou mesmo reação) de seu interlocutor. Essa postura do mediador somente poderia se dar a partir de um olhar imparcial e isento.

Não se está dizendo que o mediador deva (ou possa) se desnudar de seus valores, princípios, experiências pretéritas, visão de mundo. Apenas que precisa partir da compreensão segundo a qual cada um dos mediandos tem suas atitudes, posturas e falas norteadas por circunstâncias subjetivas e objetivas coerentes com a sua trajetória de vida. A mediação não se volta a juízos de mérito ou de valor, mas ao esclarecimento das diferentes perspectivas e vivências e à coconstrução de alternativas de satisfação e benefício mútuos, que possam conferir uma nova tônica ao porvir.

Ensinam Almeida e Paiva:

A imparcialidade exterioriza-se de diversas maneiras, não permitindo ao mediador aconselhar os participantes ou apresentar parecer ou solução, devendo agir sem favoritismos ou preconceitos. Ademais, impõe-se o auxílio a todas as partes, tratando de forma igual suas sugestões e propostas, além da necessidade de lhes conceder possibilidades equivalentes de manifestação, tanto em sessões conjuntas como privadas (*caucus*).¹¹

Nessa dinâmica de acolhimento das diferentes percepções e significações acerca dos acontecimentos e sentimentos vivenciados, é fundamental que o mediador esteja atento e comprometido com o balanceamento das participações dos mediandos. O princípio da isonomia não deixa de ser um corolário do princípio da

¹¹ ALMEIDA, Diogo de Assumpção Rezende de; PAIVA, Fernanda. Princípios da Mediação de Conflitos. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de Conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016, p. 108.

imparcialidade. Afinal, se o mediador não (re)equilibrasse as forças permitindo subjogos, estaria sendo parcial por omissão.

A independência acompanha o mediador seja qual for seu espaço de atuação. Interferências externas jamais poderão influenciar a condução do procedimento pelo mediador, muito ao contrário: sua participação restará absolutamente comprometida sempre que houver fatores extra mediação influenciando sua postura na dinâmica mediativa.

I.iv – Autonomia da vontade, decisão informada e boa fé dos mediandos

A mediação busca potencializar o exercício pleno e genuíno da liberdade de escolha pelos mediandos, em uma dinâmica que conjuga coprotagonismo e coautoria. Para tanto, o mediador busca legitimar e convidá-los à legitimação das diferentes perspectivas, ampliando-se assim o espectro de compreensão das circunstâncias. A proposta da mediação passa pelo empoderamento de cada um dos mediandos e pelo estímulo ao reconhecimento do outro como legitimamente diferente em seus interesses, necessidades, possibilidades, valores morais e preocupações.

Tartuce explica:

Deve-se conceber ainda que proporcionar a chance às partes de aprender a lidar bem com os problemas pessoais e relacionais pode ser valioso para o próprio direito. Em uma perspectiva diferenciada, a principal meta da mediação é dar aos participantes a oportunidade de aprender ou de mudar. Com isso, pode-se alcançar uma sorte de evolução moral ou 'transformação' por meio do aprimoramento da autonomia (ou empoderamento, enquanto capacidade de decidir sobre os problemas da própria vida) e de identificação' (como capacidade de reconhecer e simpatizar com a condição alheia).¹²

O exercício da liberdade de escolha depende da conquista de alguns elementos importantes, dentre os quais se incluem o acesso à informação qualificada e a atitude de transparência e idoneidade dos / entre os mediandos.

Com relação ao princípio da decisão informada, não apenas a dinâmica é estruturada com vistas a gerar, especialmente por meio da escuta ativa e das perguntas, a maior gama possível de informação, como o mediador tem o dever ético de sinalizar quando os mediandos devem buscar a opinião de especialistas

¹² TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Gen/Método, 2008, p. 213.

para ampliar seu conhecimento acerca de algum tema específico¹³. Informação é fonte de poder e o princípio da isonomia, comentado no subitem acima, traz a necessidade de distribuição equivalente desse valioso recurso. A participação presencial ou remota dos assessores jurídicos também é muito prestigiada no procedimento mediativo.

Comumente se inicia a mediação com uma postura de (relativa) desconfiança com relação ao outro e/ou a si mesmo. A própria confiança na mediação e no mediador depende de ser alicerçada ao longo dos encontros. Assim, a aferição da boa-fé como norteador da mediação precisa ser feita com cuidado. É natural que a transparência ganhe terreno gradativamente, isto é, na medida em que a confiança ganhe solidez. É indiscutível a essencialidade de uma postura idônea desde os primeiros momentos da mediação. Contudo, a avaliação de se alguma atitude que possa gerar estranheza seria uma manifestação (ou não) de inidoneidade precisa ser muito criteriosa. Por vezes, o conflito gera mesmo compreensões equivocadas e reações difíceis de se decifrar.

I.v – Confidencialidade da/na mediação

A confidencialidade, a imparcialidade e a autonomia da vontade são os únicos princípios que se repetem nas Leis nºs 13.105/15 e 13.140/15 e, ainda, na Resolução nº 125/10 do CNJ. Não obstante, o princípio da confidencialidade foi contemplado com uma seção própria na Lei nº 13.140/15.

Toda essa ênfase tem uma razão de ser.

As soluções construídas em mediação tendem a ser especialmente adequadas porque idealizadas pelos próprios mediandos, segundo premissas que lhes pareçam válidas e coerentes, ou seja, aquelas que guardem consonância com sua lógica de concatenação de ideias. E, quando o resultado está afinado com as concepções e crenças que mobilizam os sujeitos, o cumprimento do acordo tende a ficar facilitado, mostrando-se especialmente efetivo. No mais, a mediação procura respeitar a cadência de tempo dos mediandos, imprimindo um ritmo mais ou menos

¹³ Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem - CONIMA: **Código de Ética para Mediadores**. Disponível em: <http://www.conima.org.br/codigo_etica_med> Acesso em: 23/08/2017.

intenso de acordo com as possibilidades e necessidades dos envolvidos na controvérsia.

Ocorre que pouco espaço se teria para ousar e elucubrar soluções criativas e inclusivas se a mediação não buscasse proporcionar aos mediandos um ambiente seguro, se as ideias aventadas pudessem ser levadas a um eventual processo adversarial subsequente.

Nas palavras de Miranda Netto e Soares¹⁴:

(...) A preservação do sigilo é uma garantia para as pessoas que se submetem ao procedimento, pois, ao tratar de problemas envolvendo relações continuadas, acabam exteriorizando aspectos íntimos da relação para um terceiro, o mediador. Sem a garantia de sigilo, o tratamento do problema seria afetado, pois assuntos delicados poderiam ser explicitados e prejudicar ainda mais as relações. Com a garantia do sigilo, as pessoas têm a segurança necessária para tratar dos problemas na sua integralidade, sem omitir detalhes importantes para a sua administração.

O mediador inicia a dinâmica de diálogo e negociação assistida construindo uma relação de confiança, acolhimento e empatia com cada um dos mediandos. O primeiro objetivo costuma ser fazer com que cada uma das pessoas envolvidas na controvérsia se sinta totalmente à vontade para compartilhar sua percepção dos fatos, os sentimentos que permearam a situação de desgaste e as necessidades, interesses e preocupações daí advindas.

Na sequência, não raro constrói-se conjuntamente uma pauta de temas a serem negociados. Essa negociação não pretende ter um viés competitivo ou excludente. Buscam-se alternativas que guardem consonância com o mapeamento preliminar dos interesses e necessidades plurais e com as premissas que tenham sido validadas por todos. A partir daí, o convite tende a ser no sentido de que se permita um fluxo livre de pensamentos e ideias, para somente em um segundo momento se avaliar custos e benefícios de cada um das possibilidades aventadas.

A expectativa de muitos mediadores costuma ser de que os mediandos possam construir juntos as soluções, ao invés de trabalharem com a dinâmica proposta x contraproposta. No entanto, para que essa realidade possa ser

¹⁴ MIRANDA NETTO, Fernando Gama de; SOARES, Irineu Carvalho de Oliveira. Princípios Procedimentais da Mediação no Novo Código de Processo Civil. In: ALMEIDA, Diogo de Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha (coord.). **A Mediação no Novo Código de Processo Civil**. Rio de Janeiro: Gen/Forense, 2016, p. 108.

viabilizada, mostra-se essencial que o espaço da mediação seja protegido pelo sigilo. Somente assim os mediandos poderão ficar confortáveis para compartilhar qualquer sugestão que possa ter livremente se manifestado em pensamento. Quanto mais despidas de juízo crítico ou lapidação preliminar, mais promissoras tendem a ser as ideias. Mas, para que essa dinâmica possa se concretizar, precisa-se confiar que não importará em vinculações ou riscos de outras naturezas. Por isso os legisladores foram tão enfáticos em relação ao princípio da confidencialidade.

O CPC concentrou a regulamentação da mediação na esfera judicial, dispondo apenas que tais diretrizes aplicar-se-iam no que coubessem em âmbito extrajudicial (artigo 175) ¹⁵.

No tocante ao princípio da confidencialidade, o CPC abordou dois pontos: a extensão do sigilo e a proteção legal aos mediadores, assessores jurídicos, especialistas técnicos e mediandos com relação às informações geradas no curso do procedimento.

O §1º do artigo 166 dispõe que: “A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.”

Ou, dizendo de outra forma, é possível aos mediandos negociar a extensão do sigilo. Essa possibilidade existe porque em quase todos os contextos outras pessoas precisam conhecer o teor da negociação. Não raro, os acordos acabam tendo repercussão sobre terceiros, que não têm vínculo direto com o objeto da controvérsia, mas de alguma forma participarão de sua execução ou sentirão seus efeitos.

Basta que se imagine um cenário familiar em que os pais de uma criança acordam que o filho conviverá com cada um dos genitores por metade de seu tempo livre. Ainda que a criança estude em período letivo estendido, pode sempre acontecer de em um dia de recesso escolar em razão de conselho de classe, por exemplo, os pais precisarem contar com a ajuda dos avós, tios ou empregados.

¹⁵ Lei nº 13.105/15 (CPC): Art. 175. “As disposições desta Seção não excluem outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes, que poderão ser regulamentadas por lei específica. Parágrafo único. Os dispositivos desta Seção aplicam-se, no que couber, às câmaras privadas de conciliação e mediação.”

Por vezes, não há como se manter as informações geradas ao longo do procedimento apenas entre aqueles que participam diretamente da mediação. Importante, no entanto, que se acorde quais elementos serão transmitidos a terceiros indiretamente implicados e em que termos.

Esse cuidado parece indispensável porque, se aqueles que não estão participando das conversas recebem uma informação descontextualizada ou se têm acesso ao resultado da negociação sem conhecerem as premissas que ensejaram as conclusões alcançadas, podem reagir de forma a gerar novos focos de conflito.

O § 2º do artigo 166 do CPC preceitua que: “Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.”

Não obstante, a legislação processual ainda prevê, em seus artigos 388, II e 448, II que: “A parte não é obrigada a depor sobre fatos a cujo respeito, por estado ou profissão, deva guardar sigilo.” e “A testemunha não é obrigada a depor sobre fatos a cujo respeito, por estado ou profissão, deva guardar sigilo.”.

A proteção legal ao mediador, aos assessores jurídicos e aos especialistas técnicos eventualmente convidados a participar da mediação busca proporcionar a segurança que o procedimento precisa ter para alcançar o fim almejado, qual seja: uma solução inclusiva, de benefício e satisfação mútuos, construída a partir de sessões de sugestões livres, sem juízos críticos apriorísticos e desprovida da preocupação de eventuais vinculações às ideias aventadas ao longo da fase criativa do processo.

A Lei nº 13.140/15, em seu artigo 14, foi ainda mais enfática em relação ao princípio da confidencialidade. Trouxe como diretriz primeira da seção dedicada às disposições gerais do procedimento das mediações judicial e extrajudicial que: “No início da primeira reunião de mediação, e sempre que julgar necessário, o mediador deverá alertar as partes acerca das regras de confidencialidade aplicáveis ao procedimento.”.

Esse cuidado parece pertinente pois a confidencialidade com relação ao que é compartilhado em confiança na mediação está intrinsecamente ligada à ideia de

boa-fé. Sem o elemento confiança, a dinâmica dialógico-negocial fica fadada ao insucesso e à frustração recíproca.

A LMed avança no tema, trazendo uma seção exclusivamente dedicada à confidencialidade. Em alguma medida, reproduz-se o que havia sido previsto na legislação processual. No entanto, outras disposições são incorporadas à lei especial, dedicada à regulamentação da atividade técnica desempenhada pelos mediadores judiciais e extrajudiciais.

O §1º do artigo 30 da LMed ¹⁶ menciona expressamente que a confidencialidade tem natureza jurídica de dever, alcançando mediadores, mediandos, assessores jurídicos e técnicos, assim como outras pessoas de confiança das partes que tenham participado direta ou indiretamente do procedimento.

No mais, a legislação tem o cuidado de detalhar o alcance do sigilo.

O processo de mediação costuma se dividir em pelo menos dois momentos: o foco inicial concentra-se na compreensão das diferentes perspectivas e motivações e no resgate da qualidade da interação; na sequência, depois de mapeados os interesses plurais e exercida a empatia reciprocamente, os esforços tendem a se voltar para a negociação propriamente dita.

Ao longo de toda a mediação, portanto, declarações, opiniões e reconhecimentos são compartilhados. Na fase dedicada à negociação, sugestões, promessas ou propostas são formuladas de parte a parte. Pelas razões anteriormente aduzidas, parece compatível com a higidez do procedimento que o sigilo proteja todas essas manifestações fáticas e negociais.

¹⁶ Lei nº 13.140/2015 (LMed): “Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação. § 1º O dever de confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação, alcançando: I - declaração, opinião, sugestão, promessa ou proposta formulada por uma parte à outra na busca de entendimento para o conflito; II - reconhecimento de fato por qualquer das partes no curso do procedimento de mediação; III - manifestação de aceitação de proposta de acordo apresentada pelo mediador; IV - documento preparado unicamente para os fins do procedimento de mediação.”

Diferentemente das negociações clássicas, nas quais se busca formalizar os entendimentos em tempo real, na expectativa de não se perder os compromissos manifestados no calor das tratativas, a mediação costuma ter o cuidado de proporcionar aos mediandos tempo para decantar as ideias e confirmar os termos das propostas construídas ao longo das reuniões.

Na intenção de salvaguardar a possibilidade de os mediandos se expressarem livremente, assumindo compromissos apenas depois de selado o acordo, a lei trouxe “a manifestação de aceitação de proposta de acordo apresentada pelo mediador” como tema abrangido pelo sigilo.

Sobre esse ponto, vale comentar uma curiosidade: toda a sistemática do CPC e da LMed parece ter sido no sentido de se prever a mediação facilitativa como a modalidade de eleição em âmbito nacional. Por essa abordagem, o mediador estimularia os mediandos a alcançarem suas próprias conclusões e a fazerem escolhas que genuinamente retratassem as premissas legitimadas por todos.

Quando a lei fala em “proposta de acordo apresentada pelo mediador”, acaba gerando mais de uma possibilidade de interpretação.

Seria cabível sustentar que o legislador previu a possibilidade de mediação avaliativa, ou seja, permitiu que, uma vez constatado que todos os esforços foram envidados sem que se pudesse alcançar um acordo de benefício e satisfação mútuos, os mediandos teriam permissão legal para autorizar o mediador a lhes oferecer uma opinião técnica não vinculativa, a partir da qual refletiriam e fariam eventuais adaptações, customizando a sugestão, ou simplesmente descartariam-na, sem a necessidade de qualquer justificativa.

Mas também seria cabível interpretar que, em virtude do viés facilitativo retratado nas legislações e até mesmo na Resolução CNJ 125/10, a tal “proposta de acordo apresentada pelo mediador” deveria ser desprovida de qualquer aporte seu, devolvendo aos mediandos uma compilação dos elementos, concepções e sugestões que eles mesmos trouxeram ao longo das reuniões. Em outras palavras, o mediador cuidaria de filtrar, a partir dos interesses mapeados, e retratar, em termos propositivos, as possibilidades de encaminhamento que atendessem a todos.

Pelo que pude refletir a partir da prática cotidiana, qualquer das interpretações seria coerente. No entanto, ainda melhor seria deixar essa opção a cargo do

mediador, reforçando assim o princípio da autonomia da vontade, que também aplicar-se-ia em seu favor.

Por fim, a LMed prevê que “documento preparado unicamente para os fins do procedimento de mediação” também estaria protegido pelo manto da confidencialidade.

Essa previsão também pode ser percebida como especialmente interessante, pois um dos propósitos da mediação é o de contribuir para que os mediandos possam ter clareza de raciocínio em relação aos temas da negociação. Assim, as atas podem ter uma utilidade extraordinária. A própria minuta de acordo ajuda a visualizar concretamente a amplitude das ideias em ebulição. Contudo, proteger tais documentos se mostra de suma importância.

Se a legislação especial tivesse se restringido a comentar os temas abrangidos pelo sigilo, sem prever qualquer consequência jurídica, talvez não tivesse alcançado plenamente seu objetivo, porquanto ainda poderia pairar um clima de insegurança entre os mediandos. Contudo, o legislador teve o cuidado de mencionar, no §2º do artigo 30 da LMed, que: “A prova apresentada em desacordo com o disposto neste artigo não será admitida em processo arbitral ou judicial.”

A reflexão que fica é: depois de o julgador acessar tal prova, sua inadmissibilidade como fundamento da decisão teria a capacidade de afastar a contaminação do convencimento judicial? Em outras palavras, mesmo que tal prova não fosse usada como fundamento da sentença, será que o convencimento judicial já não estaria contaminado em razão do acesso à informação constante daquela prova inadmitida?

Na dúvida, os mediandos poderiam se valer do recurso das sessões privadas, expressamente previsto no artigo 31 da referida lei: “Será confidencial a informação prestada por uma parte em sessão privada, não podendo o mediador revelá-la às demais, exceto se expressamente autorizado”.

A confidencialidade em relação às reuniões individuais parece ser qualificada, pois o sigilo alcançaria não só terceiros estranhos à mediação, como também os demais participantes do procedimento. A intenção desses encontros seria permitir que as pessoas compartilhassem informações que não gostariam que fossem conhecidas pela outra parte e seu assessor jurídico, mas cuja explanação poderia

contribuir para o mediador compreender a preocupação ou impossibilidade e eventualmente ajudar na desconstrução do obstáculo e/ou na busca por alternativas outras que pudessem cuidar da questão sem impedir o fluxo negocial.

Importante mencionar que tanto o CPC quanto a LMed previram o impedimento de o mediador atuar como assessor, representante ou patrono de qualquer das partes pelo período de 1 (um) ano (artigos 172 do CPC¹⁷ e 6º da Lei nº 13.140/15¹⁸). Esse limite temporal somente se aplicaria a situações distintas daquela que foi objeto da mediação. Em razão dos princípios da confidencialidade, da isonomia e da boa fé, o mediador ficaria impedido *ad aeternum* se a questão e as partes fossem coincidentes com as da mediação.

I.vi – Exceções legais à confidencialidade

A legislação especial (LMed) trouxe exceções ao princípio da confidencialidade.

A primeira das hipóteses legais trata da possibilidade de se prever ressalvas ao sigilo, consoante comentários aduzidos anteriormente. A segunda exceção ao princípio da confidencialidade relaciona-se às situações em que “sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação”.

O próprio artigo 30 indica, em seus §§3º e 4º, duas dessas hipóteses em que o sigilo não está protegido pela legislação: “Não está abrigada pela regra de confidencialidade a informação relativa à ocorrência de crime de ação pública” e “A regra da confidencialidade não afasta o dever de as pessoas discriminadas no *caput* prestarem informações à administração tributária após o termo final da mediação, aplicando-se aos seus servidores a obrigação de manterem sigilo das informações compartilhadas (...)”.

No tocante à ocorrência de crime de ação pública, muito há a se refletir.

Primeiramente, importante identificar se o legislador previu que mediador, mediandos, assessores jurídicos e técnicos e pessoas da confiança das partes que

¹⁷ Lei nº 13.105/15 (CPC): Art. 172. “O conciliador e o mediador ficam impedidos, pelo prazo de 1 (um) ano, contado do término da última audiência em que atuaram, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes.”

¹⁸ Lei nº 13.140/15 (LMed): Art. 6º. “O mediador fica impedido, pelo prazo de um ano, contado do término da última audiência em que atuou, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes.”

participaram direta ou indiretamente da mediação teriam o dever de quebrar o sigilo, tomando a iniciativa de informar às autoridades a suposta ocorrência de crime ou a ocorrência de suposto crime, ou se teriam apenas essa faculdade e, uma vez intimados a depor, aí sim estariam obrigados a revelar as informações obtidas na mediação.

A segunda hipótese parece ser mais consonante com a natureza do instituto da mediação e com os demais princípios informadores do procedimento, notadamente com a imparcialidade do mediador e a boa-fé/confiabilidade que norteiam o procedimento.

A experiência empírica traz algumas reflexões importantes nesse ponto.

Inicialmente, há que se considerar um dado de realidade: não necessariamente o que é dito corresponderia a uma visão abrangente dos acontecimentos. Demais disso, se uma das partes revela um fato que entende como criminoso, talvez coubesse à ela (ou a seu patrono) - e não ao mediador - levar a informação ao conhecimento das instâncias competentes. Se não o fez, muito provavelmente deve ter suas razões.

Poder-se-ia pensar que, em um caso que envolvesse uma pessoa excessivamente fragilizada, faria sentido que os mediadores tomassem a iniciativa de reportar o fato às autoridades. Fica, no entanto, a reflexão de se essa postura não comprometeria a imparcialidade, além da confidencialidade propriamente dita.

Seja como for, a própria mediação tenderia a ser descontinuada. Afinal, pelo princípio da isonomia eventuais desequilíbrios precisam ser corrigidos pelos mediadores. Não sendo possível evitar a assimetria relacional, outros métodos devem ser considerados como eventualmente mais adequados à condução da questão conflitiva.

No mais, vale a indagação: a que tipo de crime de ação penal pública a lei estaria se referindo? A regra contida no artigo 100 do Código Penal¹⁹ é a de que os crimes são, em sua maioria, de ação penal pública, ainda que condicionada à

¹⁹ Decreto-lei nº 2.848/40 (CP): Artigo 100. “A ação penal é pública, salvo se a lei expressamente a declara privativa do ofendido”.

representação do ofendido. No entanto, a lei sequer diferenciou essas duas modalidades de crimes.

Assim, parece que o mediador não teria obrigação legal de tomar a iniciativa de procurar as autoridades e, se convocado judicialmente a depor, poderia testemunhar apenas sobre eventuais crimes de ação penal pública que tenha presenciado no curso da mediação.

A testemunha afirma aquilo que presenciou e não o que ouviu alguém dizer. Ainda mais em um contexto no qual as pessoas estão fragilizadas pela situação conflitiva e buscam organizar suas ideias, construindo soluções de benefício e satisfação mútuos. A possibilidade de dizerem algo desavisadamente, muitas vezes sem a devida contextualização, apenas pensando alto, na intenção de elucubrar sobre situações vivenciadas ou por vivenciar, é real. Não se poderia, em um processo norteado e protegido pela boa fé e pela confiança, surpreender a pessoa com uma notícia de crime na delegacia.

Outro aspecto importante a salientar seria o da utilidade dessa iniciativa. Quando se está diante de um crime continuado ou iminente, em que a vítima não tem a possibilidade de oferecer por si a notícia de crime, nesses casos pareceria razoável que o mediador tivesse uma postura proativa. Nas demais situações, talvez fosse o caso de somente quebrar o sigilo se provocado pelas autoridades.

Seja qual for a interpretação que se dê ao dispositivo, parece consonante com o princípio da boa fé que os mediadores têm o dever de revelar às partes, logo ao início do procedimento, as exceções ao sigilo e suas consequências. Essa providência seria um verdadeiro imperativo do princípio da confiança.

No que tange ao “dever de as pessoas discriminadas no *caput* prestarem informações à administração tributária após o termo final da mediação”, cabe destacar que não há nenhuma pessoa discriminada diretamente na cabeça do artigo 30 da LMed. Indiretamente, o dispositivo faz menção aos mediandos. Nesse caso e pelas mesmas razões suscitadas em relação à prática de crime de ação penal pública, os mediandos somente estariam obrigados a depor, se regularmente intimados para tanto.

II – GIMEC COMO CAMPO DA PESQUISA EMPÍRICA

O panorama legal sobre os princípios da mediação, retratado no capítulo anterior, associado à descrição subsequente das peculiaridades do campo de pesquisa lastrearão a análise dos casos disparadores das reflexões sobre as diferentes fases do procedimento.

II.i – Criação, estrutura e fluxo de atendimento do GIMEC

O Grupo Interdisciplinar de Mediação de Conflitos - GIMEC está compreendido no âmbito do Núcleo de Prática Jurídica - NPJ do Departamento de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio. Sua criação, em 2007, teve por finalidade oferecer a prática da mediação aos clientes e alunos do escritório-escola. A proposta era evitar a judicialização imediata daqueles casos em que o diálogo e a negociação fossem possíveis, ou seja, quando a natureza da controvérsia permitisse a composição e os dados de contato de todos os interessados no contexto fático fossem acessíveis.

Foi, então, concebido um projeto que contou com um fluxo de atendimento pensado em cotejo com as peculiaridades de um núcleo de prática jurídica, composto por um corpo de professores-orientadores, com plantões semanais, e por alunos-estagiários, com dedicação de poucas horas por semana ao longo de um semestre letivo por área de atendimento. O serviço estaria voltado a um público de baixa renda²⁰, na abrangência territorial do Fórum Central²¹, que nem sempre tem disponibilidade financeira para comparecer ao escritório em todas as datas solicitadas.

²⁰ O limite de renda é de até quatro salários mínimos mensais.

²¹ O NPJ atende pessoas que residam em um dos seguintes bairros: Região Administrativa Portuária - Caju, Gamboa, Santo Cristo, Saúde; Região Administrativa Centro - Aeroporto, Castelo, Centro, Fátima, Lapa, Praça Mauá; Região Administrativa Rio Comprido - Catumbi, Cidade Nova, Estácio, Rio Comprido; Região Administrativa Botafogo - Botafogo, Catete, Cosme Velho, Flamengo, Glória, Humaitá, Laranjeiras, Urca; Região Administrativa Copacabana - Copacabana, Leme; Região Administrativa Lagoa - Gávea, Ipanema, Jardim Botânico, Lagoa, Leblon, São Conrado; Região Administrativa São Cristóvão - Benfica, Mangueira, São Cristóvão, Vasco da Gama; Região Administrativa Tijuca - Alto da Boa Vista, Praça da Bandeira, Tijuca; Região Administrativa Vila Isabel - Andaraí, Grajaú, Maracanã, Vila Isabel; Região Administrativa Santa Teresa - Santa Teresa; Região Administrativa Rocinha - Rocinha.

Em seus primeiros anos de existência, havia a participação de duas professoras do Departamento de Psicologia. A primeira professora precisou descontinuar sua participação depois de se dedicar ao GIMEC por alguns anos e a segunda integrou o grupo até se aposentar, em 2015. Para não se prescindir da interdisciplinaridade, optou-se por selecionar os dois novos monitores do GIMEC dentre os alunos do Departamento de Psicologia que tivessem uma primeira formação universitária já concluída. Assim, atualmente um dos monitores é formado em Economia e a outra em Direito, ambos cursam a faculdade de Psicologia e dedicam à monitoria vinte horas semanais. Em meio a essa carga horária, estão incluídas a frequência às aulas da disciplina 'Estágio Supervisionado: Mediação de Conflitos', ministrada por mim, e a participação em grupos de estudo, na intenção de que estejam cada vez mais habilitados ao exercício de suas funções.

O fluxo de atendimento tem início no setor de triagem de casos do NPJ, passando pela pré-mediação conduzida pelos monitores e culminando na mediação realizada pelas equipes em atuação. Em se alcançando um entendimento, os mediandos retornam à triagem para identificação do advogado que se encarregará, se for o caso, da revisão legal e da homologação judicial do acordo. Em se frustrando a tentativa de resgate da fluidez do diálogo entre os mediandos, aquele que originalmente procurou o NPJ é reencaminhado à triagem para que lhe seja designado um advogado, o qual eventualmente judicializará a questão. A assessoria jurídica em paralelo à mediação é disponibilizada aos mediandos, que assim o solicitem, a partir da pré-mediação.

Desde que foram editados o novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105, de março de 2015) e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140, de 26 de dezembro de 2015), a coordenação do NPJ orientou o setor de triagem a encaminhar todos os casos passíveis de mediação ao GIMEC, como etapa preliminar do serviço do núcleo. Essa orientação guarda consonância com a previsão legal²² segundo a qual: “A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.”

²² Lei nº 13.105/15 (CPC), artigo 3º, § 3º.

Assim, conflitos envolvendo questões familiares, sucessórias, vizinhais, cíveis, comerciais, empresariais e até mesmo criminais²³ passaram a ser direcionados para o GIMEC, na expectativa de se buscar uma solução negociada, a partir da facilitação do diálogo e do entendimento entre as pessoas.

II.ii – Preparação da pesquisa de campo

Devido à minha inserção, desde a sua fundação e ao longo dos últimos dez anos, como agente no âmbito da prática da mediação realizada no GIMEC, tive a oportunidade de (i) acompanhar o trabalho dos profissionais dedicados ao setor de triagem de casos, responsável pelo encaminhamento das pessoas que procuram o escritório universitário de prática jurídica à mediação ou à assessoria jurídica voltada à judicialização da controvérsia e, ainda, (ii) entrevistar mediandos em potencial, mediandos em processo de mediação e mediandos que passaram pela experiência, assim como mediadores, advogados e equipe técnica²⁴.

Com vistas a estruturar meu questionário de pesquisa no GIMEC e melhor definir as minhas primeiras hipóteses, achei por bem ouvir mediadores profissionais, não vinculados ao ambiente da pesquisa de campo, em dois grupos focais sobre o tema investigado, qual seja, a confiança na mediação, no mediador, em si e no outro.

Criei três grupos virtuais²⁵ e fiz o mesmo convite em cada um deles²⁶. Consegui adesões suficientes, em termos de representatividade dos diferentes perfis de mediadores da cidade do Rio de Janeiro, para dois grupos focais.

O primeiro aconteceu no dia 30 de agosto de 2016 na Câmara MEDIARE²⁷ e contou com a presença de 12 mediadores de diferentes áreas de formação: cinco mediadores provenientes da Psicologia, quatro do Direito, um da Medicina, um do Direito e da Administração e outro do Direito e da Psicologia.

²³ A mediação de questões criminais não tem o condão de afastar a punição legal, quando se trata de crime de ação penal pública.

²⁴ Ainda que por vezes os advogados não participem presencialmente da mediação extrajudicial, a assessoria jurídica é disponibilizada aos mediandos desde a pré-mediação.

²⁵ Para tanto, utilizei o aplicativo WhatsApp.

²⁶ Veja-se anexo I, p. 140.

²⁷ O MEDIARE, constituído em 1997, dedica-se à docência e à prática da mediação de conflitos, bem como de outros métodos consensuais de resolução de controvérsias. Sua escolha, para fins de realização de um dos grupos focais, teve por critério a antiguidade e a notoriedade da instituição.

O segundo aconteceu no dia 05 de setembro de 2016 no âmbito da Comissão de Mediação de Conflitos da OABRJ - CMC, da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Estado do Rio de Janeiro - OABRJ²⁸ e teve a participação de 14 mediadores de diferentes áreas de formação: onze provenientes do Direito, dois da Psicologia e um da Engenharia, sendo que três eram funcionários públicos, com vinculação a Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos - CEJUSCs.

Em ambas as oportunidades, acolhi os mediadores com muita gratidão pela sua disponibilidade de participação. Comentei que estava ali como pesquisadora e, portanto, não tinha qualquer visão pré-concebida. Estava genuinamente buscando respostas dentre aqueles que conheciam o cotidiano da prática da mediação. Para acompanhar a conversa, elaborei um questionário semi-estruturado²⁹.

Propus que nos conformássemos em círculo, a fim de que todos pudessem manter contato visual com os demais participantes do grupo. À medida que eu lia cada pergunta, os mediadores compartilhavam livremente suas reflexões e experiências. Em alguns momentos, houve falas que se sobrepuseram sem, no entanto, comprometer minimamente a fluidez e a naturalidade da troca de opiniões e vivências. Por todo o tempo, mantive minha curiosidade ativamente presente, anotei tudo aquilo que pude, com a certeza de que o gravador registraria com fidedignidade o que não me fosse possível transcrever em tempo real.

Os mediadores integrantes de ambos os grupos focais foram muito generosos em suas contribuições. Pude perceber que os participantes aproveitaram a ocasião para expressar impressões e apreensões sobre a confiança na mediação, no mediador, em si e no outro. Consideraram a experiência interessante e saíram enriquecidos pela oportunidade de pensar sobre o tema e de ouvir outras opiniões a respeito. Houve concordâncias e discordâncias, que acabaram por se tornar complementares.

²⁸ A OABRJ mantém, desde 2008, uma comissão especial voltada à teoria e à prática da mediação de conflitos. Atualmente, encontram-se cadastrados nos quadros da CMC OABRJ 86 mediadores, os quais atuam voluntariamente em casos oriundos do Tribunal de Ética e Disciplina, da Ouvidoria e da Central de Atendimento da entidade. Ao longo do ano de 2017, atingiu-se o marco de 1.000 casos mediados.

²⁹ Veja-se anexo II, p. 141.

Como é típico de contextos em que se trabalha com questionários semi-estruturados, algumas perguntas nem chegaram a ser feitas porque os debates deram conta de respondê-las, espontaneamente.

Pude depreender alguns fatos curiosos. O tempo de duração dos grupos foi praticamente idêntico: começamos sem atrasos - apenas alguns poucos minutos de tolerância em respeito à cultura local; combinamos que teríamos até 3h (três horas) para os debates; mas levamos 2h13m08s e 2h18m16s, respectivamente.

Por outro lado, eram dois grupos de mediadores experientes; ambos foram marcados pela interdisciplinaridade; tanto em um grupo quanto no outro os mediadores atuavam em CEJUSCs e em espaços privados; o número de participantes foi razoavelmente equivalente; a observação manteve o mesmo padrão e o questionário semi-estruturado contou com igual formato; contudo, as reflexões foram muito diferentes e complementares.

Ao concluir o primeiro grupo, havia ficado com a sensação de que estava conversando com convertidos - pessoas que acreditam na mediação como verdadeira filosofia de vida - e que as contribuições inovavam muito pouco em relação às minhas hipóteses originais; ao contrário, apenas confirmavam-nas. Contudo, o segundo grupo trouxe outros olhares e me fez concluir que a experiência havia sido muito enriquecedora. De toda forma, intuí que seriam as entrevistas com os mediandos que balizariam as minhas reflexões.

Ao longo dessa experiência de grupos focais, contei com a participação de uma assistente de pesquisa, como anunciado na carta convite, que esteve comigo em ambas as oportunidades e me ajudou nas degravações.

II.iii – Cotidiano e desafios vivenciados

De volta ao campo, comecei acompanhando os atendimentos da triagem do NPJ, pelos meses de outubro e novembro de 2016. Considerei que talvez o fato de estar presente naquele momento inicial e depois receber alguns dos casos como mediadora ou supervisora de uma das equipes de mediadores do GIMEC poderia não ser muito interessante para a pesquisa. Assim, convidei uma segunda assistente de pesquisa para estar na triagem por todo o horário de atendimento de casos novos, isto é, das 8h às 13h, de segunda a sexta-feira.

A princípio, tentei que a mesma assistente dos grupos focais me ajudasse com a pesquisa da triagem do NPJ. Contudo, o horário de atendimento do núcleo não era compatível com o turno de trabalho da minha candidata ao cargo.

Passei então a refletir sobre qual seria o perfil ideal desse novo assistente de pesquisa. Pareceu-me que precisaria ser alguém com presença suave, mas criteriosa. Não tive muita dúvida sobre quem convidar para ocupar essa importante função - afinal, precisaria comparar dados e, portanto, a confiança na precisão do levantamento feito na triagem seria fundamental.

Conquanto conhecesse a responsável pela triagem há cerca de vinte anos e integrasse o NPJ como professora orientadora há mais de dezessete anos, achei por bem consultar o coordenador do núcleo sobre a conveniência e oportunidade de realizar minha pesquisa acadêmica naquele espaço.

Depois de contar com seu aval, fui pessoalmente à faculdade, em dia e horário diferentes daqueles destinados ao meu plantão semanal, especialmente para conversar com a coordenadora da triagem e apresentar a assistente de pesquisa a ela. A acolhida foi muito boa. Combinamos que a observação procuraria ser bastante discreta e interferir o mínimo possível no trabalho realizado.

Fiz questão de deixar bem claro que a pesquisa seria voltada à confiança dos mediandos na mediação, no mediador, em si mesmos e no outro, considerando ainda a vivência dos demais participantes do procedimento. Não tinha a intenção de avaliar o trabalho da equipe de triagem do NPJ, nem de gerar qualquer tipo de desconforto ou constrangimento.

Tudo esclarecido, preparei o questionário³⁰ que seria utilizado pela assistente de pesquisa para retratar sua observação ao longo das semanas. Minha parceira de campo contribuiu com alguns aportes bastante úteis e definimos juntas a versão final do formulário.

Logo de início, percebemos que parte do questionário não (ou pouco) seria utilizada. Isso porque o procedimento adotado pela triagem não passa pela descrição das características do instituto da mediação enquanto método consensual de resolução de conflitos, para que o cliente decida se gostaria ou não de vivenciar a

³⁰ Veja-se anexo III, p. 143.

experiência. O protocolo é basicamente acolher o interessado, identificar seu perfil econômico e de abrangência territorial, encaminhá-lo para atendimento pelo GIMEC sempre que haja conflito de interesses e a questão tenha natureza familiar, sucessória, cível, comercial, empresarial ou criminal.

Nas primeiras semanas de campo, constatamos que, por mais delicada e discreta, a presença da assistente de pesquisa provocava alterações na dinâmica de atuação da equipe de triagem. Em seu diário de campo, relatou que percebia muito acolhimento, acompanhado de algum desconforto. Conversou comigo mais de uma vez sobre como poderia suavizar ainda mais sua participação naquele espaço.

No mais, algumas situações interessantes surgiram. A assistente de pesquisa era advogada e mediadora. Assim, foi questionada pela equipe de triagem sobre se poderia esclarecer dúvidas jurídicas pontuais trazidas pelos clientes ou mesmo algumas questões relativas ao instituto da mediação e seu cabimento. A lógica parecia fazer muito sentido: se ela já estava ali e a informação independia de uma análise mais cuidadosa, por que não prestá-la de pronto? A assistente de pesquisa esclareceu que precisava me perguntar. Eu lamentei mas disse que ela não podia interferir no campo. Ao menos não mais do que sua mera presença já o fazia.

Outro episódio curioso foi o seguinte: em um determinado momento, o grupo de mediação ficou sem agenda para novas marcações naquele semestre. Tratei, na qualidade de coordenadora do GIMEC, de providenciar uma reunião entre triagem, monitores e mediadores, na expectativa de solucionar a questão. Essa reunião já havia acontecido em outras ocasiões, prévias à pesquisa.

Na oportunidade, a equipe da triagem trouxe temas que vinham sendo retratados no diário de campo da assistente de pesquisa. Pudemos então buscar encaminhamentos para as diferentes questões. De toda forma, pareceu-me que essas questões possam ter surgido (i) da nova diretriz interna, implementada no início do ano de 2016 - portanto, antes de iniciada a pesquisa -, de que todas as controvérsias mediáveis deveriam passar pelo GIMEC antes de se designar um advogado para se ocupar do caso, e/ou (ii) da autorreflexão da triagem sobre o cabimento e a prática da mediação, involuntariamente despertada pela presença da assistente de pesquisa nos atendimentos de outubro de 2016.

Em paralelo à pesquisa na triagem do NPJ, pareceu-me importante analisar a questão da confiança logo depois da pré-mediação - fase preliminar em que os monitores explicam aos mediandos como funciona esse método consensual de resolução de conflitos, qual poderia ser o seu potencial transformador em termos de comunicação e construção de entendimentos e também quais seriam os seus limites. Para tanto, idealizei mais dois questionários: um destinado às pessoas que declinassem da vivência³¹ e outro voltado àquelas que aderissem à proposta de mediação³². A assistente de pesquisa e os dois monitores contribuíram com suas visões críticas, permitindo que eu fizesse adaptações nos formulários.

Os questionários foram aplicados pelos próprios monitores ao final de cada reunião de pré-mediação, na intenção de se aferir impressões iniciais, as quais seriam melhor exploradas nas entrevistas que aconteceriam depois de concluída a mediação. Os mediandos foram bastante receptivos em responder as perguntas e não foi identificada qualquer dificuldade na compreensão do objetivo da pesquisa ou das questões formuladas.

Os casos que passaram pela pesquisa na triagem e na pré-mediação também foram analisados no momento posterior ao encerramento da mediação, com a celebração de acordo ou com a manifestação de desistência por um ou ambos os mediandos ou de interrupção pelos mediadores.

II.iv – Extrato dos números da pesquisa

Ao longo dos meses de outubro e novembro de 2017, foram realizados 67 (sessenta e sete) atendimentos pelo setor de triagem do NPJ/PUC-Rio, dos quais 21 (vinte e um) foram encaminhados ao GIMEC, consoante descrito abaixo³³:

Em 21 casos, a parte solicitante foi encaminhada à pré-mediação.

Em 17 casos, a parte solicitante compareceu à pré-mediação.

Em 4 casos, a parte solicitante não compareceu à pré-mediação.

Em 14 casos, a parte solicitante aceitou participar da mediação.

³¹ Veja-se anexo IV, p. 144.

³² Veja-se anexo V, p. 146.

³³ Veja-se anexo VI, p. 147.

Em 1 caso, a parte solicitante aceitou participar da mediação, mas desistiu em seguida.
Em 1 caso, a parte solicitante aceitou participar da mediação, mas foi reencaminhada.
Em 1 caso, a parte solicitante não aceitou participar da mediação.

Em 13 casos, a parte solicitada foi convidada a comparecer à pré-mediação.
Em 1 caso, a parte solicitada não tinha seus contatos disponíveis para o convite.

Em 5 casos, a parte solicitada compareceu à pré-mediação.
Em 8 casos, a parte solicitada não compareceu à pré-mediação.

Em 5 casos, ambas as partes compareceram à pré-mediação.
Em 4 casos, ambas as partes aceitaram participar da mediação.
Em 1 caso, as partes celebraram acordo verbal durante a pré-mediação.
Em 4 casos, a mediação foi iniciada.

Em 0 caso, os mediadores não iniciaram a mediação, por inadequação do método.
Em 0 caso, os mediadores interromperam a mediação, por improdutividade do método.
Em 1 caso, a parte solicitante desistiu da mediação.
Em 0 caso, a parte solicitada desistiu da mediação.

Em 1 caso, as partes decidiram negociar diretamente.
Em 1 caso, as partes celebraram acordo verbal em mediação.
Em 1 caso, as partes celebraram acordo escrito em mediação.

Em 1 caso, as partes tiveram seu acordo escrito homologado judicialmente.

Considerando o universo de 17 (dezessete) casos atendidos em pré-mediação, apurei o seguinte resultado a partir das respostas oferecidas pelos mediandos aos questionários preenchidos pelos monitores:

No tocante aos 14 + 2 mediandos solicitantes que aderiram à mediação:

Em 13 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a mediação poderia lhes ajudar a chegar a um entendimento com a outra parte.

Em 2 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a mediação talvez pudesse lhes ajudar a chegar a um entendimento com a outra parte.

Em 1 caso, o mediando afirmara acreditar que a mediação não poderia lhe ajudar a chegar a um entendimento com a outra parte.

Em 15 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a mediação poderia ajudar outras pessoas a chegarem em entendimentos.

Em 1 caso, os mediandos afirmaram acreditar que a mediação talvez pudesse ajudar outras pessoas a chegarem em entendimentos.

Em 16 casos, os mediandos indicariam a mediação a um amigo/parente.

Em 15 casos, os mediandos acreditavam que os mediadores conduziram bem a mediação.

Em 1 caso, o mediando acreditava que os mediadores talvez conduzissem bem a mediação.

Em 7 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a outra parte concordaria em participar da mediação.

Em 4 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a outra parte talvez concordasse em participar da mediação.

Em 5 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a outra parte não concordaria em participar da mediação.

Em 11 casos, os mediandos afirmaram acreditar que com a ajuda dos mediadores poderiam chegar em um entendimento com a outra parte.

Em 1 caso, o mediando afirmou acreditar que com a ajuda dos mediadores talvez pudesse chegar em um entendimento com a outra parte.

Em 4 casos, os mediandos afirmaram acreditar que nem com a ajuda dos mediadores poderiam chegar em um entendimento com a outra parte.

Em 10 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a outra parte cumpriria eventual acordo celebrado na mediação.

Em 4 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a outra parte talvez cumprisse eventual acordo celebrado na mediação.

Em 2 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a outra parte não cumpriria eventual acordo celebrado na mediação.

Com relação ao(à) único(a) mediando(a) solicitante que não aderiu à mediação, obtivemos as seguintes respostas:

O(a) mediando(a) afirmou acreditar que a mediação talvez pudesse lhes ajudar a chegar a um entendimento com a outra parte.

O(a) mediando(a) afirmou acreditar que a mediação poderia ajudar outras pessoas a chegarem em entendimentos.

O(a) mediando(a) afirmou que indicaria a mediação para um amigo ou parente.

O(a) mediando(a) afirmou ter a impressão de que os mediadores conduziram bem a mediação.

O(a) mediando(a) afirmou que não ficaria confortável de participar da mediação com a outra parte.

O(a) mediando(a) afirmou que ficaria confortável de participar da mediação se fosse com outra pessoa.

O(a) mediando(a) afirmou que se sentiria confiante em si mesmo de participar de um processo de mediação com a outra parte.

O(a) mediando(a) afirmou que talvez se sentisse confiante em si mesmo de participar de um processo de mediação se fosse com outra pessoa.

O(a) mediando(a) afirmou que se estivesse acompanhado de advogado na mediação se sentiria mais confiante em participar.

O(a) mediando(a) afirmou acreditar que a outra parte participaria da mediação.

O(a) mediando(a) afirmou acreditar que com a ajuda dos mediadores talvez pudessem chegar em um entendimento com a outra parte.

O(a) mediando(a) afirmou acreditar que a outra parte cumpriria eventual acordo celebrado na mediação.

O(a) mediando(a) afirmou talvez preferir que o juiz decidisse a questão em seu lugar.

No que tange aos 4 mediandos solicitados que aderiram à mediação:

Em 3 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a mediação poderia lhes ajudar a chegar a um entendimento com a outra parte.

Em 1 caso, o mediando afirmara acreditar que a mediação talvez pudesse lhe ajudar a chegar a um entendimento com a outra parte.

Em 4 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a mediação poderia ajudar outras pessoas a chegarem em entendimentos.

Em 4 casos, os mediandos afirmaram que indicariam a mediação para um amigo ou parente.

Em 4 casos, os mediandos afirmaram ter a impressão de que os mediadores conduziram bem a mediação.

Em 3 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a outra parte concordaria em participar da mediação.

Em 1 caso, o mediando afirmou acreditar que a outra parte não concordaria em participar da mediação.

Em 3 casos, os mediandos afirmaram acreditar que com a ajuda dos mediadores poderiam chegar em um entendimento com a outra parte.

Em 1 caso, o mediando afirmou acreditar que com a ajuda dos mediadores talvez pudesse chegar em um entendimento com a outra parte.

Em 3 casos, os mediandos afirmaram acreditar que a outra parte cumpriria eventual acordo celebrado na mediação.

Em 1 caso, o mediando afirmou acreditar que a outra parte não cumpriria eventual acordo celebrado na mediação.

Muito embora eu tenha envidado esforços para entrevistar todos os mediandos em potencial dos 21 (vinte e um) casos encaminhados ao GIMEC pelo setor de triagem do NPJ/PUC-Rio, apenas 6 (seis) mediandos - todos solicitantes - disponibilizaram-se a conversar comigo presencialmente.

II.v – Análise dos questionários em contraste com o encaminhamento/resultado obtido

Curioso perceber que tivemos um acordo verbal, ainda na fase de pré-mediação, justamente em um caso no qual o mediando solicitante tinha dúvidas quanto ao cumprimento de um eventual compromisso por parte do mediando solicitado. Essa aparente contradição faz pensar que a mera oportunidade de as pessoas estarem juntas, escutarem a si mesmas e ao outro, reconhecerem as motivações, expectativas, necessidades e preocupações próprias e alheias, já pode ter o condão de esclarecer as incompreensões e devolver o vigor e a funcionalidade da relação.

Contextualiza Vasconcelos³⁴ que:

Especialmente nas mediações comunitárias, as entrevistas de pré-mediação possibilitam a solução da maioria dos conflitos. Isto porque as narrativas, escutas ativas e perguntas ajudam na eliminação de ambiguidades, aumentam a autoestima e acarretam a apropriação de novas atitudes e abordagens.

A opção dos mediandos pela celebração de acordos verbais desperta meu interesse há anos. Como pesquisadora, a centralidade desse tema ganha ainda mais razão de ser.

As pessoas que são encaminhadas pela triagem do NPJ à mediação estiveram em conflito, ou seja, passaram por um momento episódico ou diferido no tempo de desencontro de visões e/ou de incompatibilidade de pretensões. A busca por um terceiro costuma simbolizar a ausência superveniente de disponibilidade para seguir envidando esforços no alinhamento da questão e, por vezes, até mesmo da interação.

O GIMEC está inserido no âmbito de um escritório universitário de advocacia, o que importa em uma relativa simplicidade na revisão legal e redação jurídica de acordos celebrados em mediação. Mais do que isso, a própria homologação judicial mostra-se possível e facilitada.

³⁴ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**: modelos, processos, ética e aplicações. São Paulo: Gen/Método, 2014, p. 174/175.

Assim, se as pessoas (ou ao menos uma delas) chegaram a buscar ajuda para equalizar a situação controvertida, seria coerente que quisessem conferir executoriedade ao acordo eventualmente alcançado. No entanto, em muitos casos prescindem ou manifestam desinteresse nessa precaução.

Pude apurar, ao longo dos anos e em alguma medida durante a pesquisa de campo, um par de dados que eu definiria como essencialmente culturais: em comunidades de baixa renda, a informalidade é a tônica que permeia as relações e os acordos apalavrados gozam de um certo grau de solenidade, o que levaria à sustentabilidade - tal como se fosse um documento escrito.

Em meio a essas reflexões, um dado fático em especial chamou a minha atenção: a mediação que resultou em acordo verbal teve de ambos os mediandos resposta afirmativa a todas as perguntas do questionário. Dessa constatação, surge a indagação: se eles tinham tanta certeza no interesse próprio e na disponibilidade alheia para a autocomposição, por que não buscaram juntos o NPJ? Seria pela falta de informação sobre a existência de um grupo de mediação no campus da PUC-Rio? Essa falta de cultura e de conhecimento sobre os diferentes espaços e formatos de prática da mediação foi um dos temas que mais mobilizou os debates dos grupos focais.

Ao longo da pesquisa, tivemos um acordo celebrado e formalizado por escrito, com a subsequente homologação judicial, após cinco reuniões de 2h horas de mediação: duas conjuntas, uma privada com cada um dos mediandos e mais uma conjunta. A medianda solicitante acreditava originalmente que o mediando solicitado não participaria do procedimento. O mediando solicitado, por sua vez, tinha dúvidas de se a medianda solicitante cumpriria eventual acordo alcançado em mediação.

Ao longo da fase de entrevistas presenciais, fiquei positivamente surpresa ao tomar conhecimento de que as negociações se seguiram mesmo após a ratificação judicial do entendimento, incrementando a qualidade da composição.

Dentre os dezesseis mediandos que aceitaram participar do procedimento, três acabaram não dando início à mediação. Em um primeiro caso, a medianda solicitante optou por adiar as tratativas destinadas à dissolução de sua união estável, haja vista a superveniência da condição de desempregada. Outro contexto foi marcado pela proximidade das férias universitárias, circunstância que inviabilizaria a realização das

três reuniões de pré-mediação³⁵ com os irmãos da medianda solicitante - cada um erradicado em um estado do país - ainda naquele período letivo. Em virtude da premência da situação, o caso foi encaminhado ao núcleo de mediação de uma outra faculdade. Por fim, tivemos um terceiro caso em que a medianda solicitante, em reunião conjunta de pré-mediação com o mediando solicitado, não aderiu à proposta de negociação assistida a partir da facilitação do diálogo.

A medianda retratou no questionário que não se sentiria confortável em participar da mediação com o mediando solicitado. Acreditava que, se o contexto e o interlocutor fossem outros, seu sentimento seria diferente. Em tese, até considerava que o procedimento mediativo teria o potencial de ajudá-los a co-construir um acordo e que talvez o juiz não fosse a melhor pessoa a resolver a vida deles. No entanto, seu limite estava posto e não caberia aos monitores nada além de explicar que, se fosse da vontade dos mediandos, as reuniões poderiam se dar inteira e exclusivamente no formato privado. Ainda assim a medianda optou por não acolher a proposta do método. O mediando solicitado havia manifestado adesão, conquanto tenha reconhecido em um dos itens do questionário que não acreditava na possibilidade de se superar o impasse.

Em um caso, a medianda solicitante não logrou êxito em identificar os dados de contato dos mediandos solicitados, razão pela qual o convite para participação da pré-mediação sequer chegou a ser feito aos demais envolvidos na controvérsia.

Houve uma mediação que não foi adiante porque os mediandos optaram por negociar diretamente. Esse é o grande objetivo almejado pela prática: que as pessoas se autolegitimem e reconheçam legitimidade aos interesses, necessidades, valores morais e preocupações alheios, de forma a encontrarem um encaminhamento para a situação conflitiva que atenda objetiva e subjetivamente a todos. Por vezes, percebe-se que o mero convite para a mediação acaba sendo suficientemente eficaz, encadeando uma conversa fluida e produtiva voltada à resolução ganha-ganha da questão-dilema.

Houve um número proporcionalmente expressivo de não adesões pelas partes solicitadas. Em mais da metade dos casos, os mediandos solicitantes adiantaram,

³⁵ A pré-mediação precisaria se dar em reuniões individuais porque não poderíamos correr o risco de provocar ou reforçar uma eventual aliança entre os três irmãos, em oposição à medianda solicitante, que inclusive já se sentia excluída e diferenciada.

por convicção ou suposição, que a parte solicitada não participaria da mediação. Houve quem lamentasse a impossibilidade de se dar início à mediação. Dentre os principais motivos, destacaria: dois depoimentos no sentido de que a experiência mediativa seria mais acolhedora/tranquila e demandaria menos formalidade e tempo; duas falas em confiança no sentido de que, segundo os respectivos assessores jurídicos, o processo judicial não seria uma alternativa - em um dos casos, pela consumação da prescrição; no outro, em razão da ausência de lastro probatório mínimo a embasar a pretensão.

Dois comentários em especial suscitaram em mim reflexões. Um dos mediandos solicitantes elogiou a condução da pré-mediação, revelando, no entanto, que gostaria de ter tido um retorno dos monitores quanto “ao quê ele podia ter feito diferente para incrementar as chances de a outra parte aceitar o convite para a autocomposição”. A medianda solicitante de um outro procedimento não iniciado compartilhou sua enorme frustração com a demora vivenciada ao longo da tentativa de se viabilizar a presença da outra parte na reunião de pré-mediação. Em entrevista presencial, demonstrou enorme desconforto com a perda de tempo, seja em razão da premência da situação, seja em virtude do denênio provocado.

Do único caso em que houve desistência por parte de um dos mediandos (mais precisamente, pela medianda solicitante), ficou um importante aprendizado prático. Ao longo de três reuniões, os mediandos escutaram a si mesmos e ao outro, compartilharam suas necessidades e possibilidades e construíram juntos um entendimento. Em verdade, a sugestão de encaminhamento do mediando solicitado praticamente coincidiu com a expectativa original da medianda solicitante. Quando, no entanto, a minuta de acordo foi para revisão legal, a advogada entendeu que os termos ajustados limitavam-se ao mínimo que o Judiciário proporcionaria à parte autora, razão pela qual valeria a pena submeter a questão à apreciação e decisão jurisdicional. Do ponto de vista pragmático - olhar coerente com a abordagem jurídica, a lógica pareceu fazer bastante sentido.

II.vi – Descoberta de uma nova perspectiva

A minha pesquisa esteve pouco preocupada com a qualidade do trabalho realizado nas mediações vivenciadas pelos entrevistados mas muito interessada nos

diferentes porquês da escolha ou recusa desse método como instrumento de intervenção, do ponto de vista dos potenciais mediandos.

Tão logo os casos atendidos pela triagem nos meses de outubro e novembro de 2016 tiveram seu percurso concluído, isto é, passaram pela pré-mediação e eventualmente pela mediação, analisei os dados levantados, comparando-os inclusive com as hipóteses aventadas ao longo dos grupos focais.

Da análise dos dados da pesquisa em cotejo com as entrevistas presenciais, pude chegar a uma compreensão muito relevante: em que pesem ao cuidado e à dedicação que sempre nortearam a minha coordenação, a dinâmica do GIMEC carecia de ser percebida pelos olhos dos mediandos e da equipe técnica.

Concluo que a pré-mediação precisa acontecer em um lapso temporal não superior a 10 dias contados da data em que o mediando em potencial chega ao setor de triagem de casos do NPJ; essa reunião preliminar do procedimento de mediação deve ser razoavelmente extensa, a fim de oportunizar ao mediando solicitante uma visita à trajetória da relação, a (re)organização das próprias ideias, um mapeamento preliminar do quê lhe seria importante, sem deixar de considerar o porquê e o para quê dessa seleção, uma primeira incursão ao ponto de vista do outro e a avaliação realista de qual seria a postura mais promissora em uma dinâmica de co-laboração, em busca de soluções co-construídas a partir de premissas a serem extraídas da interação. Tudo isso em meio ao acolhimento, à escuta ativa e à empatia dos pré-mediadores.

Depois dessa abordagem inicial, aí sim o mediando solicitante poderia ser instado a avaliar se gostaria que os demais envolvidos no contexto fático fossem convidados a participar da mediação. Caso a resposta seja genuinamente positiva - não cabe qualquer natureza ou grau de induzimento ou persuasão, a(s) outra(s) parte(s) seria(m) chamada(s) a passar por idêntico formato de pré-mediação.

Em resumo, a triagem diria muito naturalmente ao mediando em potencial que a dinâmica de atendimento do NPJ inclui a reunião preliminar de pré-mediação como uma oportunidade de se identificar se a negociação assistida poderia ser útil. Essa avaliação seria do próprio interessado após conhecer a proposta do método, sendo certo que a assessoria jurídica aconteceria no momento seguinte, em paralelo ou não com a mediação. Se, no entanto, a pessoa manifestasse a intenção de ser

encaminhada à área jurídica sem qualquer etapa antecedente, sua decisão seria soberana.

Assim, potencializariam-se as chances de a mediação se iniciar ou inviabilizar em curto espaço de tempo, respeitando o momento de mobilização e a premência de resolução do mediando solicitante. No mais, apenas casos minimamente promissores chegariam à mediação, incrementando-se a qualidade da vivência dos mediandos e, conseqüentemente, contribuindo-se para a construção da cultura dos métodos autocompositivos.

A confiança também passa pelo respeito, por parte da equipe técnica, ao senso de (in)utilidade, (in)conveniência e/ou (in)oportunidade manifestado pelos mediandos. Se aquela pessoa que chega na triagem do NPJ não acredita que a negociação assistida poderia ser um caminho promissor ou um percurso que gostaria de trilhar, as equipes de triagem e de pré-mediação precisam legitimar sua manifestação de vontade. Não me parece que se possa perder de vista que se trata da vida daquela pessoa e que a mediação tem por objetivo maior que os próprios envolvidos, no contexto de interação, decidam sobre seus destinos - inclusive do ponto de vista procedimental.

III – RECEPÇÃO E DIRECIONAMENTO DOS CASOS MEDIÁVEIS

A partir deste capítulo, retrato casos disparadores a ensejarem reflexões sobre a construção da confiança ao longo das diferentes etapas do procedimento de mediação do GIMEC, a começar pelo setor de triagem.

III.i – Chegada ao NPJ

Pedro e Manuela se conheceram muito jovens, em um bairro popular da cidade. D. Carmen, mãe de Manuela, sempre gostou muito de Pedro, conquanto tivesse preocupações em relação ao futuro do rapaz. O casal de namorados não tardou em ter filhos. Vieram logo gêmeos. Pedro acabou - como era o receio da sogra - se envolvendo com uma atividade ilícita, mas bastante rentável. Manuela tinha tudo o que queria e os filhos viviam bem.

No leito de morte, D. Carmen pediu ao genro que se afastasse daquela vida. Com o falecimento da sogra, Pedro honrou a promessa que havia feito. Em seu novo trabalho, passou a receber por mês o que antes ganhava por semana. A família enfrentou uma série de dificuldades financeiras nos poucos meses que se seguiram. O desfecho foi inevitável: Manuela e Pedro se separaram. Como se a avalanche de problemas não fosse suficiente, mesmo depois de estar afastado há quase um ano da prática ilegal, Pedro foi preso - não tinha mais a “proteção” do grupo.

Passou mais de um ano na cadeia, sem que Manuela trouxesse os filhos para visitá-lo uma única vez. Durante aqueles meses, Pedro vivenciara sentimentos contraditórios: ressentia-se de a mãe de seus filhos não fazer nenhum contato e, ao mesmo tempo, suspirava aliviado por não passar pelo dissabor de perceber no rosto dos filhos a decepção de verem o pai preso. Contou os dias, as semanas e os meses para “pagar sua dívida com a sociedade”, convicto de que depois daquela provação sua vida seria outra. Até porque tinha se descoberto um artista: aprendeu a tatuar na cadeia e concluiu que aquele era o seu caminho. De fato, desenhava muito bem desde a mais tenra idade, mas nunca havia dado vazão a esse talento.

Depois de cumprir seu tempo, nem passou em casa. Saiu do presídio direto para ver os gêmeos. A saudade de Breno e Bruno era tão grande que nem cabia no

peito. Contudo, a mãe de seus filhos havia se mudado, sem deixar notícias. Foram semanas até conseguir um rastro de seu paradeiro. Mesmo depois de encontrá-la, foi impedido de ver os meninos. O novo marido de Manuela parecia se sentir pai dos garotos. Pedro deixou os presentes que havia comprado com muito esforço e voltou para casa simplesmente arrasado. A raiva era tão grande que achou por bem esperá-la passar. Não iria tomar uma atitude de cabeça quente. Não queria - nem aguentaria - voltar para aquele inferno que fora a reclusão carcerária.

Focou no trabalho. Foram dois anos de muita dedicação. O reconhecimento não demorou a chegar: os clientes não só voltavam para novas tatuagens, como traziam amigos interessados em se tatuar com Pedro, que começou a ganhar o apelido de “mãos de anjo”. Com o passar do tempo e muita economia, ele conseguiu montar seu próprio estúdio. Pequeno, simples, mas seu. Não havia um dia sequer em que não pensasse nos filhos. Os meninos iriam completar sete anos e ele precisava resolver a situação. Se antes de ser preso convivia diariamente com Breno e Bruno, não era justo que, ao se tornar um homem de bem - um artista!, fosse privado de ver os garotos.

Finalmente convencera-se a procurar um advogado. No dia do aniversário dos gêmeos, tinha que estar com eles. Um cliente lhe indicou o núcleo de prática jurídica da universidade católica, que por sorte ficava no mesmo bairro de seu estúdio. No dia seguinte, Pedro acordou mais cedo do que de costume e chegou antes de o núcleo abrir. Achou que encontraria uma longa fila e ficou satisfeito por ter sido o primeiro a chegar. Às 8h em ponto, abriram as portas. Pedro sentou-se ao lado do aquário - achou divertido um aquário na recepção de um escritório universitário de advocacia - e se manteve entretido.

Estava confiante de que resolveria a questão de pronto. Não devia ter esperado tanto tempo. Não via os filhos há mais de três anos e a saudade ardia no peito. Sentia-se culpado por não ter agido antes, inseguro com a ideia de que seus filhos podiam ter esquecido de como eram ligados ao pai, apreensivo do que Manuela diria ao juiz, preocupado de se o tempo de cadeia o prejudicaria. Será que tinha que ter dado um jeito de pensionar Breno e Bruno desde que saíra da prisão? Mas ele não estava vendo os filhos... Parecia-lhe um verdadeiro contrassenso ter que pagar pensão sem poder conviver com as crianças. Pedro estava absorto em seus pensamentos quando foi chamado pela responsável pela triagem naquele dia.

III.ii – Primeiros momentos de (des)construção da (des)confiança

Pedro gostou dela de pronto: era simpática e gentil, transmitia confiança – algo que ele buscava naquele momento tão difícil. Joana começou se identificando como a assistente social responsável pelo setor de triagem do NPJ. Apresentou também uma moça que estava sentada em uma outra mesa no canto da sala.

A sala era pequena, bem disposta, tinha quadros nas paredes e enfeites nas mesas. Via-se que era um espaço usado por mulheres que gostavam de seu ambiente de trabalho. As mesas de Joana e Fabiana estavam posicionadas de forma perpendicular uma à outra. Pedro sentou-se na cadeira em frente à mesa de Joana, ficando, portanto, de costas para Fabiana.

Joana explicou que Fabiana era uma pesquisadora e que estava ali para conhecer o trabalho da triagem. Pedro estava tão concentrado no que iria dizer que nem deu muita atenção à explicação. Não importava quem estava ali. Apenas queria resolver seu problema e o quanto antes. O aniversário dos gêmeos seria em menos de um mês. Não aguentaria passar mais essa data longe dos meninos.

A responsável pela triagem começou sua fala pedindo a Pedro que relatasse a situação pela qual estava passando para que ela pudesse identificar se ele teria o perfil de atendimento do NPJ e, em caso positivo, qual área do núcleo poderia se ocupar do caso. Pedro tratou de descrever com riqueza de detalhes tudo o que tinha acontecido. Constrangimento? Claro: era muito desconfortável contar para duas moças, ainda mais em uma universidade aonde as pessoas são estudadas, toda a humilhação por que passou na cadeia e quando foi impedido de ver os filhos. Também não era muito fácil reconhecer que no passado já não andara bem. Mas não tinha escolha: aquelas pessoas haviam de lhe ajudar a resolver seu problema.

Elas ouviram toda a estória. Pareceram prestar bastante atenção. Vez por outra, Joana fazia alguma pergunta ou repetia trechos da fala dele, o que demonstrava que estava entendendo não somente o que tinha acontecido, como também como ele se sentia diante da situação. Pedro ficou satisfeito de não se sentir julgado e até começou a se perceber menos tenso.

Joana lhe disse que o atendimento se iniciaria pela tentativa de mediação. Afinal, as circunstâncias fáticas apontavam no sentido de que seria possível a celebração de um acordo. Pedro estava ali buscando um advogado. Queria que o

juiz fizesse justiça! Mas, por outro lado, pensou que podia ser bom, pois tinha receios em relação ao Judiciário e à própria Manuela, que já estava convivendo com um novo marido.

Tinha ouvido falar que ele tratava bem os meninos, mas o tal sujeito não enganava Pedro: se fosse uma boa pessoa não contribuiria para afastar um pai de seus filhos. Pedro podia ter feito coisas no passado das quais não se orgulhava, mas não se via agindo como Nelson. Se estivesse no lugar do novo marido de Manuela, insistiria para que ela permitisse a convivência. Por outro lado, sabia que a mãe dos meninos não era nada fácil. Podia ser que ela tivesse inventado alguma mentira, que o desqualificasse como pai para os gêmeos, quiçá até para o marido. Pedro sabia que não podia nem devia confiar nela.

Será que o mediador iria dar conta de garantir que eles chegassem em um acordo? Do jeito que Manuela era sedutora, podia enrolá-lo. Aliás, será que o mediador iria achar que ele não era uma boa pessoa porque estivera preso? Todas essas apreensões passavam pela cabeça de Pedro quando Joana lhe disse: “Sr. Pedro, podemos agendar a pré-mediação para daqui a três semanas”. Pedro tomou um susto. Três semanas? De jeito nenhum: não daria tempo! Sem pensar muito, Pedro disse a Joana que, se não marcassem para aquela semana ainda, o atendimento não seria de mediação mas da área criminal, porque alguém iria acabar preso: Manuela ou ele. Não tinha a menor possibilidade de ele passar mais um aniversário dos gêmeos sem visitá-los.

Joana pareceu bem assustada com a fala de Pedro. Talvez o tom tenha sido muito agressivo. Não era a intenção dele, mas... O que realmente importou foi que ela deu um jeito de agendar o atendimento para aquela semana ainda. Ligou para alguém e disse a Pedro que deveria voltar em quatro dias para ser atendido pelos mediadores.

Pedro tinha muitas perguntas e nem estava certo de se essa estória de mediação fazia mesmo sentido. Que mediação seria possível tanto tempo depois? A propósito, mediação seria o que exatamente? Bom, conhecia aquela que tinha passado por alguns domingos no “Fantástico”, mas não achava que seria uma boa alternativa para o caso dele. Como já tinha assustado as moças da triagem, achou melhor não questionar mais nada e esperar para conhecer os mediadores e aí decidir o que faria. Ainda tinha algum tempo.

III.iii – Triagem como espaço inicial de acolhimento

No final daquele dia, recebi da assistente de pesquisa seu diário de campo. Fiquei muito interessada pela descrição que Fabiana havia feito do atendimento de Pedro pelo setor de triagem. Mais ainda quando contrastei as impressões da assistente de pesquisa com o registro do caso feito por Joana no sistema operacional do NPJ. Decerto, os olhares eram distintos: a triagem trazia informações objetivas que norteariam o atendimento pelo GIMEC; a pesquisa tinha seu olhar voltado ao tema investigado: a confiança na mediação, nos mediadores, em si e na outra parte, a partir da perspectiva do mediando em potencial.

Passei a refletir sobre o contexto e como a questão da confiança podia se apresentar para cada um dos mediandos. Seria - claro - um exercício de conjectura de hipóteses, que depois poderiam vir a se confirmar ou não pelas impressões dos monitores que atendessem Pedro e Manuela na pré-mediação, dos mediadores quando das reuniões - conjuntas e/ou privadas - de mediação propriamente dita e minhas, ao longo das entrevistas posteriores à conclusão do procedimento.

Comecei minhas elaborações pensando sobre a triagem e sua importância no acolhimento da pessoa que procura o NPJ e que, portanto, é um mediando em potencial. Alguns desafios se fazem presentes. Importante pensar se e em que medida influenciariam na construção do vínculo de confiança dos mediandos com a prática da mediação realizada naquele cenário acadêmico.

Desde que comecei a trabalhar no NPJ/PUC-Rio em 1997, ainda como monitora da área de família e sucessões, percebo como algumas pessoas sentem-se pouco à vontade de buscar um núcleo universitário. Em certa medida porque teriam que passar em meio a alunos de classe média, o que geraria algum grau de desconforto pela diferença de vestimentas, assim como pela eventual necessidade de indicação do caminho até chegarem ao espaço físico reservado ao núcleo.

Parece-me, também, que narrar suas questões - por vezes íntimas - na presença de alunos pode trazer uma sensação de julgamento pela dissonância de realidades ou mesmo valores. Não necessariamente os alunos exercem juízos de valor - até porque são instruídos no sentido de que julgamentos ou diagnósticos não são atribuições condizentes com o lugar do mediador. As pessoas, no entanto, podem ter essa sensação, a qual eventualmente inibe suas narrativas e, assim,

contribui – exatamente pela falta de naturalidade – para um estranhamento por parte dos ouvintes.

Esse desafio precisa ser considerado porque pode determinar a qualidade da experiência vivenciada pela pessoa que procura o núcleo. Como já tive a oportunidade de mencionar, do meu ponto de vista a confiança não é um evento mas um processo: que se constrói na interação e está sempre tensionado pela ambivalência e pela ambiguidade dos acontecimentos, segundo a percepção e a reação de cada um dos participantes do contexto comunicacional.

Quando as pessoas chegam a um núcleo universitário de prática jurídica, comumente estão à procura de um advogado para representá-las em uma ação judicial em face da(s) outra(s) parte(s). Nesse momento inicial, é bastante usual que estejam convictas de sua razão e confiantes de que o juiz certamente reconhecerá a coerência de seus argumentos e a propriedade de suas pretensões. Cabe à triagem identificar a área de atendimento segundo a natureza da questão controvertida; cabe à mediação oferecer uma visão mais ampla do contexto de interação, de forma que não haja pontos cegos na percepção do cenário, das motivações e dos sentimentos envolvidos; cabe à assessoria jurídica esclarecer as implicações jurídicas decorrentes das diferentes condutas, comissivas ou omissivas.

O NPJ da PUC-Rio teve bastante cuidado na formação da equipe da triagem, porquanto optou por atribuir a coordenação dos trabalhos a uma assistente social, a qual recebe semestralmente estagiários do Departamento de Serviço Social, para assessorá-la nos atendimentos iniciais. Essa acolhida qualificada pela formação específica parece ser um diferencial importante, que tende a contribuir para a pavimentação da confiança no serviço de mediação que não deixa de se iniciar – ao menos simbolicamente – naquele momento de ingresso no núcleo.

III.iv – Encaminhamento de casos mediáveis ao GIMEC

Fico muito reflexiva sobre se a triagem de um serviço de mediação - no NPJ da universidade que abriga o GIMEC ou em qualquer outro espaço dessa natureza - deveria encaminhar as pessoas para a mediação de forma automática, como se o procedimento fosse uma etapa preliminar de qualquer atendimento do núcleo, ou se melhor seria explicar a proposta do método para o encaminhamento somente

acontecer em havendo receptividade ou ao menos curiosidade por parte daquele cliente.

A questão não é simples. Isso porque, como ainda não há cultura de mediação, quase ninguém busca um escritório acadêmico de prática jurídica na expectativa de tentar uma negociação assistida com os demais envolvidos na controvérsia. Uma mera explicação conceitual sobre as características do método possivelmente seria capaz de gerar entendimento mas não compreensão sobre o verdadeiro alcance do trabalho.

A pesquisa de campo considerada como um todo me deixou com uma forte impressão de que em alguns casos a pessoa que procura o NPJ e, portanto, passa pela triagem, sabe desde a origem se a outra parte comparecerá à primeira reunião de mediação e se terá disponibilidade para dialogar e co-construir soluções de benefício e satisfação mútuos.

Se é fato que por vezes as pessoas se enganam em suas percepções e, ainda, que os mediadores podem, por meio da conjugação de técnica, sensibilidade e experiência, ajudar a gerar confiança e, assim, mudar o tom da conversa e o rumo das negociações subsequentes, também é fato que em outras ocasiões as hipóteses originais se confirmam e, com isso, perdem-se tempo e energia, que poderiam ter sido canalizados em outro sentido.

Muitos mediadores acreditam que a pré-mediação deveria ser oferecida a todos porque a escolha, ou não, da mediação pelos potenciais mediandos precisaria passar por algum grau de conhecimento acerca das características elementares do método. Dizendo de outra forma, não se teria como fazer uma boa opção se não se conhecesse essa dentre outras possibilidades de encaminhamento da controvérsia.

Ensina Almeida que:

A pré-mediação é uma etapa eminentemente informativa e se dá antes do início da Mediação, mantendo coerência com o princípio fundamental do instituto - a autonomia da vontade. Para que as pessoas possam identificar se a Mediação seria o método de sua eleição para a resolução do impasse vivenciado, é necessário que conheçam seus princípios e procedimentos. Escolhas de qualidade são sempre informadas.³⁶

³⁶ ALMEIDA, Tania. **Caixa de Ferramentas em Mediação**: aspectos práticos e teóricos. São Paulo: Dash Editora, 2014, p. 156/157.

Outros sustentam que a espinha dorsal da mediação é a autonomia da vontade e, portanto, nem a pré-mediação deveria ser uma etapa imprescindível. Câmara, comentando a mediação judicial, esclarece que:

(...) um dos princípios reitores da mediação (e da conciliação) é o da voluntariedade, razão pela qual não se pode obrigar qualquer das partes a participar, contra sua vontade, do procedimento de mediação ou conciliação.³⁷

No caso de Pedro e Manuela, a triagem explicitaria em poucas palavras que a mediação seria uma das alternativas de encaminhamento da questão, que o mediador atuaria como facilitador do diálogo e do entendimento, a partir de um lugar de imparcialidade e sigilo, deixando a própria pessoa decidir se teria ou não interesse em passar pela pré-mediação, em cuja oportunidade obteria mais informações acerca das características, dos alcances e limites do método.

Os mediadores integrantes do segundo grupo focal ponderaram que, ao descrever o método, o pré-mediador não deveria assumir uma postura de convencimento do mediando em potencial. Isso porque haveria de ter sempre em mente que a liberdade de escolha se inicia com a opção ou não pela abordagem consensual e colaborativa.

Minha sensação, a partir da entrevista com Pedro e também por outras tantas contribuições que fui colhendo ao longo da pesquisa e comparando com a minha experiência pretérita, é no sentido de que cada contexto tem a sua singularidade, mas que grosso modo seria muito interessante se a triagem deixasse claro que o caso passaria em um primeiro momento pela pré-mediação e que o pré-mediador atenderia o mediando em potencial em um lapso temporal não superior a uma dez dias, dando a ele total liberdade de escolha do caminho a ser trilhado.

Essa alternativa parece especialmente interessante porque oferece às pessoas a possibilidade de conhecerem o método antes de precisarem fazer a opção. Não obstante, tira delas a incumbência de uma escolha prematura, que poderia denotar fraqueza, como se fosse representativa de algum grau de incerteza quanto à pretensão manifestada. Ao passarem pela pré-mediação, terão mais elementos para uma decisão informada pelas especificidades do método. No mais, na medida em que essa reunião preliminar à mediação aconteça em até dez dias,

³⁷ CÂMARA, Alexandre Freitas. **O Novo Processo Civil Brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2015, p. 199.

não terão perdido a energia do momento em que finalmente se mobilizaram internamente em busca de uma solução para a questão.

III.v – Tempo da/na mediação

Outra constatação foi a de que o público de um grupo de mediação universitário não tem muita disponibilidade de tempo. Assim, faz sentido que não se prolongue algo que não se mostra promissor desde a origem. Isso porque aquela pessoa terá poucas oportunidades de voltar ao núcleo e sua vida é dinâmica, não entra em modo de pausa até que seja possível dar sequência aos trâmites e se chegar ao advogado ou ao Judiciário.

Quando ambas as partes aderem à proposta da mediação, os monitores identificam se algum dos horários de atendimento do GIMEC lhes seria especialmente favorável. Por vezes, os mediandos têm dificuldades em conciliar seus turnos de trabalho com a frequência às reuniões de mediação, que pode se estender por algumas ou muitas semanas. E a falta de periodicidade na sequência dos encontros pode comprometer os avanços alcançados.

Outro cuidado dos monitores nesse momento inicial é identificar se haveria algum desbalance de informação entre os mediandos. Sendo esse o caso, encaminham-nos para assessoria jurídica anterior ou paralela à mediação.

Toda a equipe de mediação está sempre atenta ao princípio da decisão informada. Conquanto se busque uma solução customizada, ou seja, a co-construção pelos próprios mediandos de premissas comuns, a busca pelos envolvidos na controvérsia de um senso de justiça, coerência, razoabilidade e proporcionalidade interno e inerente àquela dinâmica relacional, é essencial que a liberdade de escolha passe pela informação acerca de quais seriam os norteadores externos, isto é, o encaminhamento mais provável na seara judicial, considerando-se as previsões legais e jurisprudenciais sobre o tema.

Caso se tivesse por protocolo deixar sempre a assessoria jurídica para o final do procedimento, os mediandos poderiam se deparar com a situação frustrante de terem passado semanas - quiçá mais de mês - idealizando uma solução, que depois se mostra juridicamente inviável.

Acredito que haja um equilíbrio ótimo entre oferecer informação qualificada sobre o método ao mediando em potencial - no caso da cena etnográfica, a Pedro -, sem deixar de acolher e respeitar sua eventual fala no sentido de que a tentativa de composição seria infrutífera.

Chamou minha atenção a percepção da assistente de pesquisa, confirmada pelo depoimento de Pedro durante a entrevista, no sentido de que, embora a pré-mediação represente de certa forma uma dissonância entre a expectativa do cliente e a proposta de encaminhamento da triagem, seu abreviamento em termos temporais acaba proporcionando a sensação de evolução do processo de resolução da questão. Pedro pôde sair do núcleo naquele dia com o sentimento de que estava mais próximo de resolver o impasse do que quando chegou ao NPJ.

Essa questão é importante porque foram anos de amadurecimento interno até que Pedro pudesse se decidir pela busca de ajuda no enfrentamento da situação. Se o tempo fosse muito diferido, talvez ele viesse a se sentir ainda mais desanimado e impotente do que outrora. Esse sentimento de frustração foi relatado por outros mediandos, ao longo da pesquisa.

Interessante refletir acerca da crença que as pessoas têm sobre o Estado-Juiz. Até que ponto faria sentido convidá-las a experimentarem uma outra possibilidade antes de tomarem a iniciativa da ação judicial? Muitos afirmam com veemência - consigo me imaginar nesse lugar, com enorme facilidade - que na mediação as questões tendem a ser resolvidas em tempo e a contento. Pode ser que isso aconteça sim. Mas também pode ser que uma liminar concedida pelo juiz ao início da tramitação judicial distribua o “ônus do tempo do processo” e, assim, enseje um novo desdobramento aos acontecimentos.

Esclarecem Marinoni e Arenhart:

Em última análise, é correto dizer que a técnica antecipatória visa apenas a distribuir o ônus do tempo do processo.³⁸

Depois, será que caberia ao mediador - ainda que muito bem intencionado - contribuir para a descrença das pessoas no papel do Estado? Até porque o Judiciário, em última análise, tem uma função apaziguadora: se não resolverá

³⁸ MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sergio Cruz. **Manual do Processo de Conhecimento**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005, p. 197.

necessariamente a lide sociológica, ao menos estabelecerá uma regra a ser observada naquele caso concreto, mesmo que para tanto seja necessário o poder de império.

Fiquei me perguntando, principalmente após realizar as entrevistas e perceber que a perspectiva dos mediados muitas vezes é bastante diferente da perspectiva do mediador, se eu poderia seguir oferecendo a minha forma de significar a mediação às outras pessoas. Será que não faria mais sentido começar o acolhimento próprio da mediação nesse momento inicial, ou seja, escutar ativamente o mediando em potencial, ser empática com ele, construir confiança, fazer perguntas que o ajudem em suas reflexões - e não que o direcionem para minha forma de pensar - e respeitar a conclusão a que ele chegar?

Essa reflexão passaria inclusive pela questão da premência dos envolvidos na controvérsia. Talvez do ponto de vista estatístico, pudéssemos dizer que a mediação costuma oportunizar uma solução mais breve para os desentendimentos. Contudo, essa tendência pode não se confirmar no caso concreto. A autoridade da escolha precisa ser do mediando em potencial, o qual poderá se valer de sua experiência pretérita, de sua intuição latente, das informações oferecidas na triagem e/ou na pré-mediação ou mesmo de todas essas fontes, para tomar a melhor decisão para si naquele determinado momento do conflito vivenciado.

III.vi – Valor do não julgamento

A questão de gênero me inspirou a refletir. Pedro comentou em sua entrevista que foi difícil para ele falar de vivências tão delicadas na presença de duas mulheres. Também associou a sala da triagem a um ambiente feminino. Interessante pensar que desde a triagem - e não apenas a partir da pré-mediação - essa questão da identificação e ambientação se faz presente.

Por outro lado, a postura compreensiva e empática de Joana desconstruiu a reserva inicial, tornando o espaço de atendimento receptivo o suficiente para Pedro poder dizer, sem muitas ressalvas, que não esperaria por três semanas, que sua pré-mediação precisaria ser agendada de pronto.

Fica como um dos fios analíticos valiosos da minha pesquisa a constatação do valor do não julgamento moral. Pedro mudou seu estilo de vida. Essa decisão

importou em sua separação, em mais de um ano de prisão e no afastamento dos filhos. Estava finalmente conseguindo resgatar seu senso de dignidade a partir de uma nova forma de estar no mundo. Um eventual juízo de valor iria na contra-mão de tudo o que havia conquistado a duras penas. Pedro estava ali para resgatar sua autoconfiança no porvir. Desde a triagem, precisava se sentir legitimado em suas necessidades e possibilidades.

Pareceu-me de grande valia considerar o porquê do não julgamento. As pessoas lidam com as diferentes circunstâncias da vida a partir de seus recursos internos e dos aportes externos provenientes do meio em que estão inseridas. Suas ações e reações dizem de seus perfis, mas também da natureza de sua relação com os demais envolvidos no contexto da interação. Quando percebemos uma fala ou um ato recortado do cenário mais amplo, comumente incomprendemos a forma como o interlocutor ou as demais pessoas agiram ou reagiram. Contudo, se analisamos a situação de forma mais cuidadosa, observando os detalhes e as sutilezas da história da relação, não raro nos surpreendemos com renovadas formas de significação dos distintos posicionamentos.

Nas palavras de Marshall Rosenberg:

Um tipo de comunicação alienante da vida é o uso de julgamentos moralizadores que subentendem uma natureza errada ou maligna nas pessoas que não agem em consonância com nossos valores. (...) a comunicação alienante da vida nos prende num mundo de idéias sobre o certo e o errado - um mundo de julgamentos, uma linguagem rica em palavras que classificam e dicotomizam as pessoas e seus atos. Quando empregamos essa linguagem, julgamos os outros e seu comportamento enquanto nos preocupamos com o que é bom, mau, normal, anormal, responsável, irresponsável, inteligente, ignorante etc.

(...)

Estou convicto de que todas essas análises de outros seres humanos são expressões trágicas de nossos próprios valores e necessidades. São trágicas porque, quando expressamos nossos valores e necessidades de tal forma, reforçamos a postura defensiva e a resistência a eles nas próprias pessoas cujos comportamentos nos interessam. Ou, se essas pessoas concordam em agir de acordo com nossos valores porque aceitam nossa análise de que estão erradas, é provável que o façam por medo, culpa ou vergonha.

(...)

(...) Todos fazemos juízos de valor sobre as qualidades que admiramos na vida; por exemplo, podemos valorizar a honestidade, a liberdade ou a paz. Os juízos de valor refletem o que acreditamos ser melhor para a vida. Fazemos julgamentos moralizadores de pessoas e comportamentos que estão em

desacordo com nossos juízos de valor (...). Se tivéssemos sido criados falando uma linguagem que facilitasse exprimir compaixão, teríamos aprendido a articular diretamente nossas necessidades e nossos valores, em vez de insinuarmos que algo é ou está errado quando eles não são atendidos. (...)³⁹

A partir dessa compreensão, o mediador procura se afastar do julgamento. Parte da premissa de que, se é fato que as pessoas não têm muito controle sobre o que lhes acontece mas apenas sobre como lidam com os acontecimentos, por outro lado essa construção pode não ser simples, afinal depende de distintos fatores, como experiência e amadurecimento acumulados.

A confiança parece ter uma relação indissociável com essa realidade. Isso porque expectativas são criadas a partir de visões limitadas de elementos objetivos e/ou subjetivos do ambiente do relacionamento. Com o passar do tempo e os desencontros entre os anseios e as atitudes correspondentes, a desconfiança vai ganhando espaço, até reinar (quase) absoluta.

Os mediadores têm a missão de ajudar os mediandos a compreenderem esses meandros e matizes do processo de (des)construção da (des)confiança. Qualquer movimento dos mediadores no sentido de apoiar críticas ou desqualificações pode resultar no comprometimento absoluto das possibilidades de êxito da mediação.

³⁹ ROSENBERG, Marshall B.. **Comunicação Não-Violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006, p. 37/40.

IV – EXERCÍCIO DA AUTONOMIA DA VONTADE NA ESCOLHA DO MÉTODO

Neste capítulo, busco retratar as primeiras impressões e apreensões vivenciadas na pré-mediação, isto é, na fase preliminar destinada a oferecer aos mediandos em potencial informações suficientes a embasar a escolha (ou não) da mediação como instrumento de intervenção na situação conflitiva.

IV.i – Resistência ao desconhecido e/ou ao bem conhecido

Catarina estava atrasada. Havia agendado horário para pré-mediação, mas não conseguiria cumpri-lo. Não era de seu feitio descumprir compromissos ou mesmo perder a hora. Fosse outro o contexto, certamente estaria angustiada pela demora do trânsito. No entanto, naquele dia sentia-se estranhamente vagarosa. Quanto mais o ônibus se arrastava, mais Catarina contemplava a movimentação cidadina, satisfeita por tardar a chegar ao campus universitário.

Não estava nada convencida de que a mediação seria um caminho seguro. Tinha ido ao escritório de prática jurídica à procura de um advogado. Contudo, na triagem lhe disseram que seu caso seria encaminhado à mediação. Catarina resistiu. Explicou que Jonathan era um ator, faria uma cena, choraria diante de quem quer que fosse e passaria a impressão de ser a vítima da estória. No entanto, não era assim. Catarina havia feito todo o possível para remediar a situação e tinha, enfim, chegado ao seu limite. Precisava seguir com a sua vida. Jonathan não iria impedi-la. Estava convicta de que era o Judiciário que resolveria a questão. Ela bem conhecia Jonathan e sabia que não podia com ele. Mas o juiz poderia. Ah, certamente uma autoridade ele respeitaria.

Ao chegar ao NPJ, Catarina anunciou na recepção que tinha vindo para a reunião de pré-mediação. Intencionava mostrar seu cartão de marcação do horário, mas a secretária lhe disse que não era necessário. Pediu para que se sentasse e aguardasse um instante até que os monitores do GIMEC viessem ao seu encontro.

Um casal jovem e sorridente veio buscá-la em meio àquelas outras tantas pessoas que esperavam atendimento. Eram dois estudantes bastante gentis. Ao passarem pela copa, perguntaram se Catarina gostaria de beber ou comer algo antes de iniciarem a conversa. Café com bolachas era exatamente do que ela

precisava. Estava muito tensa com toda a situação. Queria resolver de uma vez a questão e se sentia perdendo tempo com essa tal de mediação. Não sabia ainda como diria isso àqueles aos mediadores, mas precisava ser firme.

Rafael e Luiza acompanharam Catarina até a sala do GIMEC. Precisavam sentir se seria mais cuidadoso iniciar a reunião compartilhando com ela os norteadores do procedimento ou ouvindo primeiro sua descrição dos acontecimentos para somente ao final daquele encontro ambientá-la na proposta da mediação. Sabiam pela sinopse do caso retratada pela triagem na ficha de atendimento que havia uma incerteza quanto à escolha do método.

Independentemente da ordem das falas, era certo que aquele, como todos os demais casos, representaria um desafio para eles. Isso porque sabiam que a escuta do mediador precisa ser inclusiva, legitimadora e empática desde o primeiro instante. Qualquer fala ou postura do mediando que suscite estranhamento nos mediadores deve ser recebida como um estímulo ao exercício da empatia. A cada novo atendimento, deveriam estar sempre interessados em compreender as razões pelas quais o mediando via as circunstâncias de forma por vezes bastante diferente daquela que o(s) mediador(es) veria(m), ao invés de julgar a postura ou criar resistência à pessoa.

Poder-se-ia pensar nessa proposta de condução do processo de mediação como utópica, afinal nenhum mediador é neutro: como qualquer ser humano, tem valores morais, princípios, história de vida, experiências pretéritas, mapa mental. Contudo, são exatamente esses elementos que fazem com que cada um dos mediandos signifique a sua percepção sobre o contexto vivencial de forma tão singular. Não se trata de concordar com a visão de mundo do mediando, mas de compreender por que razões ela se configura da maneira como está sendo descrita.

Os monitores haviam celebrado uma espécie de pacto velado. Estavam sempre juntos nos atendimentos e se ajudavam nessa tarefa tão desafiadora e artesanal de acolher mesmo aqueles sentimentos que a princípio poderiam lhes parecer estranhos. Uma máxima lhes acompanhava: por trás de toda suposta inadequação, há sempre uma necessidade desatendida; a missão do mediador é

identificá-la e devolvê-la aos mediandos, de forma a que possam encontrar alternativas para atendê-la⁴⁰. Era o que faziam com Catarina.

IV.ii – Primeiras impressões da abordagem colaborativa

A sala do GIMEC não era muito espaçosa, mas comportava com algum conforto uma mesa redonda com quatro cadeiras, uma mesinha com computador, um quadro branco, um bloco de papel A3 preso em um cavalete e uma cortiça com alguns percevejos coloridos. Era um dia quente, Catarina ficou satisfeita em constatar que o ar condicionado estava a uma temperatura bastante agradável e que tinha um copo d'água e uma folha de papel com uma caneta sobre a mesa, sinalizando os quatro lugares.

Quatro lugares? Catarina gelou ao pensar que Jonathan estaria presente. Não havia sido essa a informação que lhe fora transmitida pela triagem. Ainda um tanto entorpecida pela adrenalina que acabara de percorrer seu corpo, foi interrompida em seus pensamentos pela fala dos jovens que havia conhecido há poucos minutos.

Os monitores do GIMEC se apresentaram a Catarina, dizendo a ela que aquele primeiro encontro tinha por objetivo conhecer a situação pela qual estava passando e compartilhar com ela quais eram as características, as possibilidades e os limites da mediação. Se ao final daquela manhã Catarina achasse por bem seguir em mediação, aí sim chamariam Jonathan para uma reunião como aquela.

Catarina ficou muito aliviada em saber que seria uma reunião privada e que não precisaria convencê-los de que a mediação não valeria de nada no seu caso. Essa pergunta chegaria naturalmente ao final daquele encontro. Bastaria que ela agradecesse e dispensasse a proposta ofertada.

Rafael perguntou se Catarina poderia contar para eles como conheceu Jonathan e como tinham sido os anos de convivência até aquele momento. Explicou a ela que, como estavam se conhecendo naquela ocasião, era importante que se ambientassem na trajetória trilhada por eles. Seria muito rico se ela pudesse contar da forma mais detalhada possível como havia sido o tempo de

⁴⁰ Ibid., p. 95.

relacionamento, para que pudessem entrar na estória, compreender o contexto fático a partir dos olhos dela.

Aquela proposta era muito diferente do que ela imaginava. Acreditava que a reunião seria breve. Estava preparada para falar do problema e de como queria resolvê-lo. Nada além disso. Ficou surpresa mas ao mesmo tempo estava confortada com a sensação de confiança e acolhimento que Rafael e Luiza lhe transmitiam. Depois, Jonathan não estava ali, não iria interrompê-la a cada três frases, corrigindo tudo o que ela dissesse. Talvez fosse mesmo bom reviver aqueles anos, para poder colocar um ponto final e seguir em frente, sem remorso ou pesar.

IV.iii – Visita à história da relação

Catarina respirou, ergueu levemente a cabeça buscando se lembrar do passado que estava tão distante àquela altura e começou a contar como tinham sido os anos de união estável com Jonathan.

Ela havia chegado à cidade aos 23 anos, vinda do Norte do país. Logo começou a trabalhar na mercearia do bairro popular, aonde Jonathan morava acompanhado de seus pais. De início, estranhou tudo. Achou o Rio de Janeiro uma cidade excessivamente densa e urbana, seu ritmo era por demais acelerado, as pessoas mal se (re)conheciam. Tudo muito diferente de sua terra natal. Contudo, Catarina tinha planos. Não tinha vindo para a cidade grande à toa. Trabalharia de sol a sol e mandaria todo o dinheiro que conseguisse juntar para que seus pais terminassem a casa que tanto sonhavam.

A família de Catarina sempre foi muito pobre. Seus avós, pais e tios não chegaram a passar fome, mas lhes faltava toda sorte de mantimentos. Embora tivessem um terreno com pomar, horta e algumas galinhas, as casas eram muito rústicas, sem emboço ou piso. Quando chovia, precisavam espalhar baldes e potes por toda parte. Nem sempre os utensílios existentes eram suficientes. A humidade fazia mal, principalmente às crianças e aos idosos, e trazia muitos insetos, por vezes infecciosos.

Catarina, seus irmãos e primos tiveram pouco estudo. A escola municipal era muito distante, o que importava em longas caminhadas diárias sob o sol ou debaixo de chuva. Nem sempre tinham professor em sala de aula ou merenda nos intervalos.

O material letivo era usado e não contemplava todas as crianças. Quando acabava o giz, precisavam esperar dias até que uma nova leva chegasse à localidade. Desde a mais tenra idade, Catarina tinha certeza do que queria: daria uma vida melhor aos pais e garantiria estudo aos filhos.

Quando Jonathan lhe propôs namoro, Catarina ficou muito dividida. Gostava do rapaz, mas não podia perder de vista seu foco. Como ele se mostrou compreensivo, ela acabou cedendo. Em pouco tempo, juntaram as escovas de dentes. A essa altura, Catarina já estava trabalhando como diarista em casa de família. Tinha tido muita sorte. Conseguira ocupar todos os dias da semana, inclusive os sábados. Jonathan tinha uma atividade laboral mais regular, em uma loja de material de construção.

Mesmo grávida, Catarina não deixou de trabalhar nem de mandar dinheiro para sua família. Com o nascimento de Miguel, as divergências do casal se asseveraram. Todos os dois eram explosivos. Mas enquanto não tinham o filho, Catarina guardava para si o sentimento de que Jonathan era pouco dado ao trabalho. Na verdade, na opinião dela ele era até meio folgado. Depois que Miguel chegou, Catarina começou a ficar muito aborrecida com a falta de ajuda do pai de seu filho. Como poderia seguir com seus planos sem que Jonathan fizesse sua parte? Discutiram muitas vezes e acabaram se separando.

Jonathan não era má pessoa nem um pai ausente. Era evidente como Miguel adorava brincar com o pai. Mas esse era o problema: Jonathan queria apenas a parte boa. Ele e o filho eram duas crianças.

De toda forma, o que trazia Catarina ao NPJ não era bem isso. Até porque já estavam separados mesmo. Não importava mais se Jonathan era ou não parceiro. Catarina tinha alcançado seu objetivo. Seus pais haviam noticiado que a casa havia ficado pronta, com varanda e tudo. No mais, a escola municipal já não estava tão abandonada como na sua época de criança. Finalmente chegara o momento de voltar para sua terra natal, aonde a vida era muito melhor de se viver.

No entanto, Jonathan que, do ponto de vista de Catarina, não cuidava do filho - somente queria brincar -, resolveu dizer que não concordaria de jeito nenhum com a mudança do pequeno Miguel.

Às quintas feiras, Catarina trabalhava para um casal de advogados. Eles lamentaram não poder assumir sua representação, porquanto dedicavam-se exclusivamente à advocacia trabalhista. No entanto, tranquilizaram-na de que “qualquer juiz autorizaria que ela levasse o filho de volta para perto de sua família”.

IV.iv – Exercício de empatia e de reconhecimento do outro como igual e diferente

Por todo o tempo de fala de Catarina, Rafael e Luiza mantiveram uma escuta interessada e empática. Quando ela concluiu sua narrativa, os monitores lhe fizeram algumas perguntas na intenção deliberada de perceberem o contexto interacional a partir do lugar que Catarina ocupava naquela relação.

Na sequência, perguntaram a ela: “Catarina, você poderia nos dizer como Jonathan contaria a estória de vocês?”. Nesse momento, olharam para a cadeira vazia, que seria ocupada por ele, caso ela concordasse em seguir com a mediação. A proposta era de que ela experimentasse olhar para a situação - mudança do filho comum para um outro estado da federação - sob o prisma dele.

Catarina nem precisou pensar. Respondeu de pronto que Jonathan lhes relataria uma trajetória bem diferente. Na visão dele, embora Catarina fosse uma mulher determinada e, por isso, admirável, tinha pouco jogo de cintura e era controladora por demais. Sua rotina estava sempre muito pautada por idealizações e não admitia desvios.

Já ele tinha uma forma de viver mais leve e descontraída. Gostava de beber com os amigos, jogar conversa fora, brincar com o filho. Não considerava importante boa parte dos cuidados que Catarina destinava ao menino. Achava que um pouco de bagunça e até mesmo de sujeira fazia bem para a saúde. Trabalhava para viver enquanto ela vivia para trabalhar.

Ele reconhecia que a terra dela era de fato muito boa. Até tinham tentado morar por lá. Catarina era simpática e gentil no Norte, bem diferente da mulher mal-humorada e ranzinza com quem ele convivia no Rio. Acontece que ele não conseguiu trabalho. Andava todos os dias por três quilômetros até a fazenda mais próxima e ouvia quase sempre: “volte amanhã, hoje não temos trabalho para você”.

Voltaram de viagem, bastante frustrados. A própria Catarina ficara com o coração apertado de ver o então companheiro passar por aquela situação humilhante. De fato, ele tinha se esforçado muito, mas em vão.

“Pois, seria essa a versão dele da estória”, disse ela. Catarina demonstrou ter consciência de que Jonathan sofreria pela distância, pois adorava o filho. Mas ela não aguentaria seguir na cidade grande. Não sem um companheiro de verdade.

IV.v – Convite ao empoderamento, ao co-protagonismo e à coautoria

Rafael e Luiza agradeceram pela disponibilidade de Catarina e lhe perguntaram como eles poderiam ajudá-la a se preparar para ter uma conversa com Jonathan sobre sua intenção de se mudar para o Norte, com Miguel. Catarina, que tinha chegado ao NPJ decidida a não fazer mediação nenhuma, disse a eles que todos os dois eram muito reativos. Ele criticava o jeito rigoroso dela, que não perdia uma oportunidade de chamá-lo de preguiçoso, o que o deixava muito irritado e fazia com que xingasse ela de louca. E assim ia a onda de agressões recíprocas...

Os monitores conheciam bem esses ciclos viciosos. Talvez pudessem ajudá-los a fazerem uma alquimia, transformando a qualidade daquela dinâmica comunicacional. Disseram a Catarina que tinham ficado muito impressionados com a determinação dela em concretizar seus planos. Na sequência, perguntaram se ela se disporia a investir a mesma determinação em manter uma conversa não provocativa ou reativa com Jonathan, tendo como foco a definição dos destinos dela e de Miguel.

Catarina pensou por uns instantes e concluiu que fazia todo sentido: não permitiria que Jonathan lhe fizesse perder o prumo nem o rumo. Ainda que ele a provocasse como de costume, ela permaneceria focada em seu objetivo e sairia da mediação com a questão resolvida. Nada nem ninguém faria com que Catarina tivesse sua vida paralisada ao longo dos anos de tramitação do processo judicial.

Os minutos seguintes foram dedicados a explicar para Catarina como funcionava a mediação. Eles receberiam Jonathan para a pré-mediação, como haviam feito com ela. Depois, se ele também concordasse em participar, um deles conduziria a mediação juntamente com a professora responsável. Era importante que ela soubesse que os mediadores seriam imparciais, não decidiriam a questão

por eles, nem exerceriam juízos de valor. Ajudariam, por meio de perguntas, que os pais de Miguel chegassem às suas conclusões.

Tudo o que fosse dito naquele espaço seria confidencial, o que significava que os mediadores não poderiam ser convocados como testemunhas – salvo se um crime acontecesse ali, o que nunca havia ocorrido até então. Qualquer um dos dois poderia se consultar com um advogado ou defensor público. Ao final do procedimento, um eventual acordo seria encaminhado para a revisão legal dos assessores jurídicos e subsequente homologação pelo juiz.

IV.vi – Importância cardinal da pré-mediação

Conforme havíamos combinado, ao final das respectivas reuniões de pré-mediação Rafael e Luiza pediram que Catarina e Jonathan respondessem as perguntas elencadas no questionário que preparei para a pesquisa sobre confiança.

A partir da descrição que os monitores transcreveram no sistema operacional do NPJ e das respostas dos mediandos ao questionário, passei a refletir sobre esse momento tão valioso do processo de mediação, cotejando o caso com outros tantos que acompanhei durante a pesquisa e ao longo dos anos. O extrato das contribuições havidas durante os grupos focais e os ensinamentos da literatura especializada também alimentaram a minha compreensão sobre essa etapa preliminar ao processo de mediação.

Alguns autores são bastantes incisivos acerca da relevância da pré-mediação, sob o argumento de que a experiência da mediação somente pode ser vivenciada em sua plenitude se os mediandos tiverem sido ambientados na filosofia do método, assumindo uma postura de alguma disponibilidade para a legitimação recíproca da gama plural de sentimentos, percepções da realidade, valores morais, necessidades e interesses, assim como de colaboração (laboração conjunta) em busca de se resolver a questão-problema - o impasse - que até então pairava sem solução que contasse com a legitimação de todos os interessados.

Explicam Jonathan e Almeida:

Neste primeiro estágio de cunho informativo e avaliativo, almeja-se promover uma ampla compreensão acerca das características e do potencial facilitativo e negocial do instituto da mediação, obter a concordância preliminar das partes em participar do procedimento e avaliar a adequação da mediação ao caso concreto.

(...)

O condutor da pré-mediação ouve as partes e reúne informações relevantes acerca das diferentes percepções, seus objetivos e expectativas. Trata-se de um momento de suma importância para a obtenção e esclarecimento de informações sobre: (a) motivação das partes para usar a mediação; (b) contexto do conflito; (c) características das partes, estilo e forma de comunicação; (d) capacidade cognitiva, disponibilidade emocional e legitimidade das partes para a negociação.⁴¹

Quando as pessoas se unem em razão de sentimentos e/ou projetos compartilhados, tendem a ter uma postura inclusiva e tolerante para com os anseios e as atitudes do outro. Com o tempo de relacionamento e o desgaste na convivência, por vezes há um recrudescimento que leva ao afastamento e à negação daquilo que é característico do outro. Esse movimento pode levar ao emaranhamento e à estagnação. Se os indivíduos mantiverem-se na idêntica postura de desqualificação da perspectiva e das expectativas alheias, seguirão fazendo movimentos excludentes e, portanto, incongruentes.

Souza e Lima e eu tivemos a oportunidade de pontuar que:

As relações se constroem e se desconstroem na interação. Os sujeitos contribuem, por ação ou omissão, em maior ou menor intensidade, para o estado de coisas. Logo, é fundamental que cada qual possa perceber a medida de sua contribuição para a eclosão do dissenso. A partir de tal percepção, facilita-se a compreensão de que também a solução do impasse depende da contribuição de todos os envolvidos.

Comumente as partes tendem a pensar que o conflito é resolvido apenas pela mudança de comportamento do outro; basta que o outro aja de tal ou qual forma e o impasse estará solucionado. No entanto, esquecem-se de que a percepção do outro é simetricamente idêntica, e oposta. Por isso, apenas o esforço conjunto resultará na supressão da divergência.⁴²

A pré-mediação tem a função de sinalizar no sentido da colaboração e do entendimento, na busca por soluções inclusivas e ganha-ganha. No entanto, o trilhar desse caminho depende da opção genuína dos mediandos.

A mediação está alicerçada no princípio da autonomia da vontade. Os envolvidos na controvérsia definem, por consenso, se será o método de eleição,

⁴¹ JONATHAN, Eva; ALMEIDA, Rafael Alves de. Dinâmica da Mediação: Etapas. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de Conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016, p. 244.

⁴² SOUZA E LIMA, Evandro; PELAJO, Samantha. Dinâmica de Mediação: Ferramentas – alguns aportes. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de Conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016, p. 277.

quem atuará como mediador, se aceitarão ou não a sugestão de co-mediação, se os advogados participarão presencialmente de todas as sessões ou se lhes oferecerão assessoria jurídica em paralelo, quais serão as alternativas de encaminhamento da questão, que custos e benefícios poderiam ser identificados em cada uma delas, se seria possível conjugar alternativas ou eleger um delas chegando-se a uma solução, se a composição compreenderá apenas parte ou a integralidade das questões suscitadas, se a vigência do acordo será provisória, de forma a se experimentar o arranjo ao longo de algum tempo e ajustá-lo a partir dos acontecimentos vindouros, ou definitiva, qual grau de formalidade assumirá, podendo ser verbal ou escrito, firmado pelos mediadores para constituir-se título executivo extrajudicial ou homologado pelo Judiciário e assim se tornar título executivo judicial.

Não obstante, vale mencionar o coprotagonismo dos mediados ao longo de todo o procedimento, garantindo-lhes a liberdade das narrativas e da expressão das questões objetivas e subjetivas que lhes tocam.

Importante refletir sobre como Rafael e Luiza acolheram os mediados, proporcionando-lhes a sensação de confiança no método e em seus condutores. Catarina estava decidida a não passar pela experiência da mediação. Qualquer atitude dos pré-mediadores que passasse pela tentativa de convencimento geraria uma ambiência de argumentação e contra-argumentação incompatível com a filosofia da mediação.

Mais do que isso, se Catarina não acreditasse genuinamente que a co-construção de alternativas, precedida de um diálogo franco, seria um caminho seguro e promissor, podia se seguir uma dezena de reuniões e ainda assim não se chegaria a um desfecho satisfatório do ponto de vista de todos os interessados.

Outro ponto muito relevante no caso relatado foi exatamente a construção da confiança de Catarina em si mesma. Acolhemos na pré-mediação uma pessoa temerosa e desiludida. O sentimento que parecia habitá-la era de descrença em sua própria capacidade de resolver com o pai de seu filho questão fulcral em sua vida. Se por um lado precisava deixar a cidade grande com uma urgência interna latente, por outro estava disposta a incumbir o Estado-Juiz da responsabilidade pela decisão dos rumos de sua vida ainda que a tramitação processual fosse longa e desgastante.

A pergunta bem lançada pelos pré-mediadores convidou Catarina à proatividade. Ela certamente era capaz de imprimir disposição e determinação assemelhadas àquelas que lhe haviam proporcionado a construção de sua casa no Norte. Garantiria um diálogo não provocativo ou reativo - mas sim empático e colaborativo - com Jonathan. O empoderamento se deu a partir da lógica trazida pela própria medianda, tirando Catarina da vitimização e ajudando a pavimentar o caminho que passaria a trilhar.

V – DESAFIO DA CO-LABORAÇÃO E DA CO-CONSTRUÇÃO EMPÁTICA E INCLUSIVA

Ao longo da mediação propriamente dita, o processo de (des)construção de (des)confiança pode ser percebido mais nitidamente. Este capítulo destina-se a trazer algumas reflexões.

V.i – Desestabilização emocional pela presença do outro

Heloísa e Ronaldo chegaram praticamente juntos ao NPJ, para a primeira reunião de mediação. Ainda faltavam alguns minutos para o horário marcado. Esperar no mesmo ambiente que Ronaldo gerava em Heloísa um misto de ansiedade e raiva. Queria muito evitar que suas feições expressassem o que estava sentindo. Rafael e Luiza tinham sido muito atenciosos ao pensarem junto com ela, ainda durante a pré-mediação, sobre como sua comunicação, verbal e não verbal, poderia contribuir para um clima favorável à mediação. Embora tivesse consciência de que suas expressões faciais e corporais não ajudavam em nada – muito ao contrário, Heloísa não havia sido capaz de evitar a reação. Sentia que suas bochechas estavam ruborizadas e ardendo de calor, evidenciando seu profundo mal-estar.

Rafael foi buscá-los no horário preciso. Não fosse pela pontualidade do rapaz, talvez Heloísa tivesse desistido. Estava sendo muito doído aquele encontro com Ronaldo. Sentia como se fosse ao mesmo tempo cedo e tarde demais. Vivenciava uma batalha interna desde que o companheiro saíra de casa. Uma parte de Heloísa queria resolver de uma vez os destinos da empresa familiar. Outra parte dela não estava pronta para cogitar nada parecido com uma dissolução societária. Aliás, nem ao menos conseguia pensar ou sentir com clareza quais seriam as possíveis consequências de uma decisão como essa.

Ronaldo e Heloísa entraram para o atendimento. Dessa vez, Rafael não os conduziu para aquela sala ao fundo, com mesa redonda e bloco de papel A3 preso a um cavalete. O novo espaço era bem maior, assemelhava-se a uma sala de aula. Havia uma porção de carteiras escolares, todas dispostas em um meio círculo, formando um “U”. A mesa era daquelas de sala de aula, mas restou inutilizada. Dentro do “U”, havia quatro carteiras: duas lado a lado, de frente para outras duas,

também lado a lado. No fundo do “U”, estavam seis jovens, talvez da mesma idade ou ainda mais novos do que Rafael. Eu também estava presente, como Rafael e Luiza haviam noticiado que aconteceria.

V.ii – Cenário e equipe de atendimento

Diferente da pré-mediação, em que Rafael conduziu e Luiza apenas complementou sua fala em alguns momentos específicos, naquele encontro de mediação assumi a condução e um dos monitores – no caso, Rafael – fez intervenções pontuais. A complementaridade de gêneros, áreas de formação e perfis na constituição da dupla de mediadores era interessante para o caso, que envolvia um homem mais pragmático e uma mulher muito emotiva. Simbolicamente, retratava o equilíbrio proposto pela mediação, o que em alguma medida podia contribuir para o reforço da confiança no trabalho desenvolvido.

A reunião começou com as apresentações. Cumprimentei Ronaldo e Heloísa, explicando a eles que, por se tratar de um escritório-escola, os alunos observariam o atendimento, com vistas a aprenderem com o caso deles. Rafael e eu sabíamos que a presença dos estudantes era uma questão bastante delicada. E não estávamos errados.

Quando da entrevista da pesquisa - já algumas semanas depois de concluída a mediação, Heloísa confidenciou-me haver algo que gostaria muito que pudesse ter sido diferente. Muito interessada, indaguei-lhe ao quê se referia. Ela me respondeu em um suspiro que conjugava constrangimento e franqueza: “foi muito esquisito ter plateia”. Perguntei se ela havia compreendido se tratar de estudantes em aprendizado da prática da mediação. Ela confirmou que sim, mas lamentou ter precisado compartilhar seus sentimentos, necessidades e até mesmo idiossincrasias na frente de pessoas que poderiam estar julgando suas posturas ou atitudes. Disse ela: “Ronaldo é tão mais simpático do que eu... O que a meninada há de ter pensado sobre mim?...”

Esse depoimento de Heloísa foi muito valioso para as minhas reflexões teórico-práticas. O processo de conquista da confiança já é por demais laborioso, ainda mais em um contexto de conflito asseverado, em que o terceiro - no caso o mediador - precisa conjugar, com equilíbrio e sensibilidade, o exercício da empatia

com o compromisso da neutralidade. A presença de terceiros, ainda que orientados a se manterem em silêncio, sem esboçarem reações que possam denotar alianças ou oposições, ensejando fantasias quanto a eventuais juízos de valor, pode ser muito difícil de administrar. Heloísa manifestamente passou por momentos de energia dividida, o que representou um grande risco para a mediação, notadamente no tocante ao elemento confiança no processo e na equipe técnica. Os estudantes em alguma medida ocupam esse lugar quando participam dos encontros como observadores.

Em um núcleo universitário, há diversas maneiras de se lidar com essa questão tão sensível. Pode-se limitar a presença dos estudantes a um ou dois por plantão ou mesmo fazer uso de um espelho unidirecional, de forma a se manter os expectadores em outro ambiente. Ainda que os mediandos sejam devidamente informados - mandamento ético - sobre a existência de uma equipe reflexiva na sala ao lado assistindo o atendimento, a tendência é de que se sintam mais confortáveis. Até para os alunos pode ser especialmente interessante, pois lhes permite refletir em tempo real sobre as ferramentas utilizadas e os distintos momentos do processo de construção de confiança.

V.iii – Mosaico de diferentes prismas

Na sequência, reproduzi em grande medida tudo aquilo que Rafael e Luiza haviam dito ao longo da pré-mediação, só que de forma bastante resumida. Disse, em minha declaração de abertura, que gostaria de lembrar com eles os norteadores da mediação.

Expliquei que, embora todos os dois já tivessem compartilhado com Rafael e Luiza suas percepções singulares acerca de como tudo havia acontecido desde que se conheceram, era importante que pudessem reproduzir a estória naquela ocasião. Gostaria de escutá-los. Além disso, se cada um deles pudesse esclarecer sua perspectiva dos acontecimentos para que o outro tivesse a oportunidade de entender as motivações que ensejaram as falas e/ou atitudes, até então incompreendidas, seria um ótimo começo para a mediação.

Lembrei aos dois quão valioso seria se eles pudessem escutar um ao outro para considerar e refletir sobre o que estava sendo dito. Comentei que a cultura nos

convidava para a contra-argumentação, mas que naquele espaço esse não era um caminho promissor. Até porque Rafael e eu não decidiríamos nada por eles. Esse papel seria deles, mediandos. Quanto mais informações pudessem colher ao longo das primeiras reuniões, mais elementos teriam quando chegasse o momento de se pensar nos encaminhamentos possíveis.

Ronaldo se antecipou, sugerindo que Heloísa fosse a primeira a falar. Não resistiu e fez um comentário provocativo: “melhor você falar antes de mim se não vai explodir...”. Heloísa não deixou passar, respondendo: “vou mesmo e você sabe bem porquê, não é mesmo?”. Nós, mediadores, permanecemos em silêncio, alinhados com a proposta transformativa⁴³. Heloísa e Ronaldo sabiam que aquela provocação recíproca os afastava do objetivo comum, que era definir os destinos da atividade empresária. Se ainda precisavam agir assim, não era mais sem consciência sobre as possíveis consequências negativas que tal postura podia causar em um contexto de negociação assistida.

Heloísa não tardou a iniciar sua narrativa. Parecia bem mais segura do que na fase anterior, de pré-mediação. Mas também bem mais emotiva. Seu tom denotava raiva misturada com afeto. Por vezes, espetava Ronaldo, em outros momentos elogiava o sócio e ex companheiro. Segundo ela, “o que era justo era justo”. Não iria deixar de reconhecer que Ronaldo era trabalhador e tinha muito tino comercial, além de um jeito especialmente habilidoso com a clientela. Havia construído juntos uma sanduicheria, que em pouco tempo teve seu espaço ampliado, para contemplar também uma creperia. Há anos, eram um sucesso na comunidade em que viviam. Se por um lado não tinham sido capazes de fazer grandes reservas, por outro desfrutaram bastante. Fizeram até algumas viagens em família.

A vida em comum beiraria a perfeição não fosse o vício de Ronaldo. Não havia quem o fizesse deixar o carteadado. E quanto mais sorte ele tinha, mais ousado ficava - perdendo tudo o que havia ganho e mais um pouco. Essa prática tinha gerado insegurança em Heloísa e muitas discussões também. Ao longo dos anos de união estável, por vezes Ronaldo ficava dois ou três dias sem aparecer em casa –

⁴³ JONATHAN, Eva; AMERICANO, Naura dos Santos. Diferentes Modelos: Mediação Transformativa. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de Conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016, p. 203/213.

supostamente estaria em companhia de sua mãe, que acobertaria as atitudes inconsequentes do filho, ao invés de apoiar as súplicas da nora...

Mas mesmo assim Heloísa se mantinha firme e com o senso de família preservado. Casamento era para sempre. Se seu companheiro tinha uma fraqueza, fazia parte da vida do casal, precisaria conviver com essa realidade. Ela não antecipara minimamente o que estava por vir. Depois de mais de vinte anos aguentando toda aquela situação, que somente ela sabia como era difícil, Ronaldo simplesmente lhe disse um dia que estava cheio das reclamações e decidido a deixá-la.

Nessa parte do relato, Heloísa virou seu corpo em direção a Ronaldo e lhe perguntou em tom de lamento: “Por que você fez isso comigo? Você vai mesmo abandonar a nossa família?” Rafael e eu acompanhamos atentos as expressões de Heloísa e Ronaldo, refletindo internamente se haveria algo a ser dito naquele momento. Concluímos que não. Ronaldo seguiu silente. Heloísa, decepcionada, demonstrou por seu olhar e sua expressão corporal que havia concluído sua fala: não havia mais nada que pudesse ou quisesse dizer naquele momento.

Tratei de fazer um resumo do que ouvimos de Heloísa, na intenção de demonstrar que havíamos compreendido o que tinha sido dito e sentido por ela, mas também na expectativa de proporcionar a Ronaldo uma narrativa menos densa e, portanto, mais palatável à sua acolhida e legitimação.

A expressão de Ronaldo parecia retratar um certo distanciamento emocional. Sua fala não contradisse nossa impressão sobre sua linguagem não verbal. Ronaldo explicou que “Helô” não tinha capacidade nenhuma de administrar a sanduicheria ou a creperia. Não conhecia os meandros da atividade. Precisaria acordar às 5h da manhã e dirigir longas distâncias para comprar mantimentos em diferentes galpões de fornecedores. Se não soubesse negociar os preços, todo o esforço com o deslocamento seria perdido.

Além disso, não sabia lidar com clientes complicados. E essa era a alma do negócio. Sem os clientes – mesmo os de trato mais difícil, de nada adiantariam sanduiches e crepes de primeira qualidade. Estava convicto de que a única alternativa seria ele se manter à frente da empresa e pagar a ela um aluguel mensal pelo uso exclusivo do espaço. O problema era a teimosia da sócia e ex

companheira. Aliás, foi isso que o fez cansar. Ela era mal-humorada demais, pavo curto demais, grosseira demais.

Resumi a fala de Ronaldo, procurando traduzir as acusações em valores e/ou necessidades e as pretensões em interesses e/ou preocupações. Queria ajudá-los a saírem da rota de colisão e a inaugurarem uma dinâmica de interação voltada à legitimação recíproca dos valores morais, necessidades, interesses e preocupações de cada um. Também era importante que pudessem pensar prospectivamente. Não seria possível mudar os acontecimentos pretéritos, mas podiam evitar que seus efeitos seguissem reverberando no futuro.

V.iv – Exploração de alternativas de benefício e satisfação mútuos

Helô - nós, mediadores, passamos a chamá-la assim quando percebemos que era como ela mesma se identificava - reconheceu ser menos paciente do que Ronaldo. Concordava que não tinha experiência com a compra de mantimentos nem com a parte contábil. No entanto, não queria nem podia “perder” o trabalho de toda uma vida. O que mais faria? Não iria trabalhar como empregada dos outros depois de tudo que havia conquistado, ao lado de Ronaldo. Também não se imaginava passando os dias em casa. Seus três filhos com o ex companheiro já estavam encaminhados. Ainda moravam com ela, mas nenhum deles dependia de cuidados maternos cotidianos. Todos trabalhavam e namoravam. Não demoraria muito até deixarem a residência da família para ganharem mundo.

Ronaldo explicou que não queria tirar de Helô a atividade profissional. Contudo, não sabia como lidar com aquela situação. A convivência entre eles vinha se mostrando insustentável. Helô não se dirigia a ele, dava contra ordens aos funcionários, chegou até a mexer no cardápio sem conversar com ele a respeito.

Rafael se ocupou da fala de fechamento da primeira reunião. Disse a Ronaldo e Helô que, ao longo das semanas seguintes, seria muito útil termos algumas rodadas de reuniões privadas para somente então voltarmos a fazer uma nova reunião conjunta. Isso porque gostaríamos de prepará-los para a negociação de alternativas. Não queríamos correr o risco de questões de natureza subjetiva se entremearem com questões de natureza objetiva, gerando desconforto e desgaste ao invés de confiança no processo.

Ao longo das reuniões privadas, dentre outras abordagens especialmente alinhadas com o modelo narrativo⁴⁴ procuramos convidar Helô e Ronaldo a compreenderem - sem necessariamente concordarem - o ângulo pelo qual o outro concebia a questão e suas possibilidades de solução. Com a conjugação das visões e ainda com a entremeamento das narrativas, pudemos lhes oferecer um cenário mais amplo, na expectativa de que mais adiante, com a compilação das alternativas, tivéssemos o despertar do processo criativo de se aventar encaminhamentos.

Rafael e eu achamos por bem que a pauta de negociação pudesse incluir - se essa fosse a vontade de Helô e Ronaldo - temas de natureza relacional. Surpreendentemente, o ex casal se mostrou bastante preparado para conversar sobre as questões objetivas. Helô desabafou que lamentava muito o fim do casamento, mas não podia ficar eternamente “arrastando corrente”, precisava seguir adiante com a sua vida.

Assim, iniciamos a última reunião conjunta dizendo a Ronaldo e Helô que trabalharíamos com uma abordagem mais linear⁴⁵, por meio do “brainstorm”, ou seja, em um primeiro momento pensaríamos juntos em uma série de alternativas para contemplar os interesses que havíamos identificado até aquele momento. Propusemos que não houvesse juízo crítico, ao menos não *a priori*. Depois de elencadas inúmeras possibilidades de satisfação dos interesses plurais, aí sim avaliaríamos os custos e benefícios de cada uma delas. Para tanto, Rafael pediu licença para trazer o bloco de papel A3 preso no cavalete para a sala maior.

Nós, mediadores, perguntamos a Ronaldo se o que mais importava para ele era que a atividade empresária seguisse a pleno vapor e dando bons frutos a seus sócios. Ele respondeu que sim: era exatamente isso que queria. A Helô, indagamos se o mais importante para ela era seguir se sentindo parte da empresa familiar. Ela complementou afirmando que também não queria ficar à toa. Rafael e eu agradecemos pelas confirmações e lembramos a eles que a proposta era liberar a criatividade. Propusemos que pensássemos: “e se...?”.

⁴⁴ BRIGIDA, Elizabeth; ARAÚJO, Inês Guilhon de; JACOB, Wanderley José. Diferentes Modelos: Mediação Narrativa. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de Conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016, p. 215/225.

⁴⁵ JONATHAN, Eva; PELAJO, Samantha. Diferentes Modelos: Mediação Linear (Harvard). In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de Conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016, p. 189/201.

Seria um fluxo de elucubrações desprendido de preocupações iniciais. Depois cogitaríamos dados de realidade como coerência e/ou viabilidade. A princípio, os mediandos não se vinculariam às alternativas aventadas. Seriam apenas possibilidades etéreas a serem consideradas.

Por cerca de quinze minutos, listamos inúmeros caminhos. Os mediandos acharam divertido pensar em opções por vezes bastante inusitadas. As ideias foram ficando mais interessantes, à medida que eles iam se soltando, deixando o pensamento voar.

Acabaram combinando que por seis meses experimentariam o seguinte arranjo, escrito e assinado por mediadores e mediandos: Ronaldo cuidaria da relação com todos os fornecedores, se ocuparia da contabilidade da pessoa jurídica e gerenciaria a sanduicheria; Helô se manteria à frente da supervisão da despensa comum, atualizando ao final de cada dia a lista de mantimentos armazenados, ficaria responsável pela conservação e manutenção dos equipamentos de ambos os espaços, estaria atenta às oportunidades de inovação dos cardápios e gerenciaria a creperia. Os rendimentos seriam partilhados igualmente entre eles, como sempre havia sido. Evitariam contato direto durante os meses de acordo provisório. Trariam ao GIMEC, ao final de cada mês, um retrato do cotidiano da empresa familiar, a fim de que os mediadores lhes ajudassem, por meio do monitoramento, a aparar eventuais arestas.

V.v – Levantamento de questões relativas à confiança

A mediação tem como uma de suas metas a exploração de alternativas de solução que possam atender a todos os envolvidos na controvérsia, segundo os vetores emocional, conceitual e pragmático. Isto é, em princípio, quando se alcança uma solução que contempla a cada um dos mediandos subjetiva e objetivamente, também se conquista um cenário de harmonia que tende à sustentabilidade.

Na cena etnográfica, Rafael e eu nos mantivemos atentos aos seguintes primados: a reconstrução da relação de confiança entre os ex-companheiros e sócios demandaria alguma medida de tempo, uma boa dose de diálogo e disponibilidade recíproca para renovadas posturas e atitudes; a relação de confiança entre os mediadores e cada um dos mediandos também dependeria de ser

alicerçada; essa conquista não seria pontual, tampouco estaria garantida de forma absoluta até o final do procedimento - passaria por um complexo processo de co-construção que não se esgotaria no tempo; essa co-construção deveria acontecer com cada um dos mediandos e, sendo o caso, com suas respectivas redes sociais e profissionais de pertinência, com o cuidado de não se gerar sentimentos de desbalance ou parcialidade.

Helô tinha a sensação de uma certa desestabilização emocional quando na presença de Ronaldo, o que poderia vir a comprometer sua espontaneidade e até mesmo a turvar sua clareza de raciocínio. Demonstrava algum grau de insegurança em participar da mediação por falta de confiança em si mesma. Manter o equilíbrio e se fazer entender ou mesmo deixar de lado os sentimentos negativos e a própria desconfiança suscitados pela simples presença de Ronaldo foram apenas alguns dos desafios que ela precisou equalizar durante a mediação.

Como a resolução do conflito cabe aos mediandos e não aos mediadores, cuja atribuição é de facilitação do diálogo e do entendimento, qualquer co-construção dependeria da conjugação de esforços dos próprios envolvidos na controvérsia, sendo certo que essa disponibilidade passaria pelo resgate da confiança em si, no outro e na interação recíproca. A mediação e nós, profissionais, que dela participamos tínhamos apenas a possibilidade de potencializar esse movimento.

Em tese, faria sentido considerar que a pessoa que procura a mediação - no caso, Helô - tende a ter mais receptividade pelo método do que aquela que não imaginou, ao menos a priori, essa forma de lidar com a controvérsia. Não obstante, o que se percebe na prática é que cada um dos mediandos vivencia a dinâmica mediativa de uma forma única. Ao longo das diferentes etapas, a mediação vai se mostrando mais ou menos consistente e coerente, a partir da visão de cada um dos mediandos com relação ao propósito almejado, individual e coletivamente.

O mediador (ou a equipe de mediadores), por sua vez, pode estabelecer com os mediandos vínculos mais ou menos sólidos. Cada intervenção, pergunta ou silêncio é significado de maneira singular, confirmando ou fazendo esmaecer a (des)confiança em relação àqueles profissionais e ao seu modo de condução do procedimento.

Comumente acontece de as experiências pretéritas marcarem o relacionamento a ponto de, em um contexto de escalada e agravamento do conflito, as pessoas deixarem de confiar umas nas outras. Se a questão é apenas de descrença na disponibilidade alheia para a laboração conjunta em busca de soluções ganha-ganha, a tendência é de que a mediação possa proporcionar algum resgate. Se, no entanto, a percepção de um ou de ambos os mediandos é no sentido da ausência de idoneidade ou boa fé por parte do outro, a mediação possivelmente não terá como prosperar.

V.vi – Avanços, retrocessos e desafios do processo de construção de confiança

Sentia em Helô - principalmente - uma certa resistência que ia se dissipando ao longo de cada reunião mas voltava a se fazer presente no encontro seguinte. Foram diversas sessões até que se começasse a perceber uma confiança melhor alicerçada, inclusive a partir de reflexões que ela foi sendo capaz de fazer.

O caso de Helô e Ronaldo me fez refletir sobre vários temas relevantes, relacionados à confiança na mediação. Achei por bem articulá-los com as considerações extraídas dos dois grupos focais.

Uma primeira convicção parece ser compartilhada por todos os mediadores ouvidos: para se confiar em um método, precisa-se conhecer suas especificidades, sua dinâmica, sua operacionalização. Na percepção dos participantes de ambos os grupos focais, a maioria da população da cidade do Rio de Janeiro, mesmo aquela parcela mais instruída, desconhece que existe esse método de resolução de conflitos, ou mesmo o que vem a ser a mediação, qual o seu real significado, seus alcances objetivos e subjetivos.

Almeida comenta algumas especificidades da mediação:

A mediação privilegia a desconstrução do conflito e a conseqüente restauração da convivência pacífica entre as pessoas. (...) propõe uma mudança paradigmática no contexto de resolução de conflitos: sentar-se à mesa de negociações para trabalhar arduamente no atendimento das demandas de todos os envolvidos no desacordo. (...) os mediadores devem auxiliar as partes a avaliar, de modo objetivo e subjetivo, a relação custo-benefício sobre si mesmas e também sobre terceiros direta e indiretamente envolvidos (...). (...) A mediação foi pensada de modo a devolver às partes o protagonismo sobre suas vidas no que concerne à solução de suas contendas. (...) propõe o trabalho em dupla de mediadores (comediação), visando favorecer a complementaridade de conhecimentos e de gênero, tanto no que diz respeito à análise do conflito,

quanto no que se refere à condução do diálogo. (...) não se volta à culpa pelo ocorrido, mas sim à visão prospectiva: como fazer para evitar que a motivação do evento passado volte a ser manejada como foi e passe a ser, então, administrada de maneira que as relações permaneçam preservadas (...). (...) Cuidar da substância e do cenário que motivou o desentendimento, da matéria e da relação entre as partes, é a proposta inclusiva da mediação. (...) O pilar da confidencialidade na mediação confere uma moldura de confiança para as partes, possibilitando-lhes aceitar o convite de ter na boa fé um norteador para a sua postura durante o processo. (...)⁴⁶

Foi consenso entre os mediadores que ainda não há uma cultura consolidada legitimando a mediação enquanto opção concreta para os momentos de crise, o que faz com que não se incentive ou pratique essa forma de resolução de conflitos tanto quanto se poderia.

Outra dificuldade compartilhada em um dos grupos focais foi a questão do momento mais oportuno de se buscar a mediação. Se o dissenso ainda não ganhou contornos de desgaste intenso, as pessoas tendem a achar que a intervenção de um mediador poderia ser um exagero; se o conflito escalou saindo do controle dos envolvidos no contexto fático, não raro supõe-se que a mediação não mais seria cabível.

Na percepção dos integrantes de ambos os grupos focais, a mediação pode ser utilizada na busca pelo entendimento seja qual for o estágio de escalada ou o grau de intensidade do conflito. Decerto, a complexidade da abordagem poderá variar de acordo com fatores como tempo de existência do desentendimento, número de pessoas envolvidas no contexto fático, judicialização ou não da questão, valores tangíveis e intangíveis em disputa, dentre outros.

Contudo, importante considerar que o mapeamento do conflito, a análise das motivações e percepções de cada uma das pessoas envolvidas na controvérsia, a ampliação das narrativas e a exploração de alternativas plurais, desprovidas de juízo crítico apriorístico, podem trazer bons resultados, seja qual for o momento ou a gravidade do desentendimento.

Acredito que teria feito muita diferença se tivéssemos atendido Helô e Ronaldo logo após a separação. Isso porque os sentimentos estariam latentes, mas

⁴⁶ ALMEIDA, Tania. Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de (coord.). **Mediação de Conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2009, p. 94/99.

menos endereçados. Ainda podia haver algum espaço para discriminarmos e resgatarmos vínculos como o parental e o societário.

Uma reflexão importante no segundo grupo focal foi no sentido de que o instituto da mediação não raro é confundido com o instituto da conciliação e, assim, acaba desacreditado pela experiência negativa que a conciliação judicial acumulou ao longo dos anos. Como são dois métodos que buscam a autocomposição, acabariam dando a impressão de indiscriminação entre si.

É da opinião de muitos dos mediadores que participaram dos grupos focais que a conciliação vinha sendo conduzida como uma prática meramente intuitiva, desprovida de técnicas estruturadas, e que por vezes trazia um tom persuasivo absolutamente contraindicado em um contexto de exercício de autonomia da vontade. Houve quem sustentasse, inclusive, que por muitos anos vivenciou-se um anacronismo: o jurisdicionado procurava o Estado-Juiz e era persuadido a fazer um acordo. Não tinha, portanto, nem a prestação jurisdicional nem o exercício genuíno da liberdade de escolha.

Essa mácula de uma experiência vivenciada por muitos jurisdicionados como desconcertante acabaria por inibir o interesse e a curiosidade dos cidadãos pela mediação. É muito comum na nossa cultura que as pessoas compartilhem com os mais próximos suas experiências mal-sucedidas. Esses comentários acabariam reforçando a insegurança e o descrédito pela autocomposição em um país no qual a cultura da adjudicação se faz tão presente.

Os profissionais que compuseram os grupos focais explicaram, portanto, que estamos diante de um cenário bastante desafiador. Isso porque a mediação propõe uma mudança paradigmática em termos culturais e existenciais. A proposta de (i) legitimação da potência de cada um dos mediandos, (ii) reconhecimento empático do valor do outro enquanto igual e diferente e (iii) proatividade na idealização e implementação de mudanças na dinâmica da interação, tendentes ao realinhamento e reequilíbrio do contexto fático, é a um só tempo ousada e conservadora.

Ousada porque pretende relativizar a cultura paternalista de delegação ao Estado-Juiz da superação de boa parte dos conflitos vivenciados pelos cidadãos, sem se retrair ou intimidar com a pecha herdada da conciliação judicial. Conservadora porque os mediandos constroem juntos a solução, a partir de seus

próprios referenciais de razoabilidade, coerência e justiça⁴⁷, contando com a facilitação do diálogo por um profissional isento e imparcial (mediador) e com a orientação cuidadosa dos especialistas técnicos (decisão informada), mantendo, por todo o processo, o controle do resultado final.

A missão, portanto, não é simples: (i) precisa-se levar ao conhecimento das pessoas as características e peculiaridades próprias da mediação; (ii) por sua vez, a conciliação, atualmente normatizada inclusive em termos éticos e procedimentais pelo novo Código de Processo Civil⁴⁸, deve afastar-se daquele formato original de prática meramente intuitiva e evitar, de forma absoluta, eventuais constrangimentos ou intimidações para que as partes cheguem a um acordo; (iii) no mais, há que se despertar nas pessoas em conflito a vontade de conhecer esse método tão novo em solo brasileiro. Apenas o trabalho consistente e ético dos mediadores vai ser capaz de fazer firmar esse meio de resolução de conflitos, conquistando a confiança da sociedade.

Comentou-se vivamente nos grupos focais que precisa haver um acúmulo de experiências bem-sucedidas e sua disseminação para que o método possa despertar interesse e, mais do que isso, confiança nas pessoas. Somente a partir dessas referências concretas, a difusão da prática dar-se-á de forma realmente promissora.

Outros mediadores integrantes dos grupos focais compartilharam a impressão de que mesmo aquelas pessoas que já ouviram falar do método e tiveram seu interesse ou curiosidade despertados acabam esbarrando em questões de ordem prática, pois não se sabe muito bem como se escolhe um profissional dessa área, nem quais seriam os custos envolvidos.

Houve, dentre os mediadores, quem comentasse que, se a pessoa chega a procurar a mediação, em tese confia - ou se ainda não confia, não chega a desconfiar - no método. Talvez, em um primeiro momento, a confiança poderia estar na busca do consenso e não na mediação em si. Haveria, segundo foi dito em um

⁴⁷ SOUZA E LIMA, Evandro; PELAJO, Samantha, op. cit., p. 225.

⁴⁸ Lei nº 13.105/15 (CPC): Art. 166. "A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada."

dos grupos focais, uma expectativa unilateral ou recíproca de que o entendimento seria alcançável por meio de uma facilitação do diálogo.

Muitos participantes dos grupos mostraram-se convictos de que a filosofia de vida das pessoas seria um elemento determinante na escolha pela mediação. Em relações mais elásticas, as pessoas teriam uma especial disponibilidade para discutir o mérito das questões; relações menos elásticas romper-se-iam facilmente e, portanto, não suportariam a dinâmica de interação gerada pelo método.

Outra hipótese levantada nos grupos focais foi no sentido de que, por vezes, há algo ou alguém tão importante no contexto da convivência que as pessoas deliberadamente optam por deixar de lado a postura de confronto, priorizando a busca pela co-construção de soluções de benefício e satisfação mútuos e pela (re)conquista da higidez e do equilíbrio na dinâmica de interação.

Nas conversas entre os mediadores integrantes dos grupos focais, ficou nítida a fundamentalidade de se observar os princípios estruturantes da mediação no processo de construção do vínculo de confiança da sociedade com o método.

Foi uma opinião unânime entre os mediadores de ambos os grupos que a confiança é um processo co-construído e, portanto, dependente de uma predisposição para conhecer e oportunizar a experiência, mas também da percepção empírica de uma prática cuidadosa, em termos éticos e procedimentais.

A insegurança diante do desconhecido ou frente ao bem conhecido é natural e inerente. O método foi estruturado de forma a garantir o exercício pleno das autonomias da vontade, em co-protagonismo e coautoria. Ou seja, basta que a experiência possa se dar norteadada pela busca de uma sintonia de propósitos entre as diferentes expectativas e disponibilidades dos mediandos e os princípios norteadores da mediação, para que a confiança se materialize.

VI – REDE PROFISSIONAL DE PERTINÊNCIA DOS MEDIANDOS

A assertividade comum aos assessores jurídicos e a reflexividade típica dos mediadores em um exercício de complementaridade e conjugação de esforços com vistas ao coprotagonismo e à coautoria dos mediandos. Esse é o tema do capítulo.

VI.i – Relação de confiança pré-constituída com o assessor jurídico

Finalmente tinha chegado o dia em que D. Lourdes estaria frente a frente com os vizinhos do andar de cima. A situação era insustentável há tantos anos que ela nem se lembrava ao certo o tempo transcorrido desde o início do desentendimento. Foi lidando da forma como pôde com a hostilidade dos irmãos Guilherme e Gabriel, até ser surpreendida por uma intimação para comparecer à Delegacia. Os vizinhos tinham oferecido uma notícia de crime contra ela.

Sem pensar, tomada pela ira, D. Lourdes escreveu uma carta desaforada endereçada a todos os moradores do Edifício Morada do Sossego. Como não havia síndico no prédio, era imperioso que todos soubessem do descalabro da situação. Não se calaria diante de tamanha injustiça.

Antes daquele dia, D. Lourdes já tinha estado no NPJ por duas vezes: quando foi atendida pelo setor de triagem e em uma segunda oportunidade na qual esteve com o advogado criminalista e na sequência com os pré-mediadores.

Dr. Maurício pareceu bastante sério e demonstrou conhecer bem as leis. D. Lourdes gostou dele. Sentiu-se confiante de que os irmãos encenqueiros não iriam se sair bem dessa vez. O advogado lhe disse que, depois que tudo estivesse resolvido, ela poderia processar Guilherme e Gabriel. Era isso mesmo que ela queria.

Enquanto os pais dos meninos eram vivos, a relação de D. Lourdes com os vizinhos de cima era bastante amistosa. Mas depois do acidente, a vida de D. Lourdes foi gradativamente se tornando um inferno. Muito barulho, muito desrespeito, muito abuso.

Havia procurado o núcleo universitário por indicação de uma amiga de longa data e também por isso estava muito esperançosa de que Dr. Maurício resolveria seu problema a contento.

VI.ii – Mediação: uma outra possibilidade de encaminhamento da questão

D. Lourdes não teve muito tempo entre uma reunião e a outra. Na verdade, depois de ter conversado com o Dr. Maurício não mais lhe parecia fazer muito sentido manter a reunião com os mediadores... Mas, como o horário estava agendado, aguardou o atendimento. Nem bem começou a folhear uma revista na recepção do NPJ, a monitora Luiza foi buscá-la para a pré-mediação.

Luiza e seu parceiro de monitoria Rafael ouviram-na atentamente e fizeram uma série de perguntas com vistas a gerar empatia. Eles sabiam que precisavam perceber o contexto de interação pela perspectiva – isto é, pelos olhos – da medianda, pois somente assim compreenderiam e acolheriam com genuinidade seus argumentos e sentimentos e conquistariam a legitimidade para mais adiante convidarem-na a uma abstração, ou seja, a um exercício de empatia com os demais mediandos.

Na sequência, pediram que D. Lourdes lhes ajudasse a compreender o ponto de vista dos vizinhos. Era uma forma cuidadosa de já ambientarem a medianda com a proposta de se colocar no lugar do outro.

Por fim, explicaram para ela como seria a mediação, se os irmãos concordassem em participar. Era importante que D. Lourdes identificasse internamente se fazia sentido a proposta de co-laboração em busca de soluções de benefício e satisfação mútuos.

Após alguns poucos segundos de silêncio, D. Lourdes manifestou sua concordância em participar de uma reunião com os vizinhos. Sendo proveitosa, aí sim avaliaria se seguiria por esse viés. Perguntou aos monitores se seu advogado, recém-constituído, poderia acompanhá-la. Não gostaria de prescindir da presença firme do Dr. Maurício – estava cansada de se sentir sozinha naquela peleia.

Luiza e Rafael explicaram a ela que seria muito bom para o processo de mediação que ambos os advogados estivessem presentes, mas que essa confirmação dependeria da disponibilidade do Dr. Maurício e de uma combinação prévia com os irmãos Guilherme e Gabriel e seu advogado.

VI.iii – Orientação do advogado como balizadora da participação na mediação

Com a concordância de D. Lourdes em experienciar a mediação, Luiza ligou para a casa dos rapazes. Gabriel atendeu o telefone e ficou bastante surpreso com o convite para a pré-mediação. Era estudante de Direito já no penúltimo período da faculdade e sabia que se tratava de um método consensual de resolução de controvérsias. Agradeceu a Luiza pela ligação, prometendo que conversaria com seu irmão e com um advogado amigo e na sequência voltaria a fazer contato.

Alguns dias mais tarde, Guilherme ligou para o NPJ e explicou a Luiza que não fazia sentido manterem qualquer conversa com D. Lourdes. Havia aturado a rabugice da vizinha do andar de baixo por tempo demais. Luiza perguntou se eles concordariam em conversar com ela e Rafael, para somente depois decidirem se participariam ou não da mediação com D. Lourdes. Guilherme respondeu que sim.

Os dois irmãos chegaram ao GIMEC acompanhados de seu advogado. Os três pareciam bastante próximos e, à toda evidência, muito alinhados em suas narrativas. Suas falas em alguns momentos se complementavam, em outros se confirmavam. O tom era de convencimento de uma mesma versão da estória, o que deixou Luiza e Rafael satisfeitos: os irmãos não contariam sua perspectiva dos fatos com tamanha veemência se sua expectativa fosse tão somente agradecer a atenção e deixar a mediação.

Guilherme e Gabriel explicaram que haviam perdido os pais em um acidente de carro. Ao longo dos últimos quatro anos, precisaram lidar com a dor da ausência. Mas não foi só isso: dois jovens de 19 e 18 anos, respectivamente, tiveram que assumir todas as responsabilidades que até então cabiam aos pais. Por sorte, o patrimônio da família estava todo immobilizado. Havia um apartamento que lhes servia de moradia e outros dois destinados à locação. A pensão por morte dos pais ajudou a custear-lhes a formação acadêmica. Enfim, conseguiram se organizar e seguir com a vida.

Contudo, a vizinha do andar de baixo azucrinava a paz dos rapazes. Reclamava a todo instante, criava todo tipo de inconvenientes: a música que ouvia era de mal gosto, o incenso que acendia espalhava um aroma desagradável chegando ao andar de cima, as flores que plantava na parte externa de seu apartamento tinham uma aparência de desleixo e ficavam no campo de visão dos

rapazes. Mas nada era pior do que os mais de trinta gatos que ela mantinha em casa e no quintal. O cheiro era insuportável. Os irmãos precisavam manter as janelas de casa sempre fechadas. Quando havia alguma gata no cio então, os miados eram de enlouquecer. Tinham resistido por tempo demais. A mãe possuía um jeito muito habilidoso de lidar com a tal senhora. Dizia que até gostava dela. Só por isso não haviam tomado uma atitude antes.

Luiza perguntou a eles como a mediação poderia ajudá-los. Disseram que nem valeria à pena pensarem nisso pois não aguentariam estar no mesmo ambiente que D. Lourdes. Rafael esclareceu que a mediação poderia ser conduzida integralmente por meio de encontros privados, se essa fosse a vontade dos mediandos. Guilherme e Gabriel dirigiram o olhar ao Dr. Bernardo, que aquiesceu com a cabeça. Estava formalizado o compromisso com o processo de mediação.

A reunião seguiu por mais aproximadamente uma hora. Era importante que Luiza e Rafael proporcionassem aos irmãos Guilherme e Gabriel a mesma natureza de acolhimento empático que haviam dispensado à D. Lourdes e que oferecessem a eles uma primeira oportunidade de exercício de empatia com a vizinha.

VI.iv – Construção da equipe colaborativa e complementar de profissionais

Diante do formato que a mediação ganhou, fiz contato com ambos os advogados, me apresentei como a professora responsável pela mediação que se seguiria a partir dali e pedi que viessem para uma reunião privada com a equipe de mediação, a qual seria composta por um dos monitores – dessa vez, Luiza – e por mim. Precisávamos conhecer como poderíamos contribuir com eles para a construção de um entendimento entre D. Lourdes, Guilherme e Gabriel.

Luiza e eu começamos a reunião dizendo muito sinceramente aos advogados que gostaríamos que nos considerassem parte do time de profissionais mobilizado na tarefa de estimular D. Lourdes, Guilherme e Gabriel a encontrarem um bom encaminhamento para as questões que lhes geravam desconforto. Nossa função seria facilitar o diálogo entre os mediandos, ainda que em um contexto de reuniões exclusivamente privadas. Faríamos um resumo ao final de cada reunião de forma a traduzirmos os argumentos, as reclamações e as desqualificações de D. Lourdes, Guilherme e Gabriel em necessidades, interesses e preocupações, individuais ou

compartilhadas por todos. A ideia seria ajudá-los a identificar as questões com as quais teríamos que lidar, contemplando a todos sem juízos moralizadores⁴⁹.

Depois desse mapeamento inicial, contaríamos com a valiosa ajuda dos advogados na exploração das alternativas de solução que pudessem dar conta de atender cada uma das necessidades, cada um dos interesses, cada uma das preocupações. Também precisaríamos muito do olhar qualificado dos assessores jurídicos na avaliação técnica dos custos e benefícios das alternativas aventadas e na aferição da viabilidade jurídica das opções.

VI.v – Expectativas e preocupações dos assessores jurídicos

Fechamos nossa fala inicial com um pedido: gostaríamos que os advogados compartilhassem conosco suas expectativas iniciais e eventuais preocupações. Assim, teríamos como refletir em conjunto e cuidar daquilo que nos fosse possível atender, ao longo do trabalho que desenvolveríamos a oito mãos.

Os mediandos seriam os grandes responsáveis por encontrar ou não um caminho para o entendimento - ao longo dos anos, fui ficando cada vez mais convicta de que, em mediação, não cabe aos profissionais solucionar a controvérsia: esse lugar é titularizado exclusivamente pelos mediandos. Contudo, do ponto de vista técnico seríamos nós quatro, as duas mediadoras e os dois advogados, que conduziríamos o procedimento, de forma a criarmos uma ambiência favorável ao propósito almejado por todos: que D. Lourdes, Guilherme e Gabriel construíssem uma solução ganha-ganha.

Dr. Bernardo demonstrou com franqueza sua grata surpresa com a natureza do trabalho que lhes estávamos propondo. Tinha ido ao nosso encontro preparado para negociar com base em propostas e contra-propostas, mas ficou satisfeito em perceber que a mediação convidava a todos para uma co-construção colaborativa de alternativas plurais e voltadas ao benefício mútuo.

O advogado nos sinalizava que sua experiência pretérita era com a conciliação, provavelmente aquela desenvolvida em âmbito judicial. Conquanto voltada ao acordo, a conciliação consiste em um tipo de negociação que não se

⁴⁹ ROSENBERG, op. cit., p. 37/41.

afasta da barganha. Não raro, cada um dos lados aferra-se a uma posição, usa seus melhores argumentos para mantê-la intacta, faz pressão para que o outro recue, cria um cenário ilusório, mascarando suas verdadeiras intenções, e só cede o mínimo necessário à superação da disputa. Além de manter a tônica adversarial, conciliação é marcada pela postura retributiva e/ou compensatória e a visão monodisciplinar⁵⁰.

Conforme observam Meirelles e Miranda Netto:

Os institutos da conciliação e da mediação figuram no quadro dos meios alternativos de resolução de conflitos, mas não se confundem. Diferenciam-se pelo objeto (relação humana, na mediação; acordo na conciliação); diálogo (transdisciplinar na mediação; monodisciplinar na conciliação); postura das partes (cooperativa na mediação; adversarial na conciliação), postura dos advogados (assessoria na mediação; defensoria na conciliação); postura do negociador (facilitador na mediação; intervencionista na conciliação), natureza do processo (confidencial na mediação; pública na conciliação), incidência (mediação aplicável a relações duradouras e complexas; conciliação aplicável a relações efêmeras e de menor complexidade).⁵¹

As conciliações forenses costumam ser formatadas para desestimular as partes a se manterem em litígio. O conciliador pode e deve compartilhar com os negociadores sugestões – pautadas em seus conhecimentos técnicos e/ou na jurisprudência – que possam orientar a extinção do processo a partir de concessões recíprocas, baseadas no risco da decisão adjudicada e nos custos financeiros, emocionais e de tempo, inerentes à tramitação judicial. Muitas vezes, conduzem as partes a acordos aceitáveis, contudo sem o condão de evitar o esmaecimento do vínculo ou o fim do relacionamento intersubjetivo.

Em sua fala, Dr. Maurício trouxe a mesma sinceridade do colega: explicou que embora o GIMEC existisse há muitos anos, aquela era sua estreia na mediação. Por alguma razão que não saberia muito bem explicar, antes de a mediação ser incorporada à legislação em 2015 não tinha considerado a possibilidade de encaminhamento de casos criminais ao grupo de mediação.

Nenhum dos advogados manifestou preocupações maiores. Dr. Bernardo esclareceu que a relação de seus clientes com D. Lourdes estava bastante

⁵⁰ ALMEIDA, Tania. Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos; duas práticas diversas. In CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. **Mediação de Conflitos**: novo paradigma de acesso à justiça. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2009, p. 93-102.

⁵¹ MEIRELLES, Delton Ricardo Soares; MIRANDA NETTO, Fernando Gama. Reflexões sobre a conciliação e a mediação civil no âmbito judicial e extrajudicial. In: MUNIZ, Joaquim de Paiva et alii (coord.). **Arbitragem e mediação** – temas controvertidos. Rio de Janeiro: Gen/Forense, 2014, p. 313.

desgastada e que, portanto, não acreditava que valesse à pena reuni-los. Dr. Maurício não fez qualquer objeção ao formato proposto pelo colega para as reuniões de mediação. Na verdade, sua cliente parecia muito angustiada, o que despertava no advogado uma vontade de solucionar a questão de forma desburocratizada, rápida e customizada. Sim: era muito importante para ele que a mediação oferecesse aos mediandos e advogados um espaço de elucubração de alternativas, que se adequassem à realidade vivenciada por D. Lourdes.

Tratava-se de uma senhora idosa, viúva, sem filhos, que nutria uma verdadeira adoração por gatos. Dr. Maurício gostaria que pudéssemos considerar a questão sob todos os prismas, de forma a respeitarmos os sentimentos de todos os envolvidos na controvérsia. Sabia que a aplicação da lei ao caso concreto podia não levar em consideração algumas peculiaridades do contexto fático e isso talvez não fosse ser muito bem compreendido por sua cliente. Ele não gostaria que ela passasse por esse dissabor.

O processo judicial mitigaria o protagonismo dos jurisdicionados. A representação por assessores jurídicos, a forma eminentemente escrita das manifestações, a morosidade da tramitação, a limitação de tempo da(s) audiência(s) e a impossibilidade de se pedir o próprio depoimento pessoal são apenas algumas das circunstâncias que fazem com que o jurisdicionado muitas vezes não se sinta compreendido em sua pretensão, autoral ou defensiva. Se o conflito se deu pela falta de comunicação e entendimento, talvez não fizesse muito sentido interromper essa interação. No entanto, o processo judicial segue nessa direção.

Foi consenso nos grupos focais que, quando diferentes possibilidades de encaminhamento da controvérsia são consideradas e sopesadas, a eleição do método tende a ser mais consonante com as particularidades do caso concreto, com o perfil das pessoas envolvidas e com a natureza do relacionamento que as vincula.

A seu turno, Dr. Bernardo conhecia a informação de que a mãe de seus clientes mantinha uma relação cordial com a vizinha. De alguma maneira, as duas se entendiam e se respeitavam. Guilherme e Gabriel gostariam de apaziguar a situação, também em respeito à memória de sua mãe.

VI.vi – Compromisso dos advogados com a mediação

Em última análise, os advogados compartilhavam da percepção segundo a qual, no sistema judicial, os cidadãos são representados por seus assessores jurídicos – não têm muita liberdade de manifestação livre, enfrentam a burocracia, o formalismo, a morosidade do sistema. A produção em série de decisões tem o condão de pôr fim à disputa, reproduzindo as concepções jurídicas, sociais e morais vigentes, a partir de premissas de julgamento pré-concebidas e não extraídas da compreensão das nuances do conflito vivenciado no caso concreto.

A dinâmica processual tende a reproduzir entendimentos e precedentes judiciais, na expectativa de garantir aos jurisdicionados segurança jurídica. Ocorre que as pessoas, os contextos e as interações são singulares, o que faz com que talvez as premissas de julgamento devessem ser extraídas da compreensão das características do conflito vivenciado no caso concreto, melhor atendendo, assim à complexidade da interação, em seus aspectos subjetivos e objetivos.

Por vezes, há um descompasso entre a expectativa dos jurisdicionados – de (re)conquista do equilíbrio na relação social em meio a qual surgiu a controvérsia – e a experiência vivenciada nos tribunais. Isso porque, em um processo pautado pela tônica adversarial, em que o terceiro decide qual das pretensões será integral ou parcialmente satisfeita, a tendência é a polarização e a competição entre os integrantes da relação processual.

Ficara bastante claro para os advogados de D. Lourdes, Guilherme e Gabriel que, diferentemente dos processos adversariais, em que o critério de justiça e julgamento é pré-estabelecido (externo), nos processos de natureza colaborativa as pessoas são convidadas a, em laboração conjunta e coautoria, compreender as diferentes perspectivas, valores, preocupações e motivações, identificar os interesses, necessidades e possibilidades de cada um dos atores, idealizar soluções que atendam a ambas as partes, tendo por premissas – objetivas e subjetivas – um senso de justiça, razoabilidade e coerência inerente àquela relação e às pessoas nela envolvidas (interno).

Souza e Lima e eu já tivemos a oportunidade de poderar que:

(...) comumente, a legislação material positiva normas de conduta que podem não coincidir com a dinâmica de interação de muitos grupos familiares [ou de

outras naturezas]. Assim, em nossa opinião, a solução dos conflitos da área de família [bem como de outros âmbitos, como por exemplo: empresarial, societário, sucessório, vizinhal etc.] deveria primeiro passar pela identificação dos parâmetros de justiça e coerência 'internos', ou seja, extraídos de cada relação individualmente considerada. Só depois, se o 'silogismo relacional' (= subsunção das diferentes percepções à dinâmica da relação) não fosse suficiente para se alcançar o consenso, aí sim o silogismo legal (= subsunção dos fatos ao tipo previsto em lei) seria compreendido e acolhido como necessário e, portanto, coerente e justo, por todos os envolvidos na controvérsia.⁵²

Grande parte das normas jurídicas é de natureza dispositiva, ou seja, somente tem aplicabilidade se as pessoas não optarem por soluções criativas que atendam, de forma mais abrangente e sensível, seus valores e singularidades. Há, decerto, algumas regras de observância obrigatória, inclusive pelos processos colaborativos, como aquelas que protegem a vida, a integridade psicofísica, a liberdade, a igualdade e a dignidade. E também não se pode olvidar da ética que norteia a cultura na qual estão inseridos os mediandos. No entanto, os Drs. Bernardo e Maurício estavam dispostos a ajudar seus clientes a buscarem boas soluções para o problema que vinham enfrentando.

Luiza e eu partíamos ainda da premissa de que cada contexto é único e demanda singular adequação e proporcionalidade na escolha e no manejo dos diferentes recursos à disposição dos profissionais que atuam no caso. Contribuem para a eficiência da condução da mediação: o domínio dos propósitos, da forma de operacionalização e dos possíveis impactos de cada uma das ferramentas; a percepção do perfil e do momento de vida de cada um dos mediandos; a sensibilidade e a criatividade dos mediadores na identificação das oportunidades de intervenção e do grau de intensidade na utilização das diferentes técnicas⁵³.

Os mediandos são convidados a não atribuir ao outro culpa pela situação conflitiva ou responsabilidade exclusiva pela solução do impasse, a partir da compreensão de que o estado de coisas é consequência natural da dinâmica da relação, tendo sofrido influência de todas as partes envolvidas no conflito, razão pela qual sua superação depende da conjugação de esforços de todos. Ao mediador,

⁵² SOUZA E LIMA, Evandro; PELAJO, Samantha. A Mediação nas Ações de Família. In ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. **A Mediação no Novo Código de Processo Civil**. Rio de Janeiro: Gen/Forense, 2016, p. 225.

⁵³ ALMEIDA, Tania, op. cit, p. 31

cabe proporcionar um ambiente profícuo à transformação do ciclo vicioso em virtuoso; da reatividade em receptividade; da postura competitiva em colaborativa.

A presença dos terceiros facilitadores, ainda mais quando acompanhados de advogados com perfil colaborativo, tende a otimizar as possibilidades de os envolvidos unirem forças, com foco no problema, que afeta a ambos, e não na desqualificação do outro ou na barganha de posições.

Ciosos da importância da contribuição que poderiam oferecer à mediação e a nós, mediadoras, os advogados se comprometeram a participar presencialmente de todos os encontros e a se ocuparem de lembrar a seus clientes, quando oportuno, que o norteador maior da mediação seria a conjugação de esforços em busca de um porvir que pudesse deixar a todos com a sensação de legitimação recíproca das necessidades, interesses e preocupações.

Nenhum sentimento, anseio ou ponderação seria desconsiderado. Estaríamos sempre pautados pelo vetor compartilhado de que tudo que fosse importante para qualquer um dos participantes deveria ser objeto de reflexão. Não se precisaria concordar com tudo, mas ao menos haveria o compromisso de se considerar a respeito.

Nas reuniões individuais que se seguiram com mediandos e seus respectivos advogados, Luiza e eu pudemos perceber como a confiança dos mediandos estava muito alicerçada na confiança que os advogados demonstravam ter no método e em nossa condução. Contudo, essa confiança não era absoluta, menos ainda perene. Usando uma metáfora, diria que era como se estivéssemos em uma dança, na qual os parceiros de baile precisam estar sempre muito atentos e harmonizados uns aos passos dos outros.

Os advogados muito habilidosamente nos permitiram conduzir a mediação, mas estavam a todo tempo conferindo e aferindo se nossa condução observava os norteadores éticos e procedimentais com os quais havíamos nos comprometido.

Diria que a postura colaborativa e legitimadora dos advogados era diretamente proporcional à nossa postura colaborativa e legitimadora, como mediadoras. E os mediandos acompanhavam cada vez mais confiantes a sinergia e os rumos que a mediação ia lhes proporcionando. A presença dos advogados

decisivamente tornava os mediandos mais confiantes e, conseqüentemente, fortalecia seu protagonismo.

Mediandos e assessores jurídicos chegaram ao GIMEC com a sensação de que o conflito vivenciado retratava a incompatibilidade entre os vizinhos e a impossibilidade de compreensão e entendimento mútuos. Nosso desafio era estimular outras possibilidades de interpretação daquele momento da história da relação de D. Lourdes, Guilherme e Gabriel: talvez o conflito pudesse ser significado como uma sinalização consciente ou inconsciente, por parte de um ou mais integrantes do contexto fático, indicativa da existência de um desequilíbrio que se esperava ver superado. Se bem administrado, o conflito poderia ensejar mudanças com o potencial de incrementar a qualidade da interação entre os vizinhos.

VII – OPÇÃO PELA DECISÃO ADJUDICADA

Nem sempre os mediandos concordam em iniciar a mediação. Contudo, por vezes fazem a opção por esse método mas o descontinuam ao longo do caminho. Esse capítulo visa a levantar algumas questões relacionadas a essa opção pelo processo adversarial.

VII.i – Entre uma boa conversa e uma boa briga

O jovem casal chegou à triagem de casos do NPJ mobilizado para uma boa briga. Ao longo da pré-mediação, Silvana e Kleber acabaram se mostrando esperançosos de que a grande confusão que se instalou na vizinhança pudesse se resolver com uma boa conversa.

Ao longo da mediação, D. Madalena e S. Jorge se mostraram totalmente convencidos de que a varanda recém erguida pelos vizinhos se encontrava em desconformidade com as regras técnicas da Associação de Moradores da Comunidade. Kleber e Silvana foram incisivos no sentido de que se tratava de uma rixa pessoal, afinal os vizinhos da outra extremidade haviam feito uma obra bastante semelhante, sem qualquer tipo de desgaste ou aborrecimento.

Eram três terrenos idênticos em dimensões e contíguos entre si. Muros de cerca de um metro de altura circunscreviam os limites de cada uma das casas de dois andares. D. Madalena e S. Jorge tinham Kleber e Silvana como vizinhos pelo lado direito e Mateus e Juliana como vizinhos pelo lado esquerdo. Os vizinhos das extremidades eram melhores amigos entre si e não entendiam porque tanta implicância. A seu turno, D. Madalena e S. Jorge eram moradores antigos da Comunidade e não aceitavam tamanha falta de cuidado e consideração.

As reuniões se seguiram por algumas semanas. Ao longo dos encontros, fomos ajudando a tornar mais claras as motivações e expectativas de cada um dos envolvidos na controvérsia.

Constatou-se que de fato a construção de Kleber e Silvana tinha sido feita a partir de projeto idêntico e com a mesma equipe de empreiteiros daquela realizada por Juliana e Mateus. Contudo, havia duas diferenças importantes: qualquer construção ao lado esquerdo da casa de D. Madalena e S. Jorge não tinha o condão

de gerar maiores inconvenientes porque a casa do meio não tinha janelas na parte de cima da parede adjacente ao muro; no mais, em um encontro casual entre as vizinhas, comentou-se sobre a obra e o horário mais conveniente para a parte mais pesada e barulhenta da empreitada.

Do lado direito do terreno, a realidade era outra: a parede da casa de D. Madalena e S. Jorge, que ficava contígua ao muro do terreno de Kleber e Silvana, dava no andar de cima para o quarto da mãe de D. Madalena, uma senhora bastante idosa e acamada em função de uma doença grave. Aquela janela era a única via de passagem de ar fresco e luz natural. Era como se representasse o derradeiro acesso de D. Francisca ao mundo exterior.

Ocorre que, exatamente no final de semana em que a disponibilidade de trabalho dos empreiteiros coincidiu com a disponibilidade de recursos de Silvana e Kleber, D. Francisca passou muito mal e foi internada. S. Jorge conduziu a sogra acompanhada da esposa ao hospital e aproveitou para aceitar um trabalho de pintura em uma cidade do interior do Estado. Decerto, os vizinhos da direita teriam comunicado aos vizinhos do meio que iniciariam a obra naquela manhã. Contudo, acabaram não tendo ocasião para isso.

Precisamente como aconteceu com a construção de Juliana e Mateus, as fundações foram erguidas e os tijolos revestidos com cimento em apenas cinco dias. Quando S. Jorge, D. Madalena e D. Francisca voltaram para casa - pouco mais de uma semana depois, a obra já estava feita e acabada.

D. Madalena sentiu-se traída, pois teve a sensação de que os vizinhos teriam se aproveitado da internação de D. Francisca para levantar a varanda às escondidas. Chegou a pensar que Kleber e Silvana teriam obstruído a passagem direta de ar e luz por acreditarem que D. Francisca não resistiria à crise e, portanto, não mais voltaria da internação.

Uma vez constatado o desencontro entre a intenção de Silvana e a interpretação de D. Madalena, houve uma primeira abertura para a reconstrução do vínculo de confiança entre os casais de vizinhos. Seguimos nessa direção e, depois de alguns movimentos de ensaio e erro, Kleber, Silvana, S. Jorge e D. Madalena começaram a aventar alternativas. A solução que lhes pareceu mais adequada

consistia na supressão de alguns centímetros da varanda, de forma a se devolver o fluxo direto de ventilação e claridade ao quarto de D. Francisca.

Os empreiteiros foram devidamente consultados e desaconselharam o reparo na construção. Em alguma medida, poderia fragilizar sua estrutura. A única solução técnica seria derrubar a varanda e erguê-la novamente, deslocando-a em alguns centímetros. Assim, não mais comprometeria a passagem direta de luz e ar para o quarto de D. Francisca e ao mesmo tempo garantiria a segurança da obra.

Acontece que essa solução importaria em custos, não apenas com a desconstrução, mas também com a nova empreitada. Praticamente nenhum material poderia ser aproveitado. No mais, ainda haveria a despesa com o entulho, que não é recolhido pelo caminhão de lixo.

O aparente entendimento que havia sido alcançado ao longo da mediação simplesmente esvaneceu. D. Madalena e S. Jorge repisaram o argumento de que os vizinhos jamais poderiam ter iniciado a obra sem sua concordância. Kleber e Silvana retrucaram que não podiam adivinhar que eles se importariam, afinal tinham aquiescido com a construção da varanda de Juliana e Mateus. Depois, a varanda não encostava na parede, logo a luz e o ar encontravam seu caminho, ainda que indiretamente. Além disso, D. Francisca não usava esse quarto até muito pouco tempo. A mudança não apenas havia acontecido recentemente, como era desconhecida pelos vizinhos.

Rafael e eu ainda tentamos ajudá-los a pensar em alternativas que pudessem viabilizar economicamente a nova empreitada, mas a pauta subjetiva se fez presente de forma arrebatadora. Em paralelo, havia dúvidas sobre as regras da Associação de Moradores, que não estavam dispostas de maneira suficientemente clara. Segundo a assessoria jurídica de Silvana e Kleber, a obra da varanda não havia infringido regra alguma: a construção respeitava a distância regulamentar. Eventual deslocamento dar-se-ia por mera liberalidade, isto é, cortesia de vizinhança.

A propósito, nenhum dos três casais possuía documentação regular ou registro imobiliário de seus terrenos ou das construções que haviam realizado a partir da contratação de pedreiros sem registro oficial. Talvez autores e réus precisassem convencer o juízo de que suas casas tinham sido edificadas em observância às regras legais concernentes à construção civil.

VII.ii – Influência da rede social de pertinência

Mateus e Juliana integravam a rede social de pertinência dos dois casais de mediandos e exerciam uma significativa influência sobre o contexto fático, tendendo - ainda que involuntariamente - ao fomento do desentendimento.

Os mediandos sempre têm vínculos mais ou menos sólidos com integrantes de seu círculo familiar, social e/ou laboral. Não raro, essas pessoas acompanham momentos de angústia, ansiedade, perplexidade e/ou irrisignação vivenciados pelo mediando com quem mantêm vínculo de proximidade.

A situação costuma lhes ser retratada por um ângulo estreito, que não inclui a perspectiva do(s) outro(s) envolvido(s) na controvérsia. Não obstante, por vezes a narrativa é distorcida, exagerada e/ou até mesmo dramatizada.

A descrição limitada do contexto tende a gerar alianças (e até mesmo recomendações) em contraposição ao(s) outro(s) indivíduo(s) implicados na circunstância fática, fomentando os sentimentos e os atos negativos e, assim, contribuindo para a polarização entre os sujeitos.

Os mediadores procuram estar muito atentos a essas influências. Uma intervenção bastante útil costuma ser convidar essas pessoas para, em reunião privada com os familiares, amigos e/ou colegas, conhecerem as premissas legitimadas por todos os mediandos, no sentido de ensejar o silogismo voltado à coconstrução dos termos do acordo.

A proposta é de que as redes passem a contribuir para o fomento e o sustento do entendimento, fortalecendo sua legitimação e, portanto, sua sustentabilidade no tempo.

Juliana e Mateus foram convidados e estiveram conosco. Como integravam a rede de pertinência de ambos os casais de mediandos e ainda por cima serviam-lhes de parâmetro (positivo e/ou negativo) de comparação, Rafael e eu optamos por dividir o tempo de reunião privada em três momentos. Primeiramente, recebemos o casal para lhes explicar a proposta dessa inclusão. Na sequência, incluímos cada um dos casais de mediandos, separadamente.

Em razão da naturalidade da nossa acolhida e também em função da confidencialidade daquele espaço, Mateus e Juliana comentaram que acreditavam

se tratar de um grande mal-entendido misturado a uma boa dose de falta de sorte. O sem número de revezes acabou alimentando o desentendimento, transformando-o em um nó difícil de ser desatado. Quanto mais os dois casais de vizinhos se desgastavam, mais sem saída a situação parecia se tornar.

Juliana e Mateus relataram que procuravam apoiar cada um dos casais ao ouvirem seus respectivos resmungos. Até porque sentiam-se culpados porque somente haviam comunicado o início da obra aos vizinhos por terem dado a sorte de encontrá-los na rua por acaso. Mas nunca reconheceram isso para ninguém. Deixaram pairar no ar uma significativa diferença de postura.

A partir das respostas às nossas perguntas, foram se dando conta de que podiam estar contribuindo para o acirramento dos ânimos. Saíram do GIMEC com a intenção de cuidarem de seus comentários. Se não tinham disponibilidade para serem totalmente francos, ao menos se comprometeriam a não mais contribuir para a fofoca ou o burburinho.

VII.iii – Presença de um terceiro na dinâmica da interação

Em contextos de desgaste intenso e/ou prolongado, as pessoas costumam se sentir desmotivadas a seguir empenhando energia e tempo na tentativa de uma negociação direta. Quando o tema em questão é muito caro aos envolvidos na controvérsia, a tendência é de que os ânimos se exaltem com mais facilidade. Por vezes, tudo o que se quer é superar o impasse para que se possa reconquistar a harmonia na interação. É muito comum que as pessoas em dissenso tenham idêntico propósito: resgatar o senso de justiça e equilíbrio momentaneamente esmaecido ou esvanecido.

O desafio é compatibilizar as diferentes percepções, mormente em contextos permeados por frustração, ressentimento, indignação, sensação de desconfiança e/ou impotência, em que a relação mostra-se esgarçada e a harmonia outrora existente, desestabilizada. Quando o esforço empreendido não resulta no abrandamento da sensação de impotência e incredulidade, faz sentido que se escolha um terceiro, imparcial e equidistante, para ajudar na solução da disputa.

Esse terceiro pode ser um mediador, tendo como desafio o mapeamento da pluralidade de interesses, necessidades, possibilidades, preocupações e valores

morais ali subjacentes e a instrumentalização dos sujeitos para atuarem em conjugação de esforços e, assim, alcançarem em coautoria alternativas de benefício e satisfação mútuos. Ou também pode ser um juiz ou árbitro - se o tema for passível de arbitragem -, tendo como atribuição a avaliação dos argumentos e das provas materiais de ambos os contendores e a decisão sobre qual dos lados estaria com a razão, isto é, teria o melhor direito naquele determinado contexto fático.

É comum que se recorra ao Judiciário na intenção de que o Estado-Juiz resolva o impasse. Busca-se uma definição por parte de um terceiro com autoridade e poder de império sobre as pessoas envolvidas na situação de discordância. Para tanto, os litigantes valem-se dos parâmetros de justiça e julgamento previstos nas leis vigentes e retratados nos precedentes jurisprudenciais.

A justiça é um dos valores constitutivos da sociedade moderna ocidental, organizada em torno da convivência harmônica e da cooperação entre os cidadãos, sob a promessa de respeito recíproco e distribuição dos benefícios dessa associação - senão de forma equitativa, ao menos proporcionalmente à contribuição de cada um. O sentimento de injustiça costuma desestabilizar e/ou mobilizar fortemente as pessoas, podendo ensejar disputas em que se investem desmedidos recursos materiais e emocionais.

Esse sentimento acabou determinando a opção de D. Madalena, S. Jorge, Silvana e Kleber pela decisão adjudicada. Ao menos sobre isso estavam de pleno acordo. Afinal, nenhum dos quatro conseguira conceber uma única alternativa viável que pudesse superar o desentendimento de forma ganha-ganha.

No mais, havia uma discordância técnica importante. A assessoria jurídica do casal mais jovem dizia que as regras não eram suficientemente claras e que, portanto, não havia infringência alguma. O casal mais velho se manteve firme quanto ao descumprimento das normas de construção pois habitavam naquela comunidade há décadas e conheciam os costumes ali praticados. Sua assessoria jurídica sustentava que, na ausência de clareza das diretrizes, os costumes definiriam a questão.

Em paralelo, a interpretação que cada casal fazia das motivações alheias era excessivamente gravosa e em alguma medida desproporcional. Contudo, nenhum

dos quatro tivera disponibilidade para rever sua atitude, na expectativa de que a dinâmica sistêmica de interação pudesse ser modificada.

Decerto, uma vez instado a se manifestar o Judiciário aprecia a pretensão autoral, oportuniza o contraditório e a ampla defesa, conduz a instrução probatória e, com base nos parâmetros jurídicos preexistentes, que balizam as ações dos indivíduos, pronuncia qual das partes titulariza o direito afirmado.

A finalidade precípua do Poder Judiciário consiste em devolver aos jurisdicionados - idealmente a todos eles e não apenas ao autor da demanda - a paz social e pessoal comprometida pelo fator que gerou o desentendimento. A legitimação social dessa função do Estado dá-se em razão de sua fundamentalidade para a subsistência da sociedade.

Ocorre que a dinâmica processual foi concebida de forma adversarial: o autor da demanda deduz sua pretensão na expectativa de sair vencedor da disputa e, assim, submeter o réu à observância forçada da decisão estatal. Na prática forense, não raro o demandante dedica sua argumentação a desqualificar a pessoa, as atitudes e/ou os argumentos do demandado.

Tendo em vista a judicialização da controvérsia a uma instância formal e com poder de império, é comum que o réu se insurja contra a pretensão deduzida em juízo, de forma equivalente: desqualificando a pessoa, as atitudes e/ou os argumentos do autor.

Tem-se, assim, formal e simbolicamente, a polarização dos sujeitos. Antes de distribuída a ação, tinha-se um conflito de interesses entre duas ou mais pessoas, por vezes em franca escalada, mas ainda sem a pressão da iminente imposição pelo Estado de uma solução peremptória, no mais das vezes binária: apenas uma das partes tem razão e, portanto, sua posição jurídica de vantagem deve ser resguardada, ainda que para tanto dependa do uso da força estatal.

Com a deflagração do processo judicial, um dos indivíduos manifesta sua opção pelo litígio, o que importa no “armamento” do outro lado, inviabilizando ou reduzindo as chances de se alcançar uma solução construída conjuntamente e de a relação social perdurar para além daquele momento. As posturas tendem a ser estratégicas como em um jogo, no qual para um dos lados sair vencedor o outro terá que ser derrotado.

VII.v – Especificidades do processo adversarial

Outra peculiaridade do processo judicial, tal qual concebido, é a impossibilidade superveniente à citação do réu de se alterar o pedido, sem a sua concordância. Comumente o que se pleiteia em juízo é a forma idealizada pelo autor de atendimento às suas necessidades e interesses, a partir de valores existenciais e de percepções fáticas unilaterais.

Se, no entanto, as partes fossem convidadas a desconsiderar, por alguns instantes, essa pretensão deduzida perante o Judiciário e a concentrar seus esforços em pensar alternativas viáveis para a concretização das necessidades e interesses de ambos os lados, em um olhar prospectivo, talvez o resultado fosse bem mais promissor do que aquele retratado no pedido original. Sem contar que a vida é dinâmica e, portanto, as necessidades e interesses podem mudar com o passar do tempo e/ou com o desenrolar dos acontecimentos.

Foi exatamente o que tentamos proporcionar a Silvana e Kleber, S. Jorge e D. Madalena. Naquele momento da escalada do conflito, não lhes foi possível alcançar um entendimento. Todos, sem exceção, estavam mobilizados demais pela pauta subjetiva e pela tônica competitiva e adversarial. Os dois casais estavam - cada um a seu turno e do seu modo - certos de que obteriam êxito em juízo.

No mais, em âmbito judicial o contexto fático não é apreciado pelo viés sistêmico⁵⁴, no qual as ações e reações dos atores se entremeiam e se retroalimentam e, portanto, em alguma medida podem ser consideradas corresponsáveis (por conduta comissiva ou omissiva, de maior ou menor intensidade) pelo desfecho dos acontecimentos.

Assim, pela perspectiva sistêmica fica muito difícil identificar quem tem (ou não) razão, salvo se se fizer um recorte na realidade, descontextualizando a narrativa dos fatos das circunstâncias pretéritas. Sob esse viés, entende-se porque muitas vezes a parte vencida no processo fica irrequieta, sentindo-se extremamente incompreendida e injustiçada.

⁵⁴ Sobre teoria sistêmica, veja-se, por todos, VASCONCELOS, Maria José Esteves de. **Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência**. Campinas, São Paulo: Papyrus, 2002.

VII.v – Mediação ou conciliação judicial superveniente

Pela previsão contida no artigo 334 do Código de Processo Civil - CPC, quando não é caso de medidas antecipatórias ou indeferimento da petição inicial o primeiro ato processual - antes mesmo de o juiz conceder prazo para o oferecimento de defesa pela parte demandada - consiste na designação de audiência de mediação ou conciliação⁵⁵. Assim, os vizinhos da casa do meio e da casa da direita tiveram a oportunidade de reproduzir a experiência da tentativa de autocomposição no âmbito do Judiciário.

Se é verdade que a mediação extrajudicial tem suas vantagens por proporcionar um ambiente especialmente acolhedor e informal, também é fato que por vezes a simbologia do Palácio da Justiça acaba trazendo uma atmosfera mais solene que pode contribuir para a resolução do conflito.

Foi exatamente o que aconteceu nesse caso: tivemos notícias de que em poucas reuniões os mediandos alcançaram um entendimento. Ao invés de se deslocar a varanda, a janela do quarto de D. Francisca seria ampliada. Acabaria sendo uma obra bem mais barata e que teria os custos rateados entre as partes. Mais precisamente, Kleber conseguiria o material a preço de custo, por ser muito

⁵⁵ Lei nº 13.105/15 (CPC): “ Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência. § 1º O conciliador ou mediador, onde houver, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou de mediação, observando o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária. § 2º Poderá haver mais de uma sessão destinada à conciliação e à mediação, não podendo exceder a 2 (dois) meses da data de realização da primeira sessão, desde que necessárias à composição das partes. § 3º A intimação do autor para a audiência será feita na pessoa de seu advogado. § 4º A audiência não será realizada: I - se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual; II - quando não se admitir a autocomposição. § 5º O autor deverá indicar, na petição inicial, seu desinteresse na autocomposição, e o réu deverá fazê-lo, por petição, apresentada com 10 (dez) dias de antecedência, contados da data da audiência. § 6º Havendo litisconsórcio, o desinteresse na realização da audiência deve ser manifestado por todos os litisconsortes. § 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei. § 8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado. § 9º As partes devem estar acompanhadas por seus advogados ou defensores públicos. § 10. A parte poderá constituir representante, por meio de procuração específica, com poderes para negociar e transigir. § 11. A autocomposição obtida será reduzida a termo e homologada por sentença. § 12. A pauta das audiências de conciliação ou de mediação será organizada de modo a respeitar o intervalo mínimo de 20 (vinte) minutos entre o início de uma e o início da seguinte.”

amigo do dono de uma loja de material de construção; D. Madalena pediria ao afilhado para fazer a obra e lhe compensaria ficando com os filhos dele em uma meia dúzia de finais de semana.

Houve uma curiosidade no contexto: ambas as partes acabaram procurando a assistência da Defensoria Pública. Quando Kleber e Silvana comentaram com seu defensor que a mediação extrajudicial tinha se descontinuado porque nenhuma das partes tinha conseguido pensar em uma boa alternativa e os mediadores não podiam oferecer sugestões, ouviram de pronto: “que pena, a solução era tão simples... bastaria ampliar a janela no lugar de afastar a varanda”. O jovem casal já chegou na mediação judicial certo de que, se D. Madalena e S. Jorge fossem educados e se aceitassem ratear os custos, o problema estaria solucionado.

VII.vi – Aferição do êxito da/na mediação

Muitos mediadores da cidade do Rio de Janeiro parecem ter um posicionamento comum com relação ao critério de aferição do êxito da/na mediação. Ao que tudo indica, haveria consenso no sentido de que o método é bem sucedido quando se identifica algum resgate na fluidez da comunicação entre os mediandos, independentemente da celebração ou não de um acordo.

Isso porque o grande objetivo é devolver às pessoas a possibilidade de negociarem e se resolverem diretamente. Essa última análise, se a confiança é restabelecida o espaço para o entendimento se (re)inaugura. Interessante o comentário de Kleber e Silvana no sentido de que trariam a brilhante ideia do defensor público à mesa de mediação judicial se D. Madalena e S. Jorge fossem educados. Na verdade, para eles era muito importante a garantia de uma postura de respeito e (por que não) gentileza entre vizinhos.

Quando chegaram para a mediação extrajudicial, estavam fechados ao diálogo. Desde a pré-mediação, foram se abrindo à possibilidade de entendimento. A oportunidade da mediação judicial lhes garantiu espaço e tempo para uma nova tentativa de harmonização, que acabou se mostrando válida e exitosa.

Interessante pensar que por vezes o convite à negociação pode dar a sensação de insegurança ou fragilidade. O procedimento judicial tal qual está estruturado

viabiliza essa etapa prévia de tentativa de autocomposição sem importar em qualquer grau de desbalance ou exposição de qualquer das partes.

Conquanto se possa tentar evitar a repetição da mediação nos contextos em que a autocomposição já foi tentada na esfera extrajudicial, no caso em tela a reiteração da mediação, dessa vez em âmbito judicial, foi imprescindível à resolução do conflito de forma célere e desprovida de riscos maiores. Não se pode olvidar que se tratava de um contexto fático muito incerto em termos de parâmetros normativos e arriscado em termos de (ir)regularidade imobiliária e registral.

VIII – PROCESSOS DE (DES)CONSTRUÇÃO DE (DES)CONFIANÇA VIVENCIADOS AO LONGO DA MEDIAÇÃO

Considere importante relacionar os casos disparadores dos capítulos dedicados às diferentes etapas do procedimento de mediação do GIMEC/PUC-Rio com alguns aportes teóricos sobre confiança nas interações, indicando possíveis padrões a serem considerados pelos mediadores. O diálogo deu-se fundamentalmente com Giddens e Habermas. Contudo, ainda me vali de lições de Simmel, Goffman, Bos e Araújo.

VIII.i – Construindo confiança na mediação e nos mediadores

No caso retratado no capítulo III - destinado à triagem, Pedro trabalhava com atividades ilícitas, mas deixou a vida do crime quando a sogra em seu leito de morte fez-lhe esse último pedido. Acabou sendo preso e passou mais de um ano na cadeia, sem ter recebido por uma única vez sequer a visita dos filhos. Ao deixar o presídio, Manuela o impedira de manter contato com Breno e Bruno. Dois anos haviam se passado desde que fora solto e estava determinado a ter os gêmeos consigo em seu aniversário de sete anos, data essa que aconteceria dali a pouco mais de três semanas. Buscava um advogado para um processo litigioso. Foi tomado por um misto de contrariedade e calma com o encaminhamento do caso para a mediação.

A partir desse contexto, podemos analisar a confiança sob diferentes prismas.

A relação de Pedro e Manuela foi se distanciando de uma atmosfera de confiabilidade recíproca. A decisão de Pedro de mudar radicalmente seu ramo profissional pode ter representado, do ponto de vista legal, moral ou religioso, uma conquista importante. No entanto, abalou as bases financeiras sobre as quais a estrutura familiar se alicerçava, gerando insegurança em Manuela. As crianças deixaram de ter a provisão a que estavam acostumadas. Até a companhia materna passou a estar ameaçada porque, com a nova configuração - desempenho por Pedro de uma atividade lícita -, Manuela precisaria passar a trabalhar fora para complementar a renda familiar.

No mais, essa decisão de efeitos tão avassaladores não havia sido tomada em conjunto, o que fez com que ela vivenciasse um sentimento de traição ao espírito de comunhão de vida do então casal.

Pedro, por sua vez, havia feito um esforço inimaginável para lidar com a avalanche de adversidades decorrente de uma escolha feita em favor do bem-estar da família. De que adiantaria gozarem de uma boa condição financeira se não tivessem bons valores, princípios e exemplos para transmitir aos gêmeos? No mais, no ramo da atividade antes exercida por Pedro a expectativa média de vida não chegava aos trinta anos. Em um mundo reconhecidamente hostil, como um pai poderia deixar seus filhos órfãos ainda em sua primeira infância?

Ele estava certo de que sua companheira o apoiaria. No entanto, a realidade foi bem diferente. Aos olhos de Pedro, Manuela percebeu o que se anunciava com a saída do companheiro da facção e se antecipou pedindo a separação. Isso porque, depois que ele fosse preso, ela não mais poderia - pelas regras locais - deixá-lo.

A relação dos gêmeos com o pai parecia a todos inquebrantável. Os “três meninos” eram inseparáveis e se divertiam a mais não poder. Havia respeito, admiração, cuidado e carinho. Exatamente como tinha que ser. Mesmo com a separação, o convívio seguiu sendo diário. Pedro procurava estimular os filhos a superarem limites e vibrava com os avanços percebidos.

Contudo, com sua prisão os gêmeos perderam de um dia para o outro a presença do pai em suas vidas. Essa ruptura abrupta e sem explicações maiores abalou profundamente os meninos e fez com que Manuela, para protegê-los de novos possíveis episódios de sofrimento, afastasse de uma vez a figura do pai da vida de Breno e Bruno.

Ao sair do presídio, Pedro estava convicto de que teria a companhia dos meninos de pronto e nunca mais se desapegaria deles. Foi uma decepção imensa quando se viu impedido de ter acesso aos filhos. Simplesmente não acreditava que Manuela estivesse fazendo aquilo com ele. Ela sabia do amor dele pelos gêmeos e de como esse sentimento era compartilhado.

Manuela, por outro lado, já não mais sabia se o pai de seus filhos seguia sendo um homem confiável. Um ano de reclusão era capaz de mudar qualquer

pessoa. Pedro não queria tanto transmitir bons valores aos filhos? Pois parecia não mais ter condições morais de se ocupar dessa função.

A busca pelo NPJ/PUC-Rio aconteceu quando Pedro finalmente se sentiu mais forte e menos suscetível a reações coléricas. Estava ali confiante e confiando na expertise dos advogados do escritório universitário. Não apenas tinha tido uma indicação muito firme como conhecia a boa reputação da universidade. A recepção de Joana, responsável pelo setor de triagem, reforçou esse sentimento de confiança, notadamente pela gentileza e atenção que dedicou ao caso.

Segundo Giddens:

(...) A confiabilidade é de duas espécies. Existe aquela estabelecida entre indivíduos que se conhecem bem e que, baseados num relacionamento de longo prazo, substanciaram as credenciais que tornam cada um fidedigno aos olhos do outro. A confiabilidade relativa aos mecanismos de desençaixe [= 'deslocamento' das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo-espço] é diferente, embora a fidedignidade seja ainda central e as credenciais certamente estejam envolvidas. Em certas circunstâncias, a confiança em sistemas abstratos [= fichas simbólicas e sistemas peritos, tomados em conjunto] não pressupõe encontro algum com os indivíduos ou grupos que são de alguma forma 'responsáveis' por eles. Mas na grande maioria das instâncias tais indivíduos ou grupos estão envolvidos, e devo me referir a encontros com eles por parte dos atores leigos como os *pontos de acesso* dos sistemas abstratos. Os pontos de acesso dos sistemas abstratos são o terreno comum dos compromissos com rosto e sem rosto.⁵⁶

A proposta de mediação, no entanto, fez estremecer sua impressão positiva inicial. Como àquela altura já não confiava minimamente em Manuela, a negociação direta não estava compreendida dentro do cenário de possibilidades. A negociação assistida talvez pudesse funcionar, mas o mediador precisaria ser muito experiente. Manuela era por demais sedutora e teria argumentos que poderiam impressionar, como o fato de ele ter integrado o mundo do crime e depois ter passado um ano na cadeia, ainda estar em condicional, não ter pago pensão por três anos, ter ficado praticamente vinte e quatro meses sem procurar os meninos...

Manuela foi tomada de surpresa ao receber o convite para participar da mediação. Acreditava que o pai de seus filhos havia desistido da paternidade.

⁵⁶ GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. Editora Unesp, São Paulo: 1991, p. 95/96.

A propósito, que paternidade? Pedro não ajudava os filhos com nada. Se dependesse dele, os meninos teriam morrido de fome há muito tempo.

Mas o que realmente intrigava Manuela era essa estória de um mediador imparcial tentando ajudá-los a resolver o conflito. Que conflito? Ela não estava exigindo nada de Pedro. Os meninos já tinham outra referência masculina e estavam muito bem. No mais, como que o mediador poderia ser imparcial se já tinha ouvido a versão - certamente bastante fantasiosa - de Pedro? Ele definitivamente vivia em um outro mundo...

Aliás, Manuela ouvira dizer que Pedro agora era tatuador. Mas nem assim havia se dignado a contribuir para as despesas de Breno e Bruno. Não importava: ela não queria receber nem dar nada a ele. Ela somente se dispôs a participar da tal reunião de pré-mediação porque seria sem a presença de Pedro e podia se fazer acompanhar do marido.

Nas palavras de Giddens:

*(...) a natureza das instituições modernas está profundamente ligada ao mecanismo da confiança em sistemas abstratos, especialmente confiança em sistemas peritos. Em condições de modernidade, o futuro está sempre aberto, não apenas em termos da contingência comum das coisas, mas em termos de reflexividade do conhecimento em relação ao qual as práticas sociais são organizadas. (...) Os encontros com os representantes de sistemas abstratos podem, é claro, ser regularizados e podem facilmente assumir características de confiabilidade associada com amizade e intimidade. (...) Os compromissos com rosto tendem a ser imensamente dependentes do que pode ser chamado de *postura* dos representantes ou operadores do sistema. (...) Uma atitude de 'aja como de hábito' tende a ser particularmente importante onde os perigos envolvidos são visíveis de formarem uma base de riscos puramente contrafatuais. (...) Há uma diferença entre a perícia e o perito, a qual aqueles que trabalham nos pontos de acesso procuram comumente minimizar o mais possível. Os peritos podem conseguir as coisas erradas, por erro de interpretação ou ignorância da perícia que se espera que eles possuam. A distinção clara entre palco e bastidores reforça a postura como um meio de reduzir o impacto das habilidades imperfeitas e da falibilidade humana. (...) Uma outra razão diz respeito às áreas de contingência que sempre permanecem no funcionamento de sistemas abstratos. Não existe habilidade tão cuidadosamente afiada e nem forma de conhecimento perito tão abrangente que estejam isentos de intervenção de elementos do acaso. (...)⁵⁷*

No caso em tela, a equipe técnica vinculada à triagem do NPJ, assim como o time de monitores e mediadores do GIMEC - na qualidade de pontos de acesso -

⁵⁷ Ibid., p. 97/99.

trabalharam artesanal e cuidadosamente para construir uma ambiência de confiança que pudesse considerar as peculiaridades do contexto e os perfis dos mediandos, sempre tendo os preceitos éticos e procedimentais da mediação - sistema perito - como norteadores.

Ainda nas lições de Giddens:

Os mecanismos de confiança não se relacionam apenas às conexões entre pessoas leigas e peritos: eles estão ligados também às atividades daqueles que estão 'dentro' dos sistemas abstratos. Os códigos de ética profissional, em certos casos secundados por sanções legais, formam um meio pelo qual a confiabilidade de colegas ou associados é controlada internamente. Mesmo, no entanto, para aqueles que podem parecer mais intrinsecamente comprometidos com os sistemas abstratos que mantêm, os compromissos com rosto são em geral importantes como uma maneira de gerar confiabilidade contínua. Isto constitui um tipo de exemplo do reencaixe de relações sociais. O reencaixe aqui representa um meio de fixar confiança na confiabilidade e integridade de colegas. (...)⁵⁸

Fica muito clara a ideia segundo a qual a postura ética dos mediadores e a dinâmica estruturada da mediação são importantes vetores no processo de construção de confiança. Seja qual for o modelo - linear, transformativo, circular, dentre outros tantos - que se eleja, o que verdadeiramente faz diferença é a percepção por parte dos mediandos de que não se trata de uma prática meramente intuitiva, desenvolvida por um profissional com boas intenções mas que não conta com mais do que a sorte de, no ensaio e erro, alcançar uma performance minimamente aceitável.

VIII.ii – Construindo confiança em si mesmo

No capítulo IV - que tratou da pré-mediação, o caso disparador foi o de Catarina e Jonathan. A vinda à cidade grande não havia sido casuística nem desprovida de um bom motivo. Catarina estava focada em sua meta e já tinha conseguido os primeiros frutos de um semeio determinado e criterioso, quando conheceu Jonathan. Com a conquista de seu objetivo e a frustração da relação afetiva, ela manifestou sua intenção de voltar para o Norte quando o filho comum entrasse de férias, ao final daquele semestre letivo, e foi surpreendida pela recusa do ex companheiro em permitir que Miguel a acompanhasse.

⁵⁸ Ibid., p. 99.

A questão da confiabilidade fica bem marcada nesse caso. Catarina foi ao GIMEC para a reunião de pré-mediação, decidida a não aderir à mediação. Isso porque estava certa de que Jonathan se vitimizaria e atrairia para si olhares piedosos, fazendo-na parecer insensível e intransigente. Ela não estava minimamente convencida de que reuniria condições emocionais para participar da negociação assistida. Acreditava que não encontraria forças para lidar com a manipulação do ex companheiro.

A reunião de pré-mediação foi determinante na reconfiguração dessas impressões iniciais. Rafael e Luiza já conheciam a informação, lançada na ficha de atendimento pelo setor de triagem, de que Catarina tinha dúvidas de se a mediação seria um caminho seguro pelo qual pudesse trilhar. Assim, estiveram ainda mais atentos e cuidadosos em relação à condução do primeiro encontro.

Explica Araújo:

A confiança desempenha o papel de generalizar expectativas de comportamento. Dessa maneira, ela reduz a falta de informações sobre condutas futuras e o risco quanto a incertezas. (...) Aquele que confia em algo age como se apenas certas possibilidades futuras existissem, todas elas com suporte na confiança, o que provoca a redução da complexidade social.⁵⁹

Catarina tardou a chegar ao *campus* universitário. Logo que adentrou o NPJ e se anunciou na secretaria, foi recepcionada pelos monitores, os quais lhe ofereceram um café com bolachas e ainda se mostraram interessados em conhecer sua trajetória na cidade grande e como haviam sido os anos de relação com Jonathan. Ela pôde revisitar a história do relacionamento, no seu tempo e pontuando as questões que lhe pareciam especialmente importantes, como: “Ele sempre soube que eu voltaria para a minha terra. Aliás, nunca foi segredo para ninguém que eu somente aceitei namorá-lo quando ele me prometeu que respeitaria os meus planos. Jonathan tem consciência de que eu sou uma mãe dedicada e amorosa. Não é justo que queira me prender no Rio. Ele está fazendo isso de pura maldade. Pior que ele sabe que eu não iria a lugar nenhum sem o Miguel. Vocês não fazem a menor ideia de como estou me sentindo apunhalada pelas costas”.

⁵⁹ ARAÚJO, Valter Shuenquener de. **O princípio da proteção da confiança**: uma nova forma de tutela do cidadão diante do Estado. Niterói: Impetus, 2009, p. 12/3.

Estava claro que Catarina tinha perdido por completo a confiança em Jonathan. Foram muitas as oportunidades em que teve suas expectativas contrariadas e/ou frustradas. Não fosse suficientemente decepcionante a indolência que marcou a postura do ex companheiro ao longo da união, a partir do nascimento do filho a passividade de Jonathan pareceu tornar-se ainda mais acentuada. Contudo, nada foi tão devastador quanto a sugestão de que Catarina seguisse seu rumo, pois Miguel não deixaria a cidade grande.

Esclarece Araújo:

Por meio da confiança são criadas condições básicas para o processo de interação social e é através dela que essas relações se estabilizam. Ela serve, portanto, como um mecanismo para a estabilização das expectativas. (...) Toda situação de confiança pressupõe (...) uma dose de incerteza e compreende sua frustração. Contudo, a despeito disso, ficam reduzidas as chances de frustração de uma expectativa oriunda de uma relação em que a confiança está presente, uma vez que o rompimento da confiança acarreta, usualmente, prejuízos maiores que aqueles oriundos de sua preservação.⁶⁰

O sentimento de impotência somado à indefinição por porvir deixavam Catarina insegura e paralisada. Ela acreditava muito sinceramente que somente poderia contar com o Judiciário. Até porque os advogados trabalhistas para quem trabalhava haviam lhe garantido que o juiz protegeria a ela e ao filho.

Foi a conjugação de habilidade e sensibilidade por parte dos monitores que renovou sua autoconfiança e, conseqüentemente, sua disponibilidade para a negociação assistida. Ao perceber que podia usar um recurso primário seu - a capacidade de determinação e obstinação em busca de um objetivo maior -, Catarina se sentiu fortalecida e pronta para participar da mediação. Seu foco seria voltado a encontrar uma alternativa consensual que pudesse se implementar no dia seguinte ao fim das atividades letivas de Miguel. Nem as provocações de Jonathan, tampouco a reatividade que percebia em si mesma desviariam-na da meta que havia traçado tantos anos antes.

VIII.iii – Construindo confiança no outro mediando

Conflito envolvendo empresa familiar constituída por ex casal norteou as reflexões relativas à mediação propriamente dita, no capítulo V. Helô e Ronaldo

⁶⁰ Ibid., p. 13.

estavam separados fazia dois anos, mas ainda tinham muita dificuldade em conduzir de forma independente e produtiva a atividade empresária. A descontinuidade da relação afetiva ainda não estava suficientemente assentada. Mágoas e ressentimentos faziam-se presentes a todo tempo, obnubilando o olhar de futuro.

Ronaldo tinha um histórico de vício em jogos de azar. Esse podia ser um bom motivo para a desconfiança de Helô. No entanto, não era bem assim. Claro que as apostas provenientes da prática costumeira do carteadado haviam lhe gerado ansiedade e receio ao longo de todos os anos de relação. Contudo, o que tinha comprometido sua confiabilidade no ex companheiro havia sido a desistência manifestada por ele, “sem mais nem porque”, do projeto de vida a dois.

Comenta Bos:

Nossa vida diária parece ser carregada por um fluxo ininterrupto de expectativas a respeito de como as coisas transcorrem, e normalmente essas expectativas não são frustradas. Nós só nos tornamos conscientes dessas premissas quando a realidade não está mais de acordo com elas (...). Estes exemplos podem esclarecer o fato de que sob a superfície da vida cotidiana - a qual, vista de fora, decorre bem pacatamente na base de forças da confiança -, estão em andamento processos que minam fundamentalmente essa confiança: (...) a confiança em acordos, nos motivos do parceiro, no futuro.⁶¹

Helô simplesmente não podia aceitar. Havia sido uma mulher parceira por mais de 20 anos. Construíram tanta coisa juntos. Nada justificava aquela decisão estapafúrdia. Ele não podia abandonar a família daquela maneira. Uma coisa era certa: da empresa familiar, ela não sairia. Ele não iria destruir tudo o que tinha valor para ela. Pelo menos a sanduicheria e a creperia ela sustentaria, nem que fosse à revelia dele.

Ao longo dos encontros, fomos traduzindo as acusações em valores e/ou necessidades e as pretensões em interesses e/ou preocupações. Ronaldo e Helô perceberam que concordavam com a essência das coisas. Sua dissonância era muito mais quanto à forma de se concretizar os objetivos traçados. Em meio a essas reflexões, a confiança foi, aos pontos, voltando a despontar no horizonte.

⁶¹ BOS, Lex. **Confiança Doação Gratidão**: forças construtivas da vida social. São Paulo: Antroposófica: Instituto Fonte: Associação de Pedagogia Social, 2010, p. 17/18.

Depois de algumas rodadas de reuniões privadas, demos início à investigação de alternativas que pudessem a um só tempo garantir a preservação e a alavancagem da *affectio societatis* em que pesasse à descontinuação da *affectio maritalis*. Seria necessária uma nova configuração de papéis. Para que a relação empresarial se mantivesse hígida, Helô precisaria confiar no Ronaldo - sócio, ainda que não mais confiasse no Ronaldo - ex companheiro. A Helô - parceira de vida podia parecer a Ronaldo mal-humorada demais, pavio curto demais, grosseira demais, contudo a Helô - parceira de negócios precisava ser percebida como alguém que poderia agregar valor ao empreendimento do ramo alimentício.

VIII.iv – Mediadores e advogados colaborando na construção da “situação ideal de fala”

O caso dos jovens irmãos, órfãos de pai e mãe, cuja vizinha do andar de baixo cuidava de mais de trinta gatos, trouxe algumas especificidades no capítulo VI. No entanto, a maior fonte de interesse está na co-laboração entre os profissionais em atuação na cena etnográfica - mediadores e advogados, na expectativa de que criarem um espaço de negociação plural e legitimador das diferenças, mas voltado à coconstrução de soluções com as quais todos pudessem conviver.

Os advogados - cada um a seu modo e no momento que considerou adequado - trouxeram a seus respectivos clientes um dado de realidade: o Ordenamento Jurídico estabelece regras de convivência entre os indivíduos como forma de preservação da sociedade, vedando de forma quase absoluta a autotutela, isto é, a superação dos conflitos de interesse pelo uso da força. Diante de uma controvérsia e na intenção de se evitar o enfrentamento entre as pessoas, o Estado oferece a jurisdição, a fim de se restabelecer a harmonia social, mediante a substituição da vontade dos sujeitos pela aplicação coercitiva das normas jurídicas.

Luiza e eu sabíamos que a forma como oportunizaríamos essa reconfiguração é que determinaria se a vivência seria construtiva ou destrutiva⁶². Se D. Lourdes, Guilherme e Gabriel compreendessem que a falta de equilíbrio desestabilizava todo o sistema e que o resgate dessas bases de sustentabilidade

⁶² DEUTSCH, Morton. **The resolution of conflict: constructive and destructive processes**. New Haven: Yale University Press, 1973.

interessava a todos enquanto integrantes do cenário relacional, a postura diante do conflito tenderia à conjugação de esforços e não à competição.

Para se (re)conquistar o equilíbrio e oportunizar uma estabilidade duradoura ao sistema, era importante conhecê-lo sob o enfoque das diferentes perspectivas e nuances. Cada um dos integrantes do contexto conflitivo o percebia sob um determinado ponto de vista e apreendia da realidade fenomênica algumas especificidades, desconsiderando outras tantas. Em situações de harmonia, costumam haver suficientes coincidências ou coexistências de percepções e concepções. O sistema tende a tornar-se, no entanto, disfuncional quando os sujeitos perdem a capacidade e/ou a disponibilidade de acolher ou conviver com a diversidade ínsita a qualquer natureza de relacionamento.

Nós, mediadoras, partíamos da premissa segundo a qual os cidadãos, no “mundo da vida” - constituído pela pluralidade de interações sociais e afetivas, pela concretude das vivências e experiências, pela diversidade das percepções e expectativas -, por vezes seguem norteados apenas pela “liberdade subjetiva” e pela confiança no sistema tradicional de resolução de conflitos (adjudicação pelo Estado-Juiz) e por vezes investem em um caminho diferente, em que a “liberdade comunicativa” é a tônica e a Mediação de Conflitos, o método.

Se e em que medida esse meio de resolução de conflitos contribuiria para que as pessoas envolvidas na controvérsia se valessem de um discurso consonante com aquele estruturado na “situação ideal de fala” de Habermas, dependeria do contexto e da relação de confiança que mediadores, mediados e advogados puderem construir⁶³.

Habermas propõe, em sua obra “Direito e Democracia: entre a facticidade e a validade”, um sistema de direitos que conjuga autonomia privada e pública, a partir de diferentes linhas de argumentação. Neste conceito, incluem-se os direitos fundamentais, os quais são titularizados por todos os cidadãos mas devem ser respeitados por cada um, em reciprocidade.

⁶³ HANSEN, Gilvan Luiz. Os elementos utópicos na concepção habermasiana de situação ideal de fala. In MÜLLER, Maria Cristina; CENCI, Elve Miguel (org.). **Ética, política e linguagem: confluências**. Londrina: edições CEFI, 2004, v. 1, p. 132-133.

O exercício dos direitos próprios depende do exercício do respeito aos demais cidadãos, os quais esperam a mesma natureza de postura no que concerne à sua esfera jurídica. Essa dinâmica proporcionaria uma convivência em consonância com “os meios legítimos do direito positivo”⁶⁴.

Habermas explica que a todos são assegurados direitos subjetivos, que podem ser exercidos independentemente de qualquer “agir comunicativo”. Contudo, na mesma medida em que se pode exigir respeito ao exercício da “liberdade subjetiva” própria deve-se respeito à “liberdade subjetiva” alheia. Nas palavras do autor: “A liberdade de cada um deve poder conviver com a igual liberdade de todos, segundo uma lei geral”⁶⁵.

A “liberdade comunicativa”, por sua vez, faz-se presente em contextos nos quais há uma relação intersubjetiva, a disponibilidade dos diferentes atores de fundamentar seus argumentos e de reconhecer suas respectivas “pretensões de validade”, além da intenção mútua de se alcançar um entendimento sobre a questão e de se coordenar os “planos de ação”, a partir das deliberações tomadas em conjunto e dos consensos obtidos. O argumento pode ser o mesmo. A diferença está em o ator tomar suas decisões com base na “liberdade subjetiva” ou na “liberdade comunicativa”.

No primeiro caso, não se tem como foco de interesse a receptividade (ou não) alheia acerca das motivações próprias e, portanto, pouca ou nenhuma importância se dá à fundamentação das razões ou planos pessoais. No âmbito do “agir comunicativo”, compartilham-se as percepções e expectativas, devidamente acompanhadas de seus respectivos arrazoados, favorecendo-se ambiência propícia a que cada um possa ser permeado pela perspectiva do outro e, a partir dessa influência recíproca, se oportunize a conjugação de elementos plurais e a construção conjunta de um cenário no qual todos se reconheçam e, assim, encontrem espaço e tempo para se desenvolver em suas potencialidades individuais e relacionais.

A controvérsia trazida pelos vizinhos do Edifício Morada do Sossego nos desafiava a, sem teorizar sobre o tema, ambientar D. Lourdes, Guilherme e Gabriel

⁶⁴ HABERMAS, Jürgen. **Direito e Democracia**: entre facticidade e validade. Trad. Flávio Beno Siebeneichler – UGF. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997, v. 1, p. 154.

⁶⁵ HABERMAS, op. cit., p. 157.

na proposta de legitimação mútua dos sentimentos, motivações e considerações. Se os advogados consideravam que aquele espaço poderia se mostrar mais promissor do que a via judicial, os mediandos deveriam - até por uma questão de coerência lógica - seguir os preceitos da igualdade e da reciprocidade. Somente assim vivenciariam a mediação em sua plenitude.

Segundo Habermas, a ordem jurídica legítima é estabelecida a partir de uma fundamentação moral e racional, positivada pelo legislador político autônomo. Contudo, os destinatários do direito coercitivo devem poder decidir, em cada momento e contexto, se exercerão a “liberdade subjetiva”, conferindo legitimidade ao direito positivo, ou se optarão pela “liberdade comunicativa” e, por conseguinte, pela construção interativa dos caminhos a se percorrer. A escolha costuma pautar-se pela avaliação casuística dos custos e benefícios implicados. O autor esclarece que: “normas jurídicas devem poder ser seguidas com discernimento”⁶⁶.

A questão que nos mobilizava era: naquela mediação, como em tantas outras, os mediandos estariam a cada encontro avaliando internamente, com seus respectivos assessores jurídicos e também com suas redes de pertinência se faria sentido optarem pela “liberdade subjetiva”, oportunizada pelo Poder Judiciário, ou pela “liberdade comunicativa”, passível de ser concretizada no “mundo da vida” pelos próprios envolvidos na controvérsia, com ou sem a participação de mediadores imparciais e independentes, cuja atribuição é conduzir o processo de diálogo, a fim de que a interação comunicacional ganhe em fluidez e produtividade, potencializando-se, assim, as chances de se construir um acordo mutuamente satisfatório.

No “mundo da vida” – assim como na mediação entre D. Lourdes, Guilherme e Gabriel –, os indivíduos têm formações socioculturais distintas, personalidades singulares, concepções próprias. A diversidade de perspectivas, expectativas, valores, interesses, necessidades, possibilidades, apreensões, notadamente em contextos em que se acredita haver escassez de recursos ou incompatibilidade de qualquer natureza, tende a ensejar conflitos, por vezes bastante asseverados.

Habermas esclarece que qualquer deliberação do “mundo da vida” deve envolver, no debate, todas as pessoas que possam ser influenciadas pelas

⁶⁶ Ibid., p. 158.

consequências daquela decisão. Não obstante, o discurso deve ser racional, livre de coação e potencialmente realizador das expectativas coletivas.

Almeida comenta os efeitos deletérios de um conflito mal administrado, à luz da teoria da ação comunicativa de Habermas:

Os desentendimentos e os conflitos provocariam erosão de aspectos relativos à práxis do diálogo salientados por Habermas. Em conflito, as partes tenderiam a ficar inseguras com relação às regras do jogo adversarial do outro, temendo por sua segurança. As partes funcionariam sob o pressuposto de que a outra parte não se importa com o dano, emocional e/ou material, que está infligindo, propendendo a ser autoprotetoras com o intuito de evitar sentirem-se vulneráveis. Em conflito, as partes tenderiam a generalizar experiências prévias ruins em geral, ou ocorridas na relação com a outra parte. Elas tenderiam também a acreditar que a outra parte, em qualquer processo de resolução de conflitos, iria atuar de forma a tirar vantagem de qualquer situação. Isso favoreceria o sentimento de entender qualquer ganho ou perda da outra parte como sendo manobra estratégica ou agressão. O conflito favorece a visão cartesiana de que há um alguém certo e um outro errado, fomentando em cada parte a crença de que sua própria visão é a correta.⁶⁷

O conflito não é, em si, bom ou ruim, é uma modalidade de relação, como nos ensina Simmel⁶⁸. Na mesma medida em que pode gerar ansiedade, apreensão e desgaste, também pode representar uma oportunidade de se entrar no mérito das questões e de se transformar positivamente a natureza da relação ou a qualidade da interação. O caráter construtivo ou destrutivo do conflito está muito mais ligado à forma como se lida com o desentendimento do que com a complexidade do contexto propriamente dito⁶⁹.

Habermas explica que todo e qualquer discurso traz em si “pretensões de validade”, as quais devem necessariamente observar determinados pressupostos lógico semânticos, procedurais e processuais, a saber:

Esses pressupostos lógico-semânticos (1), procedurais (2) e processuais (3) podem ser assim exemplificados: (1.1) a nenhum falante é lícito contradizer-se; (1.2) todo o falante que aplicar um predicado F a um objeto A tem que estar disposto a aplicar F a qualquer outro objeto que se assemelhe a A sob todos os aspectos relevantes; (1.3) não é lícito aos diferentes falantes usar a mesma expressão em sentidos diferentes [...]; (2.1) a todo o falante só é

⁶⁷ ALMEIDA, Tania. **Como a teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas pode auxiliar mediadores no trabalho de facilitar diálogos**. Disponível em: <http://mediare.com.br/08artigos_05como_teorias.html> Acesso em: 10/01/2016.

⁶⁸ SIMMEL, Georg. **O conflito como sociação**. Disponível em: <<http://www.cchla.ufpb.br/rbse/SimmelTrad.pdf>> Acesso em: 20/08/2017.

⁶⁹ DEUTSCH, op. cit.

lícito afirmar aquilo em que ele próprio acredita; (2.2) quem atacar um enunciado ou norma que não for objeto da discussão tem que indicar uma razão para isso [...]; (3.1) é lícito a todo o sujeito capaz de falar e agir participar de Discursos; (3.2) (a) é lícito a qualquer um problematizar qualquer asserção; (b) é lícito a qualquer um introduzir qualquer asserção no Discurso; (c) é lícito a qualquer um manifestar suas atitudes, desejos e necessidades; (3.3) não é lícito impedir falante algum, por uma coerção exercida dentro ou fora do Discurso, de valer-se de seus direitos estabelecidos em (3.1) e (3.2)⁷⁰.

A capacidade racional-reflexiva-argumentativa é um instrumento extremamente poderoso: pode garantir bons entendimentos ou provocar sérios desentendimentos. Habermas sistematiza o discurso, de forma a se garantir uma abordagem racional, livre e plena de significados. Poder-se-ia dizer que, em tese, discursos que observem essas diretrizes têm as condições necessárias para alcançar possíveis consensos. Isso porque ambientes democráticos, em que os valores liberdade e igualdade estejam presentes, são especialmente promissores à integração e à harmonia social.

O instituto da Mediação de Conflitos tem como norteadores: a participação pessoal dos mediandos; a escuta ativa e inclusiva; a legitimação da fala de todos os envolvidos na controvérsia; o balanceamento das participações; o acolhimento das questões subjetivas, inclusive em reunião privada, protegida pelo sigilo; o incentivo a que a linguagem seja neutra, ou seja, livre de adjetivações ou (des)qualificações; o reconhecimento das diferentes perspectivas da realidade como igualmente legítimas; o estímulo a que os mediandos dediquem especial atenção aos pontos em que acreditam que o outro ainda não teve oportunidade de compreender as motivações que determinaram as condutas; o esclarecimento de palavras ou expressões que possam ensejar dubiedade no entendimento; o compromisso de reciprocidade quanto aos pedidos de natureza subjetiva, como respeito por exemplo; a boa fé nos propósitos e nas atitudes; o mapeamento e cuidado com as redes sociais de pertinência dos mediandos; dentre outros.

Trata-se de um processo eminentemente pautado no diálogo, cujo objetivo primeiro e primordial é o restabelecimento da fluidez e produtividade da comunicação entre seus participantes, notadamente por meio do empoderamento de

⁷⁰ Apud HANSEN, Gilvan Luiz, op. cit., p. 134.

cada um dos mediandos e do convite ao reconhecimento do outro como igualmente merecedor de respeito e consideração.

Hansen oferece uma articulação acurada entre a “situação ideal de fala” de Habermas e os métodos extrajudiciais de resolução de conflitos:

a) não nos contradizemos e não admitimos a contradição como o resultado ou como a atitude dos atores no processo; b) não usarmos dois pesos e duas medidas, mas termos parcimônia e equilíbrio nas manifestações; c) utilizarmos linguagem clara e transparência nas ações e proferimentos, para que não surjam equívocos ou mal entendidos advindos da utilização dos termos; d) garantirmos a ampla manifestação de todos os argumentos, desejos, necessidades e percepções das partes com relação ao processo; e) pautarmos as intervenções de todos os atores no princípio da sinceridade, segundo o qual só se pode defender aquilo que realmente se acredita; f) reconhecermos todos os participantes do processo como linguisticamente competentes e, portanto, capazes de apresentar razões para seus pontos de vista e também de compreender os pontos de vista dos demais; g) acreditarmos na força do diálogo e dos discursos como meios de resolução dos conflitos de interesses; h) confiarmos firmemente na possibilidade de construção de consensos empíricos que estejam colados com consensos racionais ideais, de sorte que não saíamos com a sensação de que a decisão tomada ao final do processo é injusta, mas portadora da menor perda à qual podíamos chegar. i) que possamos descobrir, na prática da (...) mediação, um modo de nos comportarmos nas diversas instâncias que compõem a nossa existência em sociedade, de maneira a atuarmos produtivamente na construção da cidadania, da solidariedade e da democracia, sendo exemplos de pessoas criteriosas, prudentes, transparentes, éticas, democráticas, comunicativas, solidárias, sinceras, etc.⁷¹

Na mediação dos vizinhos do Edifício Morada do Sossego, contávamos com a opção consciente de mediandos e advogados pela “liberdade comunicativa”. O desafio que nós, profissionais - mediadores e advogados, tínhamos pela frente era garantir a eles a real oportunidade de vivenciarem essa experiência com a liberdade que a “situação ideal de fala” propõe.

Uma coisa era certa: sem a confiança, a legitimação e a efetiva contribuição dos assessores jurídicos, nosso trabalho seria infinitamente mais difícil e as chances de um bom resultado seriam definitivamente menos promissoras. A formação de uma equipe colaborativa de profissionais para atuar de forma complementar nesse caso foi o que nos permitiu alcançar um desfecho favorável.

⁷¹ HANSEN, Gilvan Luiz. A Resolução de Conflitos no Estado Democrático de Direitos: uma perspectiva habermasiana. In FACHIN, Zulmar; BANNWART JUNIOR, Clodomiro José. **Direito e Filosofia** - Diálogos. Distrito Federal: 2011, p. 119.

Luiza e eu sabíamos que não seria fácil para os advogados deixarem a postura de defesa dos interesses dos clientes para buscarem uma harmonização mais ampla, que também incluísse os valores e as necessidades da outra parte. Também tínhamos consciência de que era nosso o papel de convidá-los a experimentarem essa forma diferenciada de atender aos anseios dos clientes. No caso retratado, os advogados foram compartilhando conosco suas apreensões e fomos juntos construindo a confiança recíproca que nos permitiria ajudar D. Lourdes, Guilherme e Gabriel a desconstruírem o muro, substituindo-o por uma ponte.

VIII.v – Construindo e desconstruindo confiança na mediação, nos mediadores, em si mesmo e no outro mediando

O capítulo VII retrata a escalada do conflito entre vizinhos de terrenos contíguos. As circunstâncias do caso - construção de varanda por Kleber e Silvana exatamente no período em que a mãe de D. Madalena fora internada - ensejaram interpretações sobre as atitudes alheias que não correspondiam minimamente às motivações originais. Percebia-se claramente que as incompreensões recíprocas e, conseqüentemente, a falta de confiança faziam com que os mediandos mantivessem visões excessivamente gravosas, uns com relação aos outros.

O casal idoso tinha como parâmetros de referência as diretrizes - pouco claras - da Associação de Moradores e, sobretudo, a prática costumeira arraigada há décadas na Comunidade. O contexto ainda trazia um complicador: segundo D. Madalena e S. Jorge, os vizinhos da esquerda haviam pedido autorização para construir a varanda e, mais do que isso, tiveram a gentileza e o cuidado de perguntar quais seriam os horários menos inconvenientes em termos de barulho.

O casal jovem partia dos mesmos dados de realidade, contudo sua interpretação parecia um pouco diferente. Na medida em que as definições da Associação dos Moradores não restringiam expressamente a obra tal qual foi feita, não havia restrição imputável a eles. Os costumes estavam ultrapassados, tanto assim que nem todo mundo se pautava por eles, nem mesmo os vizinhos da casa que ficava à esquerda de S. Jorge e D. Madalena. A construção era idêntica. Os empreiteiros foram os mesmos. Claramente, tratava-se de uma picuinha pessoal.

Nenhum deles conhecia a informação de que a gentileza e o cuidado dos vizinhos da esquerda foram provenientes de um golpe de sorte: Juliana encontrou acidentalmente com D. Madalena na rua bem no dia em que Mateus acompanharia a equipe de pedreiros ao local, para iniciarem a empreitada.

Observam Ratton e Ratton:

(...) para Simmel, em qualquer relação social há uma mistura variável de conhecimento e ignorância. (...) o conhecimento disponível para o ator social acerca da situação na qual se localiza a interação não lhe dá garantias 'racionalis' para justificar sua 'adesão' à interação, que só ocorrerá, portanto, com a introdução de uma forma de confiança que vai além da cognição. (...) toda relação social envolve, por parte dos atores sociais, uma interpretação da situação, que está ligada ao grau de conhecimento que o ator possui dela. Além disso, para Simmel, toda relação envolve certas expectativas como resultado final de todo o processo. Todavia, como uma situação social não é rigorosamente igual a qualquer outra e envolve um certo grau de ignorância, resulta que o ator social, para garantir a interação, acaba por desenvolver um certo elemento de fé (...).⁷²

Ao longo da mediação, Rafael e eu procuramos entender como as suposições aconteceram e, ainda, de que forma poderíamos ajudá-los a esclarecer as intenções que nortearam as atitudes precedentes de cada um dos casais. Em alguma medida, D. Madalena e S. Jorge pareciam ter colecionado uma série de relatos nos quais Kleber e Silvana destoavam dos demais moradores da Comuidade, provocando-lhes estranhamento e, conseqüentemente, resistência. Silvana e Kleber, por sua vez, não aceitavam que S. Jorge e D. Madalena os discriminassem daquela forma, afinal agiam como Juliana e Mateus, os quais - por razões que ninguém sabia explicar - sempre contaram com a acolhida dos vizinhos do meio.

Nas palavras de Ratton e Ratton:

(...) Para Goffman, a normalidade é uma realização coletiva para a qual todos contribuem seguindo as regras da interação. A normalidade é factível devido a uma propriedade das atividades internacionais: a possibilidade de serem ordenadas. Tais interações (...) estão assentadas sobre um conjunto de pressuposições de conhecimento e de restrições auto-sustentadas, que não tem conteúdo exclusivamente normativo. A emergência da sensação de naturalidade e normalidade da ordem - no interior da interação - é o fator fundamental que produz a confiança de um indivíduo qualquer em relação aos indivíduos com os quais interage. A produção da normalidade através da interação pode ser pensada, como um elemento análogo ao de

⁷² RATTON, José Luiz; RATTON, Marcela-Zamboni. **Confiança, normalidade e interação: aproximação entre Simmel e Goffman**. Disponível em: , <http://www.anpocs.com/index.php/papers-30-encontro/gt-26/gt25-14/3491-jratton-mratton-confianca/file>> Acesso em 20/08/2017.

confiança, entendida aqui como disposição moral ou compromisso, fundamentado sobre situações de familiaridade ou sobre compartilhamento de crenças e valores.⁷³

Foi preciso que encontrassem um padrão de referência que fizesse sentido a todos para que conseguissem se distanciar dos sentimentos de contrariedade e contraposição e passassem a idealizar soluções suficientemente coerentes com o contexto e o senso de razoabilidade e proporcionalidade dos envolvidos na controvérsia.

Em um primeiro momento, a solução encontrada não foi ratificada pelo especialista técnico. Segundo o empreiteiro, a supressão de parte da varanda poderia comprometer sua estrutura como um todo. Diante dessa impossibilidade e do desgaste até então experimentado, não houve disponibilidade para seguirem no processo exploratório de alternativas.

Quando, no entanto, já estavam no âmbito judicial, o defensor público fez uma sugestão que ia na mesma linha antes considerada, apenas invertia o foco de intervenção: ao invés de se suprimir parte da varanda de Kleber e Silvana, ampliar-se-ia a janela do quarto da mãe de D. Madalena.

Até mesmo a divisão dos custos acabou contando com a conjugação de esforços mas da forma menos gravosa possível: para Kleber, o material de construção sairia a preço de custo por ser amigo de longa data do dono da loja de material de construção; para D. Maralena, não haveria custo com mão de obra, pois seu afilhado cuidaria do serviço. Depois, ela lhe compensaria, cuidando de seus filhos por algumas noites de sábado.

Decerto, o esclarecimento das intenções e a manifesta disponibilidade de todos em buscarem, por meio da co-laboração, uma solução para a situação fizeram abrandar os sentimentos de insegurança e indignação que permeavam ambos os casais, ensejando uma nova tônica, mais inclusiva e portanto sustentável no tempo.

⁷³ Ibid.

CONCLUSÃO

A dissertação teve por objetivo investigar, a partir de uma articulação entre os elementos e dados apurados na pesquisa de campo e os aportes teóricos depreendidos da literatura especializada, como a confiança se insere e constitui a prática da mediação. A proposta foi analisar o processo de (des)construção da (des)confiança, principalmente, pela perspectiva dos mediandos, mas com o cuidado de não deixar de considerar o ponto de vista de cada um dos demais atores da dinâmica mediativa.

Minha intuição inicial era no sentido de que a confiança não poderia ser considerada apenas pelo viés teórico. Trata-se, como se confirmou ao longo da pesquisa, de fenômeno relativo, que se constrói na interação, dependendo de fatores singulares de cada contexto. No mais, esse processo é dinâmico e não se esgota, muito ao contrário: conquanto tenha momentos de estabilização, pode sempre passar por oscilações permeadas por tensões, resgates, rupturas, restaurações.

Pretendia entender as razões que fariam com que uma pessoa, imersa em um contexto conflitivo, isto é, com sua confiança no outro e, por vezes, até em si mesma possivelmente esmaecida ou esvanecida, procurasse ou aceitasse a indicação para participar de uma dinâmica mediativa. Em paralelo, esperava identificar: qual seria o conhecimento prévio dos mediandos em potencial sobre o instituto da mediação; como eles construiriam confiança no método, nos mediadores, em si mesmos e no(s) outro(s) mediando(s); se seria importante que mediadores e advogados confiassem na capacidade de os próprios mediandos encontrarem suas respostas, ou seja, a solução para os seus problemas; em que medida a construção de uma relação de confiança compartilhada entre mediadores e advogados influenciariam na prática da negociação assistida.

Pela comparação da análise dos casos que passaram pela pesquisa de campo com as impressões que fui acumulando ao longo dos anos de atuação no GIMEC, pude concluir que a mediação extrajudicial ainda não faz parte do espectro de possibilidades aventado pelas pessoas quando se veem diante de uma situação de impasse. O grande diferencial do GIMEC/PUC-Rio, em relação a outros serviços gratuitos de mediação extrajudicial, é que a triagem faz o encaminhamento para a

dinâmica mediativa a partir de critérios objetivos - casos em que o conflito é proveniente das áreas familiar, sucessória, cível, comercial, empresarial ou criminal, com suficiência de informações de contato -, na intenção de oportunizar às pessoas cujo contexto conflitivo permitiria a autocomposição a experiência mediativa.

O processo de (re)construção de confiança, no entanto, é personalíssimo. Em que pesem à dedicação dos mediadores em sinalizarem as possíveis razões de incompreensões havidas entre as partes ou às traduções das acusações em valores e/ou necessidades e das pretensões em interesses e/ou preocupações, ainda assim a vivência é ao mesmo tempo singular e sistêmica.

Outro ponto interessante foi perceber como é essencial que os mediadores acreditem na capacidade de as próprias pessoas, a partir das informações geradas pelo processo de mediação, alcançarem compreensões pessoais e entendimentos coletivos sobre os diferentes aspectos da controvérsia. Quando os mediandos estão determinados a resolver a questão por acordo e seus advogados lhes instrumentalizam com as margens legais e, ainda, com alternativas oriundas de suas experiências pretéritas com casos similares, o conflito ganha contornos de dilema a ser superado em co-laboração.

A atuação complementar dos profissionais é determinante para o bom andamento da prática mediativa. A pesquisa demonstrou que a postura colaborativa precisa partir dos mediadores, envolver os advogados e, em meio a essa união de esforços, proporcionar aos mediandos um espaço de co-construção.

A confiança seria o grande pano de fundo dessa co-construção em coprotagonismo e coautoria. Na medida em que a mediação consiga proporcionar uma ambiência de compartilhamento de motivações, intenções e expectativas, os mediandos passam a ter o passado como mera referência do que funciona e do que precisaria ser diferente, focando prospectivamente em soluções inclusivas.

Importante perceber que, como supunha originalmente, a mera presença dos mediadores já muda a dinâmica dialogal. Mais ainda se não houver, por parte dos facilitadores, a expectativa de que os mediandos venham a celebrar um acordo. O resgate da confiança e da conseqüente fluidez do diálogo ou o resgate da fluidez do diálogo e da conseqüente confiança - lembrando se tratar de uma dinâmica que se retroalimenta, positiva e negativamente - são suficientes a ensejarem, pelo

silogismo relacional, a superação do desequilíbrio que marcava a relação e era sinalizado pelo conflito.

A pesquisa de campo no GIMEC/PUC-Rio, associada a um deliberado estranhamento daquilo que pudesse a princípio parecer familiar, me permitiu retratar casos disparadores que serviram de ponto de partida para o diálogo com os autores e os dados oriundos dos grupos focais. A proposta foi traçar uma linha evolutiva entre as diferentes fases do procedimento do GIMEC, a partir do retrato de casos reais, descaracterizados com vistas à preservação do anonimato, e da correspondente articulação teórica.

Constatai que, de fato, confiança e desconfiança se entremeiam, as situações e os processos são constitutivamente ambivalentes. Não há um estado absoluto, menos ainda perene. Assim, um dos grandes desafios da mediação é lidar com esse dado de realidade e ajudar no balanceamento dessa multiplicidade de momentos e sentimentos, para que se possa, no tempo dos mediandos, avançar no sentido de se criar e sustentar uma atmosfera propícia à coconstrução de entendimentos, que possa, inclusive, ser validada pelas redes sociais de pertinência de cada um dos mediandos.

Ao longo dos primeiros capítulos, ofereci um panorama dos princípios legais estruturantes do processo de mediação; descrevi as especificidades do campo de pesquisa; retratei o passo a passo da dinâmica mediativa.

Nos capítulos subsequentes, identifiquei que os mediandos, em geral, buscam o NPJ/PUC-Rio para assessoria jurídica e tendem a ficar surpresos com o encaminhamento para a mediação. Conclui, mormente a partir das entrevistas pessoais, que faria muita diferença se a pré-mediação acontecesse em até dez dias. Assim, não se perderia o momento de mobilização interna e a premência do mediando potencial que procura o escritório universitário.

Pude perceber que o fiel da balança entre seguir na postura adversarial ou optar pela mediação passa pela questão da segurança, que está totalmente vinculada à confiança que se possa construir no instituto da mediação (sistema perito) e nos mediadores (pontos de acesso).

Pensando sobre os meandros e os matizes da confiança, a partir da vivência da facilitação do diálogo e da negociação assistida, depreendi do campo de

pesquisa que a natureza e a qualidade do acolhimento na pré-mediação faz toda a diferença no processo de construção da confiança no método, nos mediadores e até em si mesmo. Quanto à capacidade reflexiva dos mediandos, me dei conta de que não necessariamente determinaria o êxito ou não da experiência mediativa, mesmo porque os mediadores devem acompanhar a cadência de tempo e de elaboração das ideias dos próprios mediandos. A possibilidade de se intercalar diferentes modelos de mediação ou mesmo reuniões privadas e conjuntas também tende a ser um ponto valioso, quanto à estrutura do processo de mediação. Por vezes, são necessários espaços individualizados e diferentes modelos de intervenção para se administrar a profusão de sentimentos e/ou a desorganização dos pensamentos provenientes da situação conflitiva.

Constatei, outrossim, que a dinâmica extrajudicial de mediação teria o condão de proporcionar entendimentos ou preparar os mediandos para estarem em juízo como juridicionados mais conscientes das dimensões da questão conflitiva, bem como da pluralidade de interesses envolvidos. Ademais, a prática mediativa tende a trazer uma sensação de apaziguamento interno, no sentido de que a decisão adjudicada teve seu lugar depois de as partes terem envidado seus melhores esforços na tentativa de construção do entendimento.

Em virtude da singularidade de cada contexto conflitivo, seja com relação às peculiaridades das circunstâncias fáticas, seja com relação ao perfil dos envolvidos na controvérsia, não me parece simples elencar padrões de construção de confiança em mediação. Conclui, ao longo da dissertação, que alguns possíveis norteadores seriam a observância das normas éticas e procedimentais do instituto, além da conjugação de sensibilidade, habilidade e técnica pelos mediadores. No mais, diria que os condutores do processo deveriam sempre praticar aquilo que propõem: a postura de co-laboração e o exercício da empatia são alguns bons exemplos dessa proposta.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Diogo de Assumpção Rezende de; PAIVA, Fernanda. Princípios da mediação de conflitos. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016.

_____; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. Possíveis diretrizes para a regulamentação legal da mediação: proposições da comissão de mediação da OAB-RJ. In: MUNIZ, Joaquim de Paiva; VERÇOSA, Fabiane; PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Diogo de Assumpção Rezende de (coord.). **Arbitragem e mediação**: temas controvertidos. Rio de Janeiro: Gen/Forense, 2014.

ALMEIDA, Tania. **Caixa de ferramentas em mediação**: aportes práticos e teóricos. São Paulo: Editora Dash, 2014.

_____. **Como a teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas pode auxiliar mediadores no trabalho de facilitar diálogos**. Disponível em: <http://mediare.com.br/08artigos_05como_teor.html> Acesso em: 10/01/2016.

_____. Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos; duas práticas diversas. In CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. **Mediação de Conflitos**: novo paradigma de acesso à justiça. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2009.

AZEVEDO, André Gomma (org). **Manual de mediação judicial**. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2009.

ARAÚJO, Valter Shuenquener de. **O princípio da proteção da confiança**: uma nova forma de tutela do cidadão diante do Estado. Niterói: Impetus, 2009.

BOS, Lex. **Confiança, doação, gratidão**: forças construtivas da vida social. Tradução do alemão por Karsten Martin Haetinger. São Paulo: Antroposófica; Instituto Fonte; Associação de Pedagogia Social de Base Antroposófica no Brasil, 2010.

BOURDIEU, Pierre. **Participant objectivation**. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-9655.00150/abstract>> Acesso em: 20/08/2017.

BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988.

BRASIL, Decreto-lei nº 2.848, de _____, Código Penal.

BRASIL, Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, Código de Processo Civil.

BRASIL, Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.

BRASIL, Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

BRIGIDA, Elizabeth; ARAÚJO, Inês Guilhon de; JACOB, Wanderley José. Diferentes modelos: mediação narrativa. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. **La promesa de mediación**. Trad.: Aníbal Leal. Buenos Aires: Granica, 2008.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **O novo processo civil brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2015.

Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem - CONIMA. **Código de Ética para Mediadores**. Disponível em: Disponível em: <http://www.conima.org.br/codigo_etica_med> Acesso em: 23/08/2017.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbfff344931a933579915488.pdf>> Acesso em: 14/08/2017.

DEUTSCH, Morton. **The resolution of conflict**: constructive and destructive processes. New Haven: Yale University Press, 1973.

GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. Tradução: Raul Fiker. São Paulo: UNESP, 1991.

HABERMAS, Jürgen. **Direito e democracia**: entre facticidade e validade. Trad. Flávio Beno Siebeneichler – UGF. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997, v. 1.

HALE, Durval; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (org.). **O marco legal da mediação no Brasil**: comentários à lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. São Paulo: Atlas, 2016.

HANSEN, Gilvan Luiz. **A resolução de conflitos no estado democrático de direitos**: uma perspectiva habermasiana. In FACHIN, Zulmar; BANNWART JUNIOR, Clodomiro José. Direito e Filosofia - Diálogos. Distrito Federal: 2011.

_____. **Os elementos utópicos na concepção habermasiana de situação ideal de fala**. In MÜLLER, Maria Cristina; CENCI, Elve Miguel (org.). Ética, política e linguagem: confluências. Londrina: edições CEFI, 2004, v. 1.

JONATHAN, Eva; ALMEIDA, Rafael Alves de. Dinâmica da Mediação: Etapas. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016.

_____; AMERICANO, Naura dos Santos. Diferentes Modelos: Mediação Transformativa. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016.

_____; PELAJO, Samantha. Diferentes Modelos: Mediação Linear (Harvard). In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: JusPodivm, 2016.

LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. “Sistema Multiportas”: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In: SALLES, Carlos Alberto de Salles; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, mediação e arbitragem** – curso básico para programas de graduação em Direito. São Paulo: Gen./Método, 2013.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sergio Cruz. **Manual do processo de conhecimento**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005.

MEIRELLES, Delton Ricardo Soares; MIRANDA NETTO, Fernando Gama. Reflexões sobre a conciliação e a mediação civil no âmbito judicial e extrajudicial. In: MUNIZ, Joaquim de Paiva; VERÇOSA, Fabiene; ALMEIDA, Diogo de Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina (coord.). **Arbitragem e mediação**: temas controvertidos. Rio de Janeiro: Gen/Forense, 2014.

MIRANDA NETTO, Fernando Gama de; SOARES, Irineu Carvalho de Oliveira. Princípios procedimentais da mediação no novo código de processo civil. In: ALMEIDA, Diogo de Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha (coord.). **A mediação no novo código de processo civil**. Rio de Janeiro: Gen/Forense, 2016.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **O conceito de dignidade humana**: substrato axiológico e conteúdo normativo. In SARLET, Ingo Wolfgang (org). Constituição, direitos fundamentais e direito privado. Porto Alegre: Editora Livraria do Advogado, 2003.

PINHO, Humberto Dalla Bernadina de; PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. O papel da mediação no século de vocação da jurisdição e no (re)dimensionamento da democratização do processo civil. In: SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernadina (org.). **Acesso à justiça, jurisdição (in)eficaz e mediação**. Curitiba: Multideia, 2013.

_____. **Os efeitos colaterais da crescente tendência à judicialização da mediação**. *Revista Eletrônica de Direito Processual Civil*, ano 7, v. XI, jan./jun. 2013.

_____. Mediação obrigatória: um oximoro jurídico e mero placebo para a crise do acesso à justiça. In: MUNIZ, Joaquim de Paiva *et alii* (coord.). **Arbitragem e mediação** – temas controvertidos. Rio de Janeiro: Gen/Forense, 2014.

RATTON, José Luiz; RATTON, Marcela-Zamboni. **Confiança, normalidade e interação: aproximação entre Simmel e Goffman**. Disponível em: <http://www.anpocs.com/index.php/papers-30-encontro/gt-26/gt25-14/3491-jratton-mratton-confianca/file>> Acesso em 20/08/2017.

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

SILVA, José Afonso da. **Aplicabilidade das normas constitucionais**. São Paulo: Malheiros Editores, 3ª edição, 1998.

SIMMEL, Georg. **O conflito como sociação**. Disponível em: <<http://www.cchla.ufpb.br/rbse/SimmelTrad.pdf>> Acesso em: 20/08/2017.

SOUZA E LIMA, Evandro; PELAJO, Samantha. A mediação nas ações de família. In ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. **A mediação no novo código de processo civil**. Rio de Janeiro: Gen/Forense, 2016.

_____. Dinâmica de mediação: ferramentas – alguns aportes. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. Salvador: JusPodivm, 2016.

SUARES, Marínés. **Mediación. conducción de disputas, comunicación y técnicas**. 1ª ed., 6ª reimpressão, Buenos Aires: Paidós, 2008.

TARTUCE, Fernanda. **Interação entre NCPC e Lei de Mediação: primeiras reflexões**. Disponível em: <<http://portalprocessual.com/interacao-entre-novo-cpc-e-lei-de-mediacao-primeiras-reflexoes/>> Acesso em: 15/04/2016.

_____. **Mediação nos conflitos cíveis**. São Paulo: Gen/Método, 2008.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas: modelos, processos, ética e aplicações**. São Paulo: Gen/Método, 2014.

VASCONCELOS, Maria José Esteves de. **Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência**. Campinas, São Paulo: Papirus, 2002.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na pororoca**. v. III. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à Justiça e Sociedade Moderna**. In GRINOVER, Ada Pellegrini et. al. Participação e processo. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1988.

ANEXOS

Anexo I - Convite aos mediadores que integrariam os grupos focais:

Caros Mediadores,

meu mestrado tem uma pegada empírica em razão do viés sociológico do programa da UFF. Assim, promoverei alguns grupos focais (ideal de 15 participantes) na intenção de alimentar a minha pesquisa, cujo objeto é 'A Confiança na Mediação'.

Queria propor a vocês uma rodada de três horas de debates. Isso mesmo: debates. Quanto mais acalorados melhor! A técnica é deixar as pessoas falarem livremente mesmo e inclusive se um falar em cima da outro! Nada de círculo de conversa ou bastão de fala!

_____ me ajudará a anotar as considerações dos participantes e a transcrever as falas a partir da gravação (se vocês nos autorizarem o registro - facilitaria muito para não perdermos nenhuma contribuição)! A figura do assistente de pesquisa está prevista na metodologia do grupo focal!

Usaremos um questionário semi estruturado, ou seja, aquele que permite eventual ampliação de questões a partir do desdobramento das falas dos participantes do grupo! Não se preocupem que o anonimato estará preservado!

A ideia seria que pudéssemos nos reunir na _____-feira, dia _____, entre ___h e ___h, no _____. Peço àqueles que puderem participar do grupo que nos confirmem o quanto antes para que, se necessário, possamos convidar outras pessoas e assim completar os 15 participantes!

Muito obrigada pela valiosíssima parceria!

Samantha.

Anexo II – Questionário semi-estruturado para guiar os grupos focais:

Considerando a abrangência geográfica da cidade do Rio de Janeiro:

(i) vocês diriam que, em geral, as pessoas consideram a mediação como opção quando se veem diante de uma situação de conflito familiar? Por que razões?

(ii) pela vivência prática de vocês, o homem médio / a mulher média confia na mediação como instrumento de resolução de conflitos familiares?

(iii) como vocês estão significando "confiança"? "Falta de confiança" e "desconfiança" seriam conceitos semelhantes ou dessemelhantes para vocês? Por que razão? Em que medida?

(iv) como vocês estão significando "homem médio" / "mulher média"?

(v) se ele / ela confia, com base em que elementos/caraterísticas? Em que circunstâncias? Haveria variações no nível de confiança? Por que razões?

(vi) se ele / ela não confia, com base em que elementos/caraterísticas? Em que circunstâncias? Haveria variações no nível de não confiança / desconfiança? Por que razões?

(vii) essa confiança / falta de confiança ou desconfiança: seria na dinâmica da mediação familiar / na capacidade/habilidade/ética do mediador familiar?; estaria associada à sensação de (auto) impotência / à sensação de má fé / má intenção da outra parte?

(viii) você acreditam que o contexto do conflito familiar seria especialmente favorável ou especialmente desfavorável à confiança na prática da mediação? Por quê?

(ix) o que a mediação familiar proporciona / precisaria proporcionar aos mediandos para gerar confiança em sua prática?

(x) o que o mediador familiar faz / precisaria fazer; que habilidades o mediador tem / precisaria ter para gerar confiança em sua condução?

(xi) o que os mediandos fazem / precisariam fazer, individual e reciprocamente, para confiarem na co-laboração (= laboração conjunta), no co-protagonismo e na co-autoria em uma mediação familiar?

Anexo III – Questionário para guiar a assistente de pesquisa na observação da triagem:

Atendimento: ____/2016

Data:

Nome:

Telefone:

Encaminhamento:

Data GIMEC:

Perguntas:

(i) O cliente foi encaminhado para o GIMEC? () sim; () não

(ii) Se não foi encaminhado para o GIMEC, por quê?

(iii) Se foi encaminhado para o GIMEC, por quê?

(iv) Mesmo encaminhado para o GIMEC, o cliente pediu para não ser encaminhado?

() sim; () não; () não é o caso

(v) Tendo pedido para não ir para o GIMEC, perguntar:

a) entendeu o que é mediação? () sim; () não; () não é o caso

b) considera que poderia ajudar? () sim; () não; () não é o caso

c) se o cliente achar que a mediação não poderia ajudar, por quê?

d) acredita na imparcialidade dos mediadores do grupo de mediação do NPJ da PUC-Rio?

e) o cliente sente que teria condições de, na mediação, esclarecer suas questões e sentimentos?

f) confia que a outra parte participaria do processo e contribuiria para resolver numa boa?

Observações: _____

Anexo IV – Questionário para os mediandos que não aderiram à mediação depois de realizada a pré-mediação:

(i) O(A) senhor(a) acha que a mediação poderia lhe ajudar a chegar num entendimento com a outra parte? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(ii) O(A) senhor(a) acha que a mediação poderia ajudar outras pessoas a chegarem em entendimentos? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(iii) O(A) senhor(a) indicaria a mediação para um amigo ou parente? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(iv) O(A) senhor(a) teve a impressão de que os mediadores conduziram bem a mediação?* () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

* explicar que vocês são os pré-mediadores e não os mediadores.

(v) O(A) senhor(a) ficaria confortável de participar da mediação com a outra parte? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(vi) O(A) senhor(a) ficaria confortável de participar da mediação se fosse com outra pessoa? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(vii) O(A) senhor(a) se sentiria confiante em si mesmo de participar de um processo de mediação com a outra parte? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(viii) O(A) senhor(a) se sentiria confiante em si mesmo de participar de um processo de mediação se fosse com outra pessoa? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(ix) Se o(a) senhor(a) estivesse acompanhado de advogado na mediação se sentiria mais confiante em participar? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(x) O(A) senhor(a) acredita que a outra parte participaria da mediação? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(xi) O(A) senhor(a) acredita que com a ajuda dos mediadores a outra parte poderia chegar num entendimento com o(a) senhor(a)? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(xii) O(A) senhor(a) acredita que a outra parte cumpriria o acordo celebrado na mediação? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(xiii) O(A) senhor(a) prefere que o juiz decida no lugar senhores? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

Anexo V – Questionário para os mediandos que aderiram à mediação depois de realizada a pré-mediação:

(i) O(A) senhor(a) acha que a mediação pode lhe ajudar a chegar num entendimento com a outra parte? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(ii) O(A) senhor(a) acha que a mediação poderia ajudar outras pessoas a chegarem em entendimentos? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(iii) O(A) senhor(a) indicaria a mediação para um amigo ou parente? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(iv) O(A) senhor(a) teve a impressão de que os mediadores conduziram bem a mediação?* () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

* explicar que vocês são os pré-mediadores e não os mediadores.

(v) O(A) senhor(a) acredita que a outra parte concordará em participar da mediação? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(vi) O(A) senhor(a) acredita que com a ajuda dos mediadores a outra parte pode chegar num entendimento com o(a) senhor(a)? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

(vii) O(A) senhor(a) acredita que a outra parte cumprirá o acordo celebrado na mediação? () sim; () talvez; () não; () não saberia opinar

Anexo VI – Pesquisa de campo na Triagem do Núcleo de Prática Jurídica - NPJ ao qual o Grupo Interdisciplinar de Mediação de Conflitos - GIMEC/PUC-Rio é vinculado.

Ao longo dos meses de outubro e novembro de 2017, foram realizados 67 atendimentos pela Triagem do NPJ: em 21 casos, a parte solicitante foi encaminhada à pré-mediação; em 17 casos, a parte solicitante compareceu à pré-mediação; em 4 casos, a parte solicitante não compareceu à pré-mediação; em 14 casos, a parte solicitante aceitou participar da mediação; em 1 caso, a parte solicitante aceitou participar da mediação, mas desistiu em seguida; em 1 caso, a parte solicitante aceitou participar da mediação, mas foi reencaminhada; em 1 caso, a parte solicitante não aceitou participar da mediação; em 13 casos, a parte solicitada foi convidada a comparecer à pré-mediação; em 1 caso, a parte solicitada não tinha seus contatos disponíveis para o convite; em 5 casos, a parte solicitada compareceu à pré-mediação; em 8 casos, a parte solicitada não compareceu à pré-mediação; em 5 casos, ambas as partes compareceram à pré-mediação; em 4 casos, ambas as partes aceitaram participar da mediação; em 1 caso, as partes celebraram acordo verbal durante a pré-mediação; em 4 casos, a mediação foi iniciada; em 0 caso, os mediadores não iniciaram a mediação, por inadequação do método; em 0 caso, os mediadores interromperam a mediação, por improdutividade do método; em 1 caso, a parte solicitante desistiu da mediação; em 0 caso, a parte solicitada desistiu da mediação; em 1 caso, as partes decidiram negociar diretamente; em 1 caso, as partes celebraram acordo verbal em mediação; em 1 caso, as partes celebraram acordo escrito em mediação; em 1 caso, as partes tiveram seu acordo escrito homologado judicialmente.

*Informação importante vinda da equipe de Triagem: na primeira metade de cada semestre letivo (meses de março e abril e meses de agosto e setembro), o fluxo da Triagem tenderia a ser maior porque seriam os meses em que as áreas teriam mais disponibilidade para receber casos novos... ao longo de cada semestre letivo, em algum momento o atendimento de casos novos seria encerrado em função do alcance de um número limite de casos... o público do NPJ teria essa informação e portanto a demanda seria mais expressiva nos meses de março e abril, agosto e setembro.

*Outra hipótese construída pela assistente de pesquisa ao longo de sua observação: a Secretária do NPJ informaria, progressivamente ao longo de cada semestre letivo, às pessoas que fazem contato via telefone com o Núcleo que as áreas x e/ou y estariam com o atendimento encerrado, sem mencionar a possibilidade de atendimento pelo GIMEC... ou eventualmente poderiam dar a sensação de que o

GIMEC seria uma possibilidade subsidiária... o que poderia denotar, para quem não conhece a mediação, um atendimento de menos qualidade ou eficácia prática...

*Reflexão a que chego a partir de todos os dados coletados: a equipe da Triagem e da Secretaria do NPJ pode (i) entender que a finalidade precípua do NPJ é prestar assessoria e/ou representação jurídica às pessoas e que, portanto, não faria sentido estimular a procura ao Núcleo quando esse serviço está suspenso ou (ii) não acreditar na eficácia prática do trabalho desenvolvido pelo GIMEC ou (iii) não se dar conta de que está deixando de contribuir para a geração de casos para o GIMEC.

*Dado de realidade: tenho acesso às informações cadastradas no Sistema Maxwell porque sou professora da casa, vinculada ao NPJ.

Caso 01/67 03/out/2016

Assistente de pesquisa: Sem comentários.

Maxwell: Não localizei o cadastro.

Caso 02/67 03/out/2016

Assistente de pesquisa: 1) não tendo sido oferecida a explicação, a cliente perguntou três vezes o que era mediação, tendo obtido as seguintes respostas: “a gente vai ouvir você e vai ouvir ele”, “porque entrar com ação demora muito”, “a gente vai marcar antes com um advogado”, “eles vão ver a melhor forma de vocês resolverem esta questão”, “eles vão te mandar uma explicação sobre mediação”, “os mediadores são imparciais”. 2) cliente manifestou mais de uma vez a preocupação com o fato de a outra parte ser ator e que iria mentir e chorar. 3) cliente manifestou dúvidas e interesse de saber seus direitos quanto à possibilidade de o pai tirar a guarda do filho.

Maxwell:

Nome: A M G S
Data de Nascimento: 07/1995 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: solteira
Ocupação: vendedora
Nome da Mãe: A M G S
Nome do Pai: não informado
Bairro de residência: Estácio
Renda Mensal: 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: -

Cor/Etnia: branca

Atendimento: L Q O

Encaminhamentos: 03/10/2016 09:46 GIMEC (M + M / P M N) / 03/10/2016 09:49
Família (I A R)

Descrição do caso no sistema: A assistida tem um filho, K G D, hoje com oito meses de vida, com o Sr. J D. Acontece que a assistida gostaria de ir morar em S P, residir próximo à sua família. Mas o pai do menor não quer dar autorização para a mesma sair do Estado. Gostaria de entrar com pedido de guarda e oficializar a pensão alimentícia.

GIMEC:

Situação/Mediação: agendado para e atendido em 24/10/2016.

Houve Mediação? Uma reunião. A parte solicitante pediu orientação jurídica antes de confirmar adesão ao procedimento.

Quem mediou? P M N

Houve acordo? Não.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Sim. A parte solicitante desistiu da mediação após consulta com advogado de família.

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Não.

Caso 03/67 03/out/2016 + caso 05/67 04/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente buscou especificamente a mediação, manifestando o desejo do caso ser mediado, embora indagando se o caso seria passível de sê-lo. (03/out/2016) No dia seguinte, a parte desistiu por ora da mediação, em razão de orientação de seu professor (A S A) no sentido de que melhor seria, para o caso, que ela tratasse a questão primeiramente com advogada (marcou com A P S). A cliente falou que procurou a mediação, em 1º lugar, porque não acha que a questão justifica mover a máquina judiciária, eis que se trata de valor muito baixo (conserto de carro), mas que, embora quisesse ir para mediação, vai seguir a orientação do professor. Afirmou que poderá e que deseja voltar a procurar a mediação. (04/out/2016)

Maxwell:

Nome: L S M O

Data de Nascimento: 05/1981 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Naturalidade: RJ

Estado Civil: solteira

Ocupação: estudante

Nome da Mãe: M L M O

Nome do Pai: L M O
Bairro de residência: Tijuca
Renda Mensal: funcionário PUC
Tipo de Moradia: Comodato
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: branca
Atendimento: L Q O
Encaminhamentos: 04/10/2016 10:03 CIVIL (A P S) / 24/10/2016 09:23 GIMEC (M + M)

Descrição do caso no sistema: A assistida, juntamente com sua mãe, sofreu um acidente de trânsito na Rua Bom Pastor-Tijuca/RJ no dia 03 de outubro de 2016, onde o carro em que ambas estavam foi fechado pelo Sr V P A S, que se encontrava em um outro automóvel, e conseqüentemente gerou a batida. A assistida tentou pedir a ajuda da polícia, porém não obteve por não haver nenhuma vítima. O BRAIT não foi feito porque na cabine policial onde a assistida tentou buscar apoio não havia o formulário. A assistida e sua mãe tentaram fazer um acordo com o Sr V P A S, porem ele está questionando a autoria e a responsabilidade de tal ato. Obs. Cliente foi orientada pela área cível (A P S) e encaminhada ao GIMEC.

GIMEC:

Situação/Mediação: agendado para 24/10/2016 e atendido em 11/11/2016.
Houve Mediação? Não: a parte solicitada não aderiu.
Quem mediou? Apenas pré-mediação com M + M
Quantas sessões foram? Nenhuma.
Houve acordo? Não.
Homologado? Não.
Desistência/Descontinuação? Não.
Interrompido pelo Mediador? Não.
Houve retorno? Não.

Caso 04/67 03/out/2016

Assistente de pesquisa: Sem comentários.

Maxwell: Não tem cadastro.

Caso 06/67 04/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente foi atendida depois do horário de atendimento, por isso o atendimento não foi observado pela assistente de pesquisa. O relato foi feito pela responsável pela Triagem (L Q O) à assistente de pesquisa, no dia seguinte ao atendimento. L Q O relatou que a cliente chegou, pedindo para falar com um psicólogo jurídico. Contou sua história para L Q O, que indicou para ela a mediação. Ocorre que, nesse primeiro momento, a cliente não aceitou, de jeito

nenhum, a mediação. Então, L Q O a encaminhou para ter orientação jurídica com um advogado (D P), no mesmo dia. Após receber orientação, a cliente retornou à triagem, pedindo para ser encaminhada para o GIMEC, por ter sido a orientação do advogado. Então, L Q O agendou atendimento para o GIMEC.

Maxwell:

Nome: T N A F

Data de Nascimento: 09/1985 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Naturalidade: RJ

Estado Civil: solteira

Ocupação: -

Nome da Mãe: E N A F

Nome do Pai: P H P F

Bairro de residência: Gávea

Renda Mensal: -

Tipo de Moradia: comodato

Comunidade Carente: -

Cor/Etnia: branca

Atendimento: K F S S

Encaminhamentos: 22/09/2016 10:15 FAMILIA / 22/09/2016 10:27 SERVIÇO SOCIAL / 04/10/2016 14:21 GIMEC

Descrição do caso no sistema: A assistida viveu em união estável com o Sr V F A por cerca de três anos e tiveram juntos dois filhos, I N A F F A e Y N A F F A, que estão com 9 anos de idade. Após o nascimento dos filhos a assistida foi morar com o Sr V F A e ele começou a apresentar um quadro de desequilíbrio psicológico muito forte, chegando a assustar aos vizinhos (sic). Logo após a união, o Sr V F A passou a agredir a assistida física e verbalmente. Há cerca de seis anos, os dois estão separados porém até o presente momento as agressões continuam. Gostaria de uma orientação acerca do que deve ser feito e de quais são os direitos dos filhos e dela. Obs: A assistida afirma que V F A não terá nenhuma responsabilidade quanto ao caso, passando as responsabilidades para R F, sua mãe.

GIMEC:

Situação/Mediação:

Houve Mediação? Não: a parte solicitante entrou em contato com o NPJ e, por telefone, desistiu da mediação.

Quem mediou? Ninguém

Quantas sessões foram? Nenhuma.

Houve acordo? Não.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Não.

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Não.

Caso 07/67 05/out/2016

Assistente de pesquisa: Sem comentários.

Maxwell:

Nome: M C G
Data de Nascimento: 04/1938 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: viúva
Ocupação: aposentada
Nome da Mãe: M L C
Nome do Pai: J L C
Bairro de residência: Gávea (Minhocão)
Renda Mensal: de 3 a 4 sms
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: branca
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 05/10/2016 11:30 SUCESSÕES (P M)

Descrição do caso no sistema: Assistida tem 78 anos de idade, viúva, 02 filhos: F e F, ambos maiores de idade. Ocorre que a mesma tem um imóvel localizado no Minhocão e gostaria de deixar esse imóvel para sua neta C A G, hoje com 13 anos de idade. Segundo seu relato, os dois filhos estão de acordo com a doação em vida.

Caso 08/67 06/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão de família e sucessões: o ex companheiro foi retirado da casa, que seria “herança” da mãe dele, há 20 anos, por medida de afastamento do lar. A filha desse ex-casal foi expulsa da mesma casa há 8 anos pela própria mãe. Pai e filha querem retomar para casa. A responsável pela Triagem ficou na dúvida se seria caso de mediação. Primeiro encaminhou para orientação jurídica, depois, tendo consultado a Secretaria, encaminhou para a mediação. Informou que mandaria o caso para um advogado que tentaria fazer um acordo, que possivelmente chamariam uma parte, depois a outra. O pai falou com a filha que não tem como fazerem acordo, ao que a filha respondeu que concordava, mas que o trâmite era assim mesmo, primeiro tenta-se um acordo. Não houve uma explicação do que era mediação. Falou-se que “uma advogada vai atender vocês”.

Maxwell:

Nome: J L V
Data de Nascimento: 12/1948 Sexo: M
Nacionalidade: Br

Naturalidade: RJ
Estado Civil: solteiro
Ocupação: militar
Nome da Mãe: A G S
Nome do Pai: D V
Bairro de residência: Gávea (Rocinha)
Renda Mensal: -
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: Rocinha
Cor/Etnia: negra
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 06/10/2016 09:16 GIMEC

Descrição do caso no sistema: O assistido herdou de sua mãe um imóvel que está localizado no Jardim Botânico e, ao desfazer uma união estável com a Sra S H O P, que durou cerca de 16 anos, S H O P fez uma falsa queixa do assistido na policia, desabrigando-no. O casal possui uma filha, S C R O V, que está com 29 anos de idade e, aos seus 21 anos juntamente com o filho J P O O, que estava com 1 ano de idade, também foi expulsa de casa. Hoje, J P O O está com 8 anos de idade e o assistido, sua filha e seu neto estão vivendo de aluguel em duas casas separadas e não têm nenhum tipo de acesso à casa que foi herdada de sua mãe. Gostaria de solucionar tal situação.

GIMEC:

Situação/Mediação: agendado para 21/11/2016 e atendido em 30/11/2016.
Outra parte não aderiu à Mediação. M + M fizeram contato com a Sra. S H O P, que lhes informou que não tinha interesse em participar da mediação.
Houve Mediação? Não.
Quem mediou? Apenas pré-mediação com M + M.
Quantas sessões foram? Nenhuma.
Houve acordo? Não.
Homologado? Não.
Desistência/Descontinuação? Não.
Interrompido pelo Mediador? Não.
Houve retorno? Não.

Caso 09/67 06/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão de família: partilha de bem comum, após separação (o cliente se separou e não está se entendendo com a ex-companheira quanto à partilha de bem comum: posse de casa/terreno). O cliente quer resolver a questão, sem confusão. Já imaginou até um acordo. O cliente, ao final, perguntou se ele tem que trazer as testemunhas, ao que foi respondido negativamente, pois “a advogada ajudaria vai ajudá-los a fazer um acordo”.

Maxwell:

Nome: A M J
Data de Nascimento: 11/1952 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: solteiro
Ocupação: -
Nome da Mãe: A A J
Nome do Pai: D M J
Bairro de residência: Gávea (Rocinha)
Renda Mensal: de 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: Rocinha
Cor/Etnia: pardo
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 06/10/2016 10:28 GIMEC

Descrição do caso no sistema: O assistido viveu em união estável com a Sra M F C S por cerca de 15 anos e, juntos, adquiriram uma casa que está localizada na Rocinha e um lote em Minas Gerais. Há cerca de um ano, o casal está separado de fato, porém a saída do assistido da residência se deu há cerca de seis meses. O assistido tentou firmar um acordo informal com a Sra M F C S acerca da divisão da casa, todavia a mesma não quer acordo, alegando que a residência seja apenas sua (sic). Gostaria de entrar com uma ação para rever tal situação.

GIMEC:

Situação/Mediação: separados há 6 meses; bens em comum: lote em MG (R\$ 30 mil) e casa na Rocinha (R\$ 60 mil). Agendado para 25/11/2016 e atendido em 13/12/2016.

Houve Mediação? Sim. Vieram juntos para a pré-mediação e já nesta reunião fizeram acordo verbal provisório: as partes ficaram de retornar em junho/2017 para redigir o acordo.

Quem mediou? MP.

Quantas sessões foram? Uma.

Houve acordo? Sim.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Não.

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Ainda não.

Caso 10/67 06/out/2016

Assistente de pesquisa: Sem comentários.

Maxwell:

Nome: M G
Data de Nascimento: 04/1963 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: divorciada
Ocupação: -
Nome da Mãe: A F G
Nome do Pai: A G N
Bairro de residência: São Conrado
Renda Mensal: -
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: branco
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 06/10/2016 10:58 CIVIL

Descrição do caso no sistema: A assistida fez o curso de pos-graduação de Nutrição na Faculdade Estácio de Sa, Unidade da Barra da Tijuca, no período de 2011 a 2013, com o prazo para recebimento do diploma entre seis meses e um ano. Porém, até hoje o diploma da assistida não lhe foi entregue, tendo a alegação por parte da faculdade de que o documento ainda não estaria pronto. Gostaria de entrar com uma ação para obter tal documentação e para rever os danos causados por tal situação, uma vez que está impossibilitada de atuar na área desde 2014 devido à espera.

Caso 11/67 06/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente fez acordo de divórcio sobre a convivência com o filho e, recentemente, o pai está alterando o combinado (ao invés de entregar a criança, quer que a mãe vá buscá-la, o que implica em custo adicional relevante para a mãe). A responsável pela Triagem orientou a cliente a procurar o advogado que a atendeu anteriormente para rever o acordo; disse que, como tinha processo anterior, o GIMEC não poderia atendê-la.

Maxwell:

Nome: J V M A M
Data de Nascimento: 06/1995 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: separada judicialmente
Ocupação: estagiária
Nome da Mãe: C V M
Nome do Pai: S J A M
Bairro de residência: Botafogo
Renda Mensal: de 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: comodato

Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: branca
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 30/09/2016 12:27 FAMILIA
Descrição do caso no sistema: sem informações no Maxwell.

Caso 12/67 06/out/2016

Assistente de pesquisa: Na verdade, ele foi encaminhado, anteriormente, para o GIMEC, mas a outra parte se recusou a vir por duas vezes, razão pela qual ele retornou à Triagem para dar prosseguimento com um advogado de família. O cliente tentou a mediação e disse querer resolver a questão sem processo, mas a outra parte não quis comparecer ao GIMEC, e disse, recentemente, a ele, que vai entrar com ação. Ele disse que ela está fazendo alienação parental.

Maxwell:

Nome: S S
Data de Nascimento: 10/1983 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: solteiro
Ocupação: assistente administrativo
Nome da Mãe: L H S
Nome do Pai: -
Bairro de residência: Itanhangá
Renda Mensal: funcionário PUC
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: pardo
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 06/10/2016 11:16 FAMILIA

Descrição do caso no sistema: O assistido teve, de um relacionamento de quatro anos, um filho chamado G D, hoje com 3 anos de idade. O ex casal não adquiriu bens durante a união. Desde a separação, vem contribuindo com os valores de R\$ 75,00 + cartão alimentação, no valor de R\$ 300,00, e o plano de saúde, além de roupas (sic). O assistido após a separação saiu da casa, deixando a esposa e seu filho, levando apenas seus pertences, após descobrir algumas traições por parte da companheira (sic). Gostaria de entrar com Ação de Oferecimento de Alimentos e Visitação. Obs: Houve várias agressões verbais e físicas por parte da ex companheira e da sogra.

Caso 13/67 06/out/2016

Assistente de pesquisa: Sem comentários.

Maxwell:

Nome: L O A
Data de Nascimento: 06/1981 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: solteiro
Ocupação: autônomo
Nome da Mãe: I O A
Nome do Pai: J A F
Bairro de residência: Gávea
Renda Mensal: sem renda
Tipo de Moradia: comodato
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: branco
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 06/10/2016 12:15 EMPRESARIAL

Descrição do caso no sistema: O assistido está montando um projeto andarilho de entretenimento que a cada 4 dias se localiza em um espaço diferente, tendo sua primeira parada na Rua da Carioca (Centro do Rio de Janeiro). O Projeto foi idealizado pelo assistido e realizado por 3 investidores diferentes, sendo que a marca pertence ao assistido. Gostaria de uma orientação acerca de como formalizar este projeto e a parceria com as demais partes.

Caso 14/67 07/out/2016

Assistente de pesquisa: No corredor, a cliente foi entrevistada por funcionária da Secretaria, que encaminhou para a Triagem, “para falar com a assistente social”. No corredor ainda, a assistente social começou a entrevistá-la. Perguntou questões fáticas e afirmou coisas como “tem que provar”, “ela não tem que se meter”, “só vai receber alguma coisa se...”, “ela não é parente”, “manda a advogada dela fazer exame de DNA na criança”, “se a gente chamasse ela aqui, ela viria?”, “não entrega o documento, só se tiver ordem judicial”. Pelo que eu consegui ouvir, a responsável pela Triagem pediu para a cliente aguardar para falar com um advogado “que chegaria daqui a pouco”. Eu permaneci na sala de triagem, com a porta aberta, para ouvir. Em um determinado momento, fui até o corredor, a pretexto de pegar um copo de água. Retornei à sala e a entrevista prosseguiu no corredor. Pelo que entendi, a questão envolve sucessão (morte de uma pessoa, a cliente seria a herdeira, mas teria alguém alegando que o *de cuius* deixou um filho, não reconhecido, e que estaria pedindo a documentação – certidão de óbito, inclusive – do *de cuius*). Depois de um tempo, perguntei para L Q O do caso e ela disse que a possível cliente estava apenas acompanhando uma outra (que veio entregar um

documento de um caso antigo) e aproveitou para tirar uma dúvida. Perguntei se foi agendado algum atendimento para a cliente e ela disse que não.

Maxwell: Não houve registro.

Caso 15/67 07/out/2016

Assistente de pesquisa: A senhora foi atendida no corredor e afirmou se tratar de questão referente ao Procon. A responsável pela Triagem pediu para ela aguardar o atendimento. O advogado responsável pelo PROCON saiu e chamou a cliente.

Maxwell: Registro direto pelo PROCON.

Caso 16/67 07/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente só perguntou quem ia ligar para a outra parte (se ela ou o GIMEC). Após a cliente sair, responsável pela Triagem (L Q O) me falou que ela procurou diretamente a mediação (deve ter sido no corredor). A ideia da L Q O é conversar com os mediadores para ver como marcar, já que se trata de dois pais diferentes (se marca em horários diferentes no mesmo dia ou em dias diferentes).

Maxwell:

Nome: P M B
Data de Nascimento: 08/1988 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: casada
Ocupação: sem ocupação
Nome da Mãe: R L M
Nome do Pai: P C J B
Bairro de residência: Gávea
Renda Mensal: sem renda
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: Parque da Cidade
Cor/Etnia: parda
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 11/10/2016 12:40 GIMEC

Descrição do caso no sistema: Assistida, desempregada, tem duas filhas de pais diferentes; A B, de nove anos, e G J, de 11 anos de idade, que é deficiente visual e toma remédios controlados. Os pais das menores não ajudam no sustento das menores. A filha A B tem contato com o pai, que às vezes ajuda com uma pequena quantia; mas a G J só mantém contato com a avó paterna e muito pouco com o

pai. Os genitores registraram as menores (sic). Gostaria de entrar com Ação de Pensão Alimentícia para suas duas filhas.

GIMEC:

Situação/Mediação: agendado para 24/10/2016 e atendido em 13/12/2016.

Houve Mediação? Sim.

Quem mediou? SP

Quantas sessões foram? Três.

Houve acordo? Não.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Sim. Após J R faltar uma reunião, P M B foi encaminhada à assessoria jurídica e na sequência desistiu da mediação e não quis mediar com o pai de sua outra filha (que sequer chegou a ser convidado).

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Não.

Caso 17/67 13/out/2016

Assistente de pesquisa: Sem comentários.

Maxwell:

Nome: W A S

Data de Nascimento: 01/1979 Sexo: M

Nacionalidade: Br

Naturalidade: RJ

Estado Civil: casado

Ocupação: aposentado

Nome da Mãe: M N A

Nome do Pai: M F A

Bairro de residência: São Conrado (Vidigal)

Renda Mensal: de 1 a 2 sms

Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: Vidigal

Cor/Etnia: parda

Atendimento: L Q O

Encaminhamento: 13/10/2016 11:00 FAMILIA (I A R)

Descrição do caso no sistema: O assistido está casado há 15 anos com a Sra T P e tem três filhos menores de idade: A de 15, R de 11 e J de 09. O mesmo já paga pensão para seus filhos, que é depositada na conta da avó materna. Gostaria de entrar com Ação de Divórcio Consensual.

Caso 18/67 13/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente quer se separar do companheiro e resolver a partilha dos bens comuns. O companheiro está tendo dificuldade em aceitar a separação. A cliente veio procurando saber dos seus direitos, para não tomar nenhuma atitude que prejudique a partilha e seus direitos (não sabe se pode sair de casa etc.). Foi marcada para orientação jurídica e também para a mediação. A parte veio procurando orientação sobre seus direitos, mas a responsável pela Triagem observou que, além da necessidade de informações da cliente, já há um conflito manifesto (a não aceitação da separação pela outra parte). Por essa razão, foi marcada a mediação também, além do atendimento com advogada de família. A cliente perguntou o que é mediação.

Maxwell:

Nome: R M A

Data de Nascimento: 12/1973 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Naturalidade: RJ

Estado Civil: casada

Ocupação: auxiliar de escritório

Nome da Mãe: A S M

Nome do Pai: V L M

Bairro de residência: Gávea (Rocinha)

Renda Mensal: de 1 a 2 sms

Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: Rocinha

Cor/Etnia: parda

Atendimento: L Q O

Encaminhamento: 13/10/2016 11:57 GIMEC / 13/10/2016 11:59 FAMILIA

Descrição do caso no sistema: Assistida casada há 15 anos, sem filhos. Os únicos bens do casal são uma casa onde residem e um carro Gol ano 2015. O casal está separado de fato há seis meses, mas morando na mesma casa; pelo fato de a casa ter dois andares, a assistida está na parte de cima e o ex-marido na parte de baixo. A assistida gostaria de fazer a divisão dos bens e sair de casa. O ex-marido não aceita o divórcio.

GIMEC:

Situação/Mediação: A cliente desistiu da separação depois que perdeu o emprego e pediu que aguardássemos o contato caso ela deseje voltar para a Mediação. Prefere que o ex-marido não saiba que ela procurou a Mediação. Agendado para e atendido em 07/11/2016.

Houve Mediação? Não.

Quem mediou? Apenas pré-mediação com R M A feita por M + M.

Quantas sessões foram? Nenhuma.

Houve acordo? Não.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Sim. R M A desistiu da mediação antes mesmo de convidarmos J O A.

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Não.

Caso 19/67 14/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente pretende obter o divórcio consensual, com o quê a outra parte está de acordo. Não há filhos, nem bens a partilhar. Como a responsável pela Triagem não identificou conflito aparente, a cliente não foi encaminhada para GIMEC, mas, sim, para um advogado de família. A cliente perguntou, ao final do atendimento, quais documentos ela teria que trazer para o atendimento.

Maxwell:

Nome: D L F

Data de Nascimento: 02/1980 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Naturalidade: RJ

Estado Civil: "separada de fato"

Ocupação: professora

Nome da Mãe: M I L A

Nome do Pai: -

Bairro de residência: Copacabana

Renda Mensal: de 3 a 4 sms

Tipo de Moradia: comodato

Comunidade Carente: -

Cor/Etnia: branca

Atendimento: K F S S

Encaminhamento: 14/10/2016 08:49 FAMILIA

Descrição do caso no sistema: A assistida esteve casada com o Sr. J N F J durante 8 anos e desde o dia 12 de julho está separada de fato. Eles não têm filhos tampouco adquiriram bens materiais juntos. Gostaria de entrar com a Ação de Divórcio.

Caso 20/67 14/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente retornou do GIMEC, uma vez que a outra parte se recusou a comparecer à mediação. Partilha de bens imóveis adquiridos na união estável, que já se encerrou.

Maxwell:

Nome: D F S

Data de Nascimento: 11/1964 Sexo: F

Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: "união estável"
Ocupação: sem ocupação
Nome da Mãe: J F S
Nome do Pai: H M S
Bairro de residência: Gávea (Rocinha)
Renda Mensal: sem renda
Tipo de Moradia: comodato
Comunidade Carente: Rocinha
Cor/Etnia: parda
Atendimento: K F S S
Encaminhamento:14/10/2016 10:33 FAMILIA (I A R)

Descrição do caso no sistema: A assistida relatou que conviveu com o Sr. J A C durante 13 anos, sem filhos. O casal possui três casas na comunidade da Rocinha, sendo que duas estão alugadas e foram adquiridas antes da união, em nome do Sr. J A C e a terceira encontra-se vazia, pois era a casa em que o casal residia. Diariamente aconteciam agressões verbais, as quais resultavam em agressão física. A separação se deu devido às agressões sofridas pela assistida e o caso foi registrado na Delegacia da Mulher. Ela gostaria de reaver a casa que foi construída durante a união, já que hoje reside na casa de amigos, por não ter condições de alugar ou comprar algum imóvel. Está desempregada. Obs: O Sr. J A C tem mudado de residência constantemente e de contatos telefônicos com o intuito de não atender a solicitações judiciais. Foi tentada a mediação pelo GIMEC porém o Sr. J A C não compareceu a nenhuma das reuniões marcadas.

Caso 21/67 14/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente pretende processar a Universidade Estácio de Sá, por conta de esta não honrar a bolsa parcial oferecida quando da matrícula do filho na faculdade de nutrição e se recusar a cancelar a matrícula.

Maxwell:

Nome: M M R
Data de Nascimento: 01/1969 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: solteira
Ocupação: professora
Nome da Mãe: M L M RI
Nome do Pai: A G R
Bairro de residência: Ipanema
Renda Mensal: de 3 a 4 sms
Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: branca
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 14/10/2016 12:12 DIREITO DO CONSUMIDOR (A B R)

Descrição do caso no sistema: A assistida matriculou seu filho, P R L C, que está com 18 anos, na faculdade Estacio de Sa - unidade Praça XI em agosto de 2016, sob a promessa de desconto de 25% no valor da mensalidade nos dois primeiros semestres. O primeiro boleto bancário referente a tal cobrança chegou à sua residência com o valor total da mensalidade, sem o desconto. Ao ir à unidade onde foi firmado o acordo, a assistida recebeu a informação de que o curso de Gastronomia, que é o curso em que seu filho está matriculado, não oferece desconto aos estudantes. A assistida encontra-se com três mensalidades em débito devido à essa cobrança, pelo fato de não ter como pagar. Ao pedir o cancelamento da matrícula à instituição, a assistida foi informada de que o cancelamento só poderá ser realizado após um mínimo de seis meses de pagamento das mensalidades. Gostaria de cancelar a matrícula. OBS: P R L C não está mais frequentando as aulas desde setembro a pedido da mãe.

Caso 22/67 14/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente deseja regularizar a manutenção financeira da filha havida com o ex-marido. Embora inicialmente encaminhada pela responsável pela Triagem ao GIMEC, a cliente informou que o pai da criança mora em outro estado (SP) e que não viria ao RJ para participar da mediação, pois “nem visita a filha”. A responsável, então, a encaminhou diretamente para o advogado de família. Não houve uma explicação para a parte solicitante do que era mediação, ou uma indagação, apenas houve o encaminhamento inicial e, depois, ante a informação de que a outra parte mora em outro estado, a alteração para atendimento com advogado de família.

Maxwell:

Nome: L Z F
Data de Nascimento: 06/1971 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: divorciada
Ocupação: secretária
Nome da Mãe: I Z F
Nome do Pai: A T P F
Bairro de residência: Estácio
Renda Mensal: de 3 a 4 sms
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: -

Cor/Etnia: parda
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 14/10/2016 12:28 FAMILIA (D M R P)

Descrição do caso no sistema: A assistida esteve casada com o Sr. L L L durante cerca de 14 anos e, juntos, tiveram uma filha, B Z L, que está com 16 anos de idade. Há cerca de 5 anos, o casal encontra-se divorciado e, atualmente, o Sr. L L L reside em S P e não dá nenhum tipo de assistência à filha. Ela gostaria de entrar com o pedido de pensão alimentícia.

Caso 23/67 14/out/2016

Assistente de pesquisa: Conflito com o pai da filha, que alterou unilateralmente o acordo judicial quanto à manutenção financeira prestada. Ele alterou a forma de pagamento e o valor da pensão. O pai também jamais ajustou a pensão alimentícia fixada pelo juiz.

Maxwell:

Nome: S A S
Data de Nascimento: 04/1990 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: solteira
Ocupação: serviços gerais
Nome da Mãe: S A S
Nome do Pai: -
Bairro: Botafogo
Renda Mensal: de 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: comodato
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: negra
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 14/10/2016 12:53 GIMEC (P M N)

Descrição do caso no sistema: A assistida viveu em união estável com o Sr. L F S S por cerca de cinco anos e juntos tiveram uma filha, A B S S, que está com seis anos de idade. No início de 2014, houve uma audiência no Forum do Centro, onde foi acordado um valor de pensão alimentícia e outras ajudas com os gastos de A B S S. Até o presente momento, L F S S vem cumprindo com todas as obrigações, sem fazer a atualização monetária. L F S S Informou à assistida que a partir de janeiro o valor que antes era de R\$ 120 passaria a ser R\$ 150 e que não mais contribuiria com as despesas adicionais, como remédios e que com os materiais escolares ele não tem certeza se contribuiria, alegando que está com muitas dívidas. Gostaria de firmar um acordo para que haja o cumprimento integral da medida judicial.

GIMEC:

Situação/Mediação: agendado para e atendido em 24/10/2016.

Houve Mediação? Ambas as partes aderiram à Mediação.

Quem mediou? P M N

Houve acordo? Foi feito acordo verbal.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Não.

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Não.

Caso 24/67 14/out/2016

Assistente de pesquisa: Pedido de divórcio, fixação de pensão alimentícia para três filhos comuns e partilha de bem imóvel comum. A responsável pela Triagem falou que encaminharia a cliente e a outra parte para a mediação, para que eles pudessem ser ajudados a chegar num acordo, sem a necessidade e a demora de um processo judicial. Ao final do atendimento, entregou o protocolo, dizendo “aqui está o nome da advogada que vai te atender, data e horário”. A parte perguntou se, nesta data, ele estaria junto, ao que lhe foi respondido afirmativamente. A parte, então, perguntou se, neste dia, iriam lhe explicar os seus direitos, lhe tendo sido respondido que sim.

Maxwell:

Nome: R M L S

Data de Nascimento: 03/1986 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Naturalidade: RJ

Estado Civil: casada

Ocupação: autônoma

Nome da Mãe: A M L

Nome do Pai: F C M

Bairro de residência: Gávea (Rocinha)

Renda Mensal: de 1 a 2 sms

Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: -

Cor/Etnia: parda

Atendimento: K F S S

Encaminhamento: 14/10/2016 13:09 GIMEC (M N + M P)

Descrição do caso no sistema: A assistida está casada com o Sr. A M S L desde 2010 porém vivem juntos há cerca de 15 anos. Juntos, eles construíram uma quitinete na Rocinha e tiveram três filhos, I L S, que está com 13 anos, G L S, que está com 5 anos e C L S, que está com 3 anos. Desde novembro de 2015, o casal

encontra-se separado de fato. Gostaria de entrar com uma Ação de Divórcio e Pensão Alimentícia.

GIMEC:

Situação da mediação: agendado para 31/10/2016 e atendido em 31/10/2016 e 16/11/2016.

Houve Mediação? Não.

Quem mediou? Apenas pré-mediação com M N + M P.

Quantas sessões foram? Nenhuma.

Houve acordo? Não.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Sim. A parte solicitante desistiu da Mediação. Chegamos a tentar convidar a outra parte, mas não obtivemos sucesso.

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Não.

Caso 25/67 18/out/2016

Assistente de pesquisa: A Secretaria, que atendeu o cliente na recepção, o encaminhou para a responsável pela Triagem (K F S S), pedindo para ela agendar a orientação de família. A parte procurou o setor para obter informações sobre se seu entendimento sobre o que deve pagar de pensão para a filha estaria correto, eis que está se “separando” da companheira/mãe da filha e esta quer desconto em folha e ele não quer isso. No curso da conversa, já tendo marcado o cliente para orientação com advogado de família, K F S S perguntou ao cliente se ele não queria fazer uma mediação, para um advogado tentar um acordo entre eles. Ele disse que não, pois a ex-companheira está na cabeça que tem que ser judicial. Então, eu me meti (fiz errado, eu sei) e falei que o acordo da mediação tem força e, no caso deles, teria que ser homologado judicialmente. Ele mostrou interesse e falou que não sabia se a ex-companheira viria até a PUC, que ele iria conversar com ela sobre a possibilidade de mediação e daria uma resposta. Após o atendimento, perguntei para a responsável pela Triagem por que não foi encaminhado para a mediação diretamente, ao que ela respondeu que foi porque ele mora em Anchieta e porque eles ainda não decidiram se separar. Disse que acredita terem sido estes os motivos, pois quem definiu isso foi o pessoal da Secretaria. Logo que acabou o atendimento, K F S S pediu para L Q O os papéis com a explicação sobre o que é mediação. Não sei se é o meu papel esse (aliás, se for, papel super difícil, me sinto dedurando), mas sinto que as responsáveis pelo atendimento então ressentindo de informação sobre mediação, bem como sobre como encaminhar para a mediação ou para orientação de família. Tanto que, quando terminou o atendimento, espontaneamente K F S S pediu para L Q O o papel sobre a mediação. É como se ela tivesse consciência desse seu “déficit” ou se ficasse envergonhada de falar sobre mediação na minha frente.

Maxwell:

Nome: M F L M
Data de Nascimento: 08/1969 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: "união estável"
Ocupação: segurança
Nome da Mãe: G L M
Nome do Pai: M M
Bairro de residência: Parque Anchieta
Renda Mensal: funcionário PUC
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: parda
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 18/10/2016 10:02 FAMILIA

Descrição do caso no sistema: O assistido vive em união estável com a Sra. M S M há cerca de 22 anos e juntos têm uma filha, M F M M, que está com 15 anos. O assistido possui um plano de saúde da empresa onde trabalha, tendo como dependentes sua esposa e sua filha. M S M deseja a dissolução da união e o assistido ofereceu um suporte à filha de R\$ 350, mais participação nas despesas pessoais de M F M M, além de mantê-la no plano de saúde. M S M não aceita tal proposta. Devido a isto, o assistido se propõe a levar o caso a juízo e pagar apenas uma pensão, retirando o plano de saúde da filha. Gostaria de uma orientação acerca de como proceder.

Caso 26/67 18/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão entre irmãos acerca de posse e sucessão de casa, herança dos pais. L A C M relatou que os irmãos não admitiriam que ela fosse viver na casa com o marido, enquanto a mãe estivesse viva. Os irmãos não "aceitam" o marido dela. A parte solicitante relatou ter problemas psiquiátricos. Apresentou pedido de ajuda para três questões: trabalhista, previdenciária e posse e sucessão hereditária de casa. A mediação foi marcada, mas a cliente ainda vai tentar localizar endereço dos oito irmãos ou, ao menos, de alguns deles, para virem à mediação.

Maxwell:

Nome: L A C M
Data de Nascimento: 04/1974 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: casada
Ocupação: sem ocupação

Nome da Mãe: A M S C
Nome do Pai: S C
Bairro de residência: Gávea (Rocinha)
Renda Mensal: sem renda
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: Rocinha
Cor/Etnia: negra
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 18/10/2016 10:58 GIMEC

Descrição do caso no sistema: O pai da assistida faleceu em dezembro de 2002 e deixou de herança à sua esposa e a seus nove filhos uma casa localizada no Caju, onde moravam a assistida, sua mãe e seu esposo. Tempos depois, a assistida teve que se mudar porque sua mãe e seus irmãos não aceitavam conviver com seu esposo, alegando que o mesmo era contra sua família. A casa possui três andares, sendo dividida em três residências diferentes. Há cerca de dois anos, a mãe da assistida veio a falecer e hoje ela seu esposo e as três filhas do casal não têm onde morar uma vez que seus irmãos alugaram a casa que pertenceria a ela. As outras duas casas foram vendidas por seus irmãos. Gostaria de firmar um acordo para que possa usufruir de tal herança. Obs: Segundo informação da assistida, ela possui algum tipo de transtorno mental que não soube explicar, porém tem um laudo médico que comprove.

GIMEC:

Situação/Mediação: A parte solicitante faltou à reunião de pré-mediação marcada para o dia 21/11 às 14h e não procurou mais o GIMEC/NPJ.
Houve Mediação? Não.
Quem mediou? Ninguém.
Quantas sessões foram? Nenhuma.
Houve acordo? Não.
Homologado? Não.
Desistência/Descontinuação? Não.
Interrompido pelo Mediador? Não.
Houve retorno? Não.

Caso 27/67 18/out/2016 + Caso 55/67 01/nov/2016

Assistente de pesquisa: O cliente vendeu um imóvel, mas o comprador não honrou o preço, nem transferiu o imóvel para o seu nome, o que levou o nome do cliente a constar do SPC. Trata-se de retorno, pois o cliente foi marcado anteriormente para mediação, mas faltou em razão de problemas de saúde. + O cliente veio encaminhado do GIMEC, ante o não comparecimento da outra parte.

Maxwell:

Nome: E B J
Data de Nascimento: 05/1954 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: separada judicialmente
Ocupação: sem ocupação
Nome da Mãe: J P B
Nome do Pai: E B
Bairro de residência: Leblon
Renda Mensal: sem renda
Tipo de Moradia: comodato
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: branca
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 30/09/2016 13:04 CIVIL (A P S) + 01/11/2016 CIVIL.

Descrição do caso no sistema: O assistido vendeu um imóvel em 2011 mas está com problemas pois o comprador não transferiu o nome do proprietário na CEDAE e o assistido estava com seu nome no SPC por falta de pagamento. O comprador também não arcou com os gastos da compra e venda. Gostaria de assistência jurídica. Foi tentada uma mediação pelo GIMEC, porém sem êxito. O caso está sendo encaminhado para a abertura do processo.

Caso 28/67 18/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente quer processar a empresa empregadora. A responsável pela Triagem encaminhou a cliente para a Estácio, por conta de não haver agenda para atendimento trabalhista. Não houve cadastro dos dados da cliente no sistema, em função da falta de agenda na área solicitada.

Maxwell: Não houve cadastro.

Caso 29/67 19/out/2016

Assistente de pesquisa: A mãe do cliente foi presa por tentativa de homicídio.

Maxwell:

Nome: J C S P
Data de Nascimento: 04/1981 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: solteiro
Ocupação: autônomo
Nome da Mãe: M G S
Nome do Pai: J S P
Bairro de residência: Gávea (Rocinha)

Renda Mensal: menor que 1 sm
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: Parque da Cidade
Cor/Etnia: negra
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 19/10/2016 09:00 PENAL (I F S S)

Descrição do caso no sistema: O assistido relatou que sua mãe, M G S, está presa em Bangu 10, devido a um fato ocorrido em 2004. Depois de jogar uma garrafa de álcool na churrasqueira em uma festa em um bar, a qual pegou em um homem, a própria Sra. M G S foi à Delegacia e fez o BO. Na época, foi logo liberada. No dia 14 de outubro de 2016, a mesma perdeu seus documentos pessoais e, ao registrar o BO na 11ª DP, na Rocinha, foi detida e encaminhada em seguida para Bangu. Necessita de acompanhamento jurídico.

Caso 30/67 19/out/2016

Assistente de pesquisa: Anos atrás, o cliente foi acusado de roubo, detido e, após, liberado. Não acompanhou o processo. Ocorre que está sem nenhum documento de identificação desde então e, agora, está interessado em obter seus documentos.

Maxwell:

Nome: W H S P
Data de Nascimento: 06/1982 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: "união estável"
Ocupação: autônomo
Nome da Mãe: M G S
Nome do Pai: J S P
Bairro de residência: Gávea (Rocinha)
Renda Mensal: de 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: Rocinha
Cor/Etnia: negra
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 19/10/2016 09:14 PENAL (I F S S)

Descrição do caso no sistema: O assistido foi preso em 2004 por 24 horas em um sinal de trânsito da Lagoa, onde trabalha de camelô, por ter sido acusado de roubo. O mesmo não é réu primário. Gostaria de orientação de como proceder para tirar a 2ª via de seus documentos pessoais.

Caso 31/67 19/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente não relatou conflito aparente. Ela deseja apenas orientação jurídica sobre como transferir a posse de sua casa para sua filha única. Não tem documentação da casa, a não ser o IPTU. “No papel, é casada, mas, agora, está solteira”. O genro que comprou a casa e colocou no nome dela. Genro e filha não sabem que ela quer transferir a titularidade para a filha. Foi encaminhada para o advogado de família.

Maxwell:

Nome: J A A S
Data de Nascimento: 06/1969 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: “separada de fato”
Ocupação: doméstica
Nome da Mãe: O A A
Nome do Pai: -
Bairro de residência: Gávea
Renda Mensal: sem renda
Tipo de Moradia: comodato
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: negra
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 20/10/2016 11:59 CIVIL (A P S)

Descrição do caso no sistema: A assistida tem uma casa/posse em Duque de Caxias, mas o único documento referente a essa casa é o IPTU que está em seu nome. Gostaria de orientação jurídica sobre como proceder para passar o imóvel para o nome de sua neta E C, hoje com quatro anos de idade.

Caso 32/67 19/out/2016

Assistente de pesquisa: Furto de carteira com cartão de crédito. Utilização do cartão, no valor total de aproximadamente R\$ 5.000,00. A operadora do cartão recusa-se a estornar as compras fraudulentas.

Maxwell:

Nome: D C G
Data de Nascimento: 08/1934 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: viúva
Ocupação: aposentada
Nome da Mãe: E C G A
Nome do Pai: O G A
Bairro de residência: Leblon

Renda Mensal: de 3 a 4 sms
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: parda
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 19/10/2016 10:51 DIREITO DO CONSUMIDOR (A B R)

Descrição do caso no sistema: A assistida relatou que seus documentos pessoais e cartão de crédito foram furtados em agosto de 2016, dentro do coletivo 435, quando estava a caminho do médico. Ao saltar na rua Voluntários da Pátria percebeu que sua carteira havia sido subtraída. No dia seguinte, foi a 14ª DP e fez o BO. Ao receber a fatura de seu cartão de crédito Credicard, verificou que havia várias compras que não reconhecia como suas. No dia do furto, ligou para o cartão informando o fato e pediu o bloqueio do cartão. Foi informada pela funcionária da Credicard, que pagasse somente os valores efetivamente correspondentes a gastos seus. Porém mesmo com essa informação dada pela operadora, não foram canceladas as compras e o cartão está cobrando a fatura no valor integral. Gostaria de acompanhamento jurídico.

Caso 33/67 19/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente já foi atendida ao GIMEC, não tendo chegado a um acordo. Por isso, foi encaminhada para o advogado de família. Gostaria de fixar guarda, convivência e alimentos para filho único.

Maxwell:

Nome: P B C O
Data de Nascimento: 02/1982 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: solteira
Ocupação: sem ocupação
Nome da Mãe: I B C
Nome do Pai: V F O
Bairro de residência: São Conrado (Vidigal)
Renda Mensal: sem renda
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: Vidigal
Cor/Etnia: branca
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 19/10/2016 11:45 FAMILIA (I A R)

Descrição do caso no sistema: A assistida viveu em união estável com o Sr. D C C durante oito anos e tiveram juntos um filho, R C C, que está com seis anos de idade. A assistida recebeu um terreno por parte de seu avô, aonde construiu uma casa com

uma parcela de ajuda do Sr. D C C. Há cerca de dois anos, o casal encontra-se separado e foi acordado entre eles que cada um passaria uma semana ininterrupta com o filho. Porém, a assistida está para assumir um novo relacionamento e pretende se mudar. Sugeriu que R C C ficasse sob sua guarda e que D C C convivesse com o filho aos finais de semana. Todavia, o pai do menino não concordou. Gostaria de entrar com uma ação de guarda, convivência e pensão alimentícia. Obs. Veio encaminhada pelo GIMEC. O ex-companheiro não aceitou a mediação.

Caso 34/67 19/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente viveu em união estável e teve dois filhos com o ex-companheiro. O ex-companheiro não tem contribuído suficientemente para a manutenção financeira dos filhos, tendo reduzido unilateralmente o valor que vinha pagando. Não houve explicação sobre o que é mediação, marcou-se a cliente para o GIMEC e se lhe entregou o protocolo do atendimento.

Maxwell:

Nome: P S R
Data de Nascimento: 01/1994 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Naturalidade: RJ
Estado Civil: solteiro
Ocupação: vendedora
Nome da Mãe: S J S R
Nome do Pai: P C R
Bairro de residência: São Conrado (Vidigal)
Renda Mensal: de 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: Vidigal
Cor/Etnia: parda
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 19/10/2016 12:04 GIMEC

Descrição do caso no sistema: A assistida viveu em união estável com o Sr. A S N durante seis anos e tiveram juntos dois filhos, A de 04 e N de 02 anos de idade. Após a separação do casal, o pai dos menores deixou de contribuir para o sustento dos mesmos. Gostaria de entrar com pedido de Guarda, Convivência e Alimentos.

GIMEC:

Situação/Mediação: A parte solicitante faltou à reunião de pré-mediação marcada para o dia 28/11 às 13h30 e não procurou mais o GIMEC/NPJ.
Houve Mediação? Não.
Quem mediou? Ninguém.

Quantas sessões foram? Nenhuma.
Houve acordo? Não.
Homologado? Não.
Desistência/Descontinuação? Não.
Interrompido pelo Mediador? Não.
Houve retorno? Não.

Caso 35/67 20/out/2016

Assistente de pesquisa: Cliente relatou desejo de entrar com denúncia “de calúnia e difamação” contra ex-marido por ele a estar acusando de estar mentindo quanto a ela não ter recebido um dinheiro emprestado dele, que ela alega ter sido devolvido para a conta dele pelo banco. Outro assunto é que ela alega que a partilha realizada, quando do divórcio, está incorreta, pois o casamento foi realizado na Holanda, cujo regime seria de comunhão total. Outro assunto é o seu interesse de desarquivar inventário do pai, no qual haveria um terreno em Petrópolis em seu nome, que ela gostaria de vender. O casamento foi realizado no Brasil, viveram na Holanda, onde o ex-marido ainda mora, e o divórcio teria sido feito na Holanda.

Maxwell:

Nome: A M V R
Ano de Nascimento: 1961 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Estado Civil: casada
Ocupação: sem ocupação
Nome da Mãe: R M M V R
Nome do Pai: A L V R
Bairro de residência: Gávea
Renda Mensal: de1 a 2 sms
Tipo de Moradia: comodato
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: branca
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 20/10/2016 08:53 PENAL (A C C F) / 20/10/2016 09:06 FAMILIA (D M R P) / 20/10/2016 09:20 FAMILIA

Descrição do caso no sistema: A assistida esta passando por um tratamento medico contra um cancer e, com a necessidade de realizar uma cirurgia e nao ter condições de arcar com a divida sozinha, uma vez que o tratamento esta sendo feito na rede particular de saude, pediu um certo valor emprestado ao seu ex-marido, J W J B, que esta vivendo na Holanda. No inicio do mes de outubro de 2016 o senhor J fez o deposito diretamente na conta do medico responsavel pelo procedimento mediante o Banco Itau, todavia o banco rejeitou o deposito. Agora, com a assistida ainda necessitando do valor, o ex-marido difama-a e a calunia (sic) dizendo que a assistida estava pedindo tal emprestimo para fins pessoais divergentes do alegado

(tratamento de saúde). Gostaria de uma orientação acerca de como proceder. / O pai da assistida faleceu em 1983 e deixou alguns bens repartidos entre sua esposa e suas duas filhas (a assistida e sua irmã). Entre os bens deixados para a assistida tem um terreno que está localizado em Petrópolis, sendo que o mesmo está em nome de sua mãe. A mãe da assistida perdeu o inventário do terreno, o que está dificultando a posse da assistida e uma possível venda para quitar uma certa dívida de uma cirurgia recente para a retirada de um câncer. Gostaria de uma orientação acerca de como proceder para obter o inventário do imóvel. A mãe da assistida mora junto com a filha. / A assistida ficou casada cerca de 12 anos com o senhor J W J B, vivendo juntos no Brasil a partir de 2004, sendo que o senhor Johannes é natural de Amsterdã e ia à Holanda periodicamente (com a assistida sempre permanecendo no Brasil). Em 2010 a assistida foi até a Holanda renovar o casamento por mais três anos e retornou ao Brasil, como rege a lei holandesa. Em 2014 o senhor J entrou com um processo de divórcio junto à justiça holandesa sem o consentimento da assistida e com uma suposta assinatura da assistida, sem ela ter assinado nenhum tipo de documento (sic). Assim a assistida não tem direito a nenhum bem que o ex-marido possui. Gostaria de uma orientação acerca de como proceder. Obs: O senhor J reside atualmente em Amsterdã.

Caso 36/67 20/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão de Direito Público. Cliente passou para concurso para Polícia, mas foi desclassificado por conta de um BO antigo e arquivado, decorrente de queixa feita pela ex-mulher.

Maxwell:

Nome: W H M M

Ano de Nascimento: 1989 Sexo: M

Nacionalidade: Br

Estado Civil: solteiro

Ocupação: estudante

Nome da Mãe: J B M

Nome do Pai: L C S M

Bairro de residência: Gávea (Rocinha)

Renda Mensal: sem renda

Tipo de Moradia: alugada

Comunidade Carente: Rocinha

Cor/Etnia: parda

Atendimento: K F S S

Encaminhamento: 20/10/2016 11:23 DIREITO DO CONSUMIDOR (A B R)

Descrição do caso no sistema: O assistido prestou concurso para entrar na Polícia Militar em agosto de 2014 e teve aprovação em todas as etapas, ficando reprovado

apenas em pesquisa social devido a um Registro de Ocorrência referente a um processo de Injúria feito por sua ex-companheira em 2013, processo esse que foi arquivado a pedido da acusadora (sic). Gostaria de entrar com um Mandado de Segurança para que possa tomar posse do crgo adquirido.

Caso 37/67 21/out/2016

Assistente de pesquisa: A mãe da cliente tinha uma garagem. A mãe faleceu. Atualmente, o sobrinho, filho da irmã, usa a garagem para colocar o carro dele e a cliente recebe um valor dele por isso. A cliente não tem acesso à garagem, nem tem mais a chave. Ela gostaria de usar a garagem também, para colocar umas “coisinhas” dela lá também, também gostaria de ter chave e poder visitar a garagem. A cliente queria saber também sobre qual a periodicidade para reajuste do valor do aluguel. Ela gostaria de orientação sobre seus direitos sobre a garagem. Me parece que este caso tem potencial de, depois da orientação jurídica, ir para mediação, pois há um conflito latente, envolvendo família, vizinhança e locação.

Maxwell:

Nome: I C S

Ano de Nascimento: 1950 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Estado Civil: separada judicialmente

Ocupação: aposentada

Nome da Mãe: I C C

Nome do Pai: C C C

Bairro de residência: Gávea (Rocinha)

Renda Mensal: de 1 a 2 sms

Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: Rocinha

Cor/Etnia: branca

Atendimento: L Q O

Encaminhamento: 21/10/2016 10:44 CIVIL (A P S)

Descrição do caso no sistema: Assistida tem uma garagem embaixo de sua casa, deixada por sua mãe e esta alugada para o seu sobrinho E S, que paga uma quantia de R\$ 150,00. Não tem nenhum tipo de contrato, só verbal. Ocorre que só esse sobrinho tem acesso a garagem e a chave. Gostaria de orientação seus direitos como proprietária da garagem.

Caso 38/67 24/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão Criminal envolvendo o filho da cliente, que foi preso por roubo em 2006, obteve regime semi-aberto e não retornou à prisão, tendo

sido recentemente localizado e preso. Parece que o rapaz está preso em Magé, embora anteriormente estivesse preso em Bangu.

Maxwell:

Nome: V M
Ano de Nascimento: 1958 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Estado Civil: solteira
Ocupação: copeira
Nome da Mãe: M L C
Nome do Pai: J M
Bairro de residência: Taquara
Renda Mensal: 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: -
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: -
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 24/10/2016 09:43 PENAL (B M C)

Descrição do caso no sistema: O filho da assistida, J F M A, foi preso no ano de 2006 acusado de cometer assalto a mão armada e ficou em regime semi-aberto no presídio Bangu 1. Após um certo período, J parou de ir passar a noite na Delegacia, e no dia 10 de outubro foi preso em sua residência como foragido. Jorge foi levado inicialmente para o Complexo de Bangu e no dia 20 foi transferido para um presídio que fica em Magé. Gostaria de um acompanhamento jurídico junto ao filho. Obs: A assistida foi orientada a procurar o professor B M C pela sua patroa, senhora C A que informou ser uma ex-aluna do professor mencionado (sic).

Caso 39/67 24/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão de Família. A cliente viveu em união estável e está “separada” há um ano e cinco meses. Gostaria de fazer a partilha dos bens comuns. O casal tem uma casa, uma loja e um carro e não está se entendendo quanto à divisão desses bens. O ex-casal tem uma filha de 22 anos, que ainda estuda (tem dislexia). Ontem, houve um episódio que a levou à delegacia (ele não a deixou trabalhar na loja).

Maxwell:

Nome: M A R F
Ano de Nascimento: 1969 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Estado Civil: Solteira
Ocupação: comerciante
Nome da Mãe: M R F

Nome do Pai: A N F
Bairro: São Conrado (Vidigal)
Renda Mensal: 3 a 4 sms
Tipo de Moradia: posse
Comunidade Carente: Vidigal
Cor/Etnia: parda
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 24/10/2016 10:54 GIMEC (S P)

Descrição do caso no sistema: A assistida viveu em uniao estavel com o senhor E B C durante cerca de 25 anos e tiveram uma filha, P R B C, que esta com 22 anos de idade e é desfexa. Junto, o casal adquiriu uma loja de Conveniencia que esta localizada no Vidigal, uma casa em Vargem Grande e um carro. Atualmente E B C nao auxilia a filha, estando com a casa e o carro, estando a assistida apenas com a loja. Ambos estao trabalhando na loja porem em horarios diferentes, sendo que o desentendimento entre eles tem se agravado a cada dia, gerando ate mesmo uma ocorrencia policial no dia 23/10 apos uma discussao seguida de xingamentos (SIC). Gostaria de entrar com uma ação de Compartilhamento dos Bens e de Pensão Alimenticia para a filha. Obs: A assistida acredita que E B C ja esteja movendo uma ação na justiça sem seu conhecimento. Obs: Dúvidas em relação à renda. Endereço do local de trabalho de E B C: _____.

GIMEC:

Situação/Mediação: agendado em e atendido em 04/11/2016.
Houve Mediação? Sim.
Quem mediou? Equipe da Prof. Samantha.
Quantas sessões foram? Quatro.
Houve acordo? Sim.
Homologado? Não.
Desistência/Descontinuação? Não.
Interrompido pelo Mediador? Não.
Houve retorno? Não.

Caso 40/67 24/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão envolvendo cliente e construtora relativamente a contrato de aquisição de imóvel.

Maxwell:

Nome: F S S B
Ano de Nascimento: 1982 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Estado Civil: solteiro
Ocupação: assistente administrativo

Nome da Mãe: M S S
Nome do Pai: M S B
Bairro de residência: Maria da Graça
Renda Mensal: funcionário puc
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: branca
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 24/10/2016 11:40 GIMEC (M N + M P) / 6406 385/2016
26/10/2016 09:12 CIVIL (P G Q)

Descrição do caso no sistema: O assistido fez uma avaliação de compra e venda de um imóvel junto ao Banco Bradesco em 2014, tendo sua aprovação devido a renda apresentada (aproximadamente 5 salários mínimos). O assistido estava pagando normalmente todas as parcelas quando em novembro de 2015 o Banco embargou a construção exigindo uma renda bem mais elevada do que o combinado (sic). Foi tentado um acordo entre as partes, todavia sem sucesso o assistido queria de volta o valor pago até ao presente momento, o que não foi realizado. Foi aberto um processo junto a Defensoria Pública do Meier (XI Vara), sendo que a empresa quer leiloar o imóvel antes de chegar a conclusão do processo. Gostaria de firmar um acordo com a empresa para que tal situação possa ser solucionada. Gostaria de Orientação. Obs. Assistido esta em processo de Mediação.

GIMEC:

Situação/Mediação: agendado para e atendido em 26/10/2016 e 11/11/2016.
Houve Mediação? Não. A parte solicitada não aderiu à mediação.
Quem mediou? Pré-mediação com a parte solicitante feita por Márcio/Melina.
Quantas sessões foram? Nenhuma.
Houve acordo? Não.
Homologado? Não.
Desistência/Descontinuação? Não.
Interrompido pelo Mediador? Não.
Houve retorno? Não.

Caso 41/67 25/out/2016

Assistente de pesquisa: Não há conflito. A cliente quer obter um alvará para levantar um dinheiro que o pai, recém falecido, deixou numa conta do Itaú.

Maxwell:

Nome: M A R
Ano de Nascimento: 1962 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Estado Civil: Solteira
Ocupação: -

Nome da Mãe: N A R
Nome do Pai: S V L R
Bairro de residência: Tijuca
Renda Mensal: 3 a 4 sms
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: parda
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 25/10/2016 08:19 SUCESSÕES (P M)

Descrição do caso no sistema: Assistida relatou que seu pai S V L R, falecido em 13/08/15, deixando uma quantia no banco Itaú, onde recebia sua aposentadoria.

Caso 42/67 25/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão de Vizinhança na comunidade Dona Marta. A vizinha está construindo um “puxadinho” que está prejudicando a cliente (“tampando a janela do quarto e da sala”), que já reclamou na associação, que “embargou” a obra. Entretanto, a vizinha persiste com a construção.

Maxwell:

Nome: S C
Ano de Nascimento: 1962 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Estado Civil: solteira
Ocupação: doméstica
Nome da Mãe: A P
Nome do Pai: W C
Bairro de residência: Botafogo
Renda Mensal: 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: negra
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 25/10/2016 08:37 GIMEC

Descrição do caso no sistema: Assistida reside na Comunidade Dona Marta em Botafogo há 54 anos. Sua vizinha Eneide que reside na frente de sua casa, construiu mais um cômodo acima de sua casa que já era de dois andares, impedindo a visão e a circulação de ar dentro da casa da assistida. Informou ao órgão POSO, responsável pelas obras ilegais que ocorram dentro Comunidade, no qual embargaram a obra e mandaram um comunicado para Prefeitura do Rio. Mesmo a obra embargada, continua a construção do cômodo. Necessita de mediação urgente.

GIMEC:

Situação/Mediação: A parte solicitante faltou à reunião de pré-mediação marcada para o dia 25/11 às 17h e não procurou mais o GIMEC/NPJ.

Houve Mediação? Não.

Quem mediou? Ninguém.

Quantas sessões foram? Nenhuma.

Houve acordo? Não.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Não.

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Não.

Caso 43/67 25/out/2016

Assistente de pesquisa: O cliente está retornando da mediação, que restou infrutífera ante ao não comparecimento, em duas oportunidades, da outra parte. Questão de família. Cliente pretende obter a guarda e estabelecer o regime de convivência com o filho.

Maxwell:

Nome: V F S

Ano de Nascimento: 1968 Sexo: M

Nacionalidade: Br

Estado Civil: casado

Ocupação: -

Nome da Mãe: L M S

Nome do Pai: V F S

Bairro de residência: Jacaré

Renda Mensal: 1 a 2 sms

Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: -

Cor/Etnia: parda

Atendimento: L Q O

Encaminhamento: 25/10/2016 08:45 FAMILIA (I A R)

Descrição do caso no sistema: O assistido relatou que teve um relacionamento de seis anos, mas cada um em sua residência com a Sra. P e tiveram um filho P S, hoje com 2 anos de idade, na qual esta registrado em seu nome. O pai tem contato com o filho, mas a mãe não deixa o menor sair com o pai sozinho. A mãe é usuária de drogas (sic). Gostaria de entrar com Ação de Guarda. Obs. Cliente veio encaminhado pelo GIMEC. Foram duas tentativas, mas a sra. P não compareceu.

Caso 44/67 25/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão de vizinhança. A cliente tem uma casa no Vidigal. O andar de cima da casa dela é de outra pessoa, que, recentemente, alugou para um casal, que tem causado aborrecimentos para ela. O casal inquilino tem 3 cachorros grandes, cujos dejetos são jogados na porta dela. Além disso, os inquilinos têm usado uma laje que é dela, tendo tentado construir sobre ela. Ela já reclamou na associação, que chamou os inquilinos e o proprietário, mas eles não compareceram. Houve episódios de agressões verbais e de arremesso de água. Já recorreu à delegacia.

Maxwell:

Nome: M S P

Ano de Nascimento: 1951 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Estado Civil: solteira

Ocupação: aposentada

Nome da Mãe: T M C

Nome do Pai: J S P

Bairro de residência: São Conrado (Vidigal)

Renda Mensal: 1 a 2 sms

Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: Vidigal

Cor/Etnia: negra

Atendimento: L Q O

Encaminhamento: 25/10/2016 11:15 GIMEC (M N + M P / S P)

Descrição do caso no sistema: Assistida é idosa, viúva e moradora da Comunidade do Vidigal há 22 anos, reside em uma casa de três andares, cada andar é interdependente. O primeiro e o terraço dessa casa, pertence a assistida e o segundo andar e de outro proprietário, que está alugado para um casal que tem dois cachorros grandes e joga as fezes dos cachorros na porta da assistida e usa sua laje para lavar os cachorros e pegar água para jogar na escada e com isso as paredes de sua casa estão cheias de infiltrações, sem autorização da assistida e o odor insuportável de fezes. Pelo fato de ter quebrado a perna e ter ficado de cama por alguns meses, os vizinhos então começaram a usar seu terraço e começaram a quebrar sua Laje para fazer uma passagem para seus cães. Toda vez que assistida questiona esses vizinhos, e xingada pelos e ameaçada por eles. Endereço dos Vizinhos: _____; Proprietário: _____.

GIMEC:

Situação/Mediação: A grande dificuldade desse caso foi entrar em contato com os vizinhos. A assistida não tinha os números de telefone e nem os nomes completos. Enviamos telegramas para os endereços informados e aguardamos o

comparecimento dos vizinhos por duas vezes. Com isso, a equipe encerrou a Mediação.

Houve Mediação? Não.

Quem mediou? Apenas pré-mediação com Márcio/Melina e acolhimento para encerramento da Mediação pela equipe da Prof. Samantha (Ana Luiza, Felipe e Jose Eduardo)

Quantas sessões foram? Nenhuma.

Houve acordo? Não.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Não.

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Não.

Caso 45/67 26/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão de Consumidor. Cliente foi atendida no PROCON, mas não chegou a um acordo satisfatório. Cliente aderiu a um contrato de adesão de prestação de serviços jurídicos com o Centro de Aposentados, que se renovava automaticamente anualmente. Como desconhecia essa renovação automática, isso gerou uma dívida, que, por sua vez, gerou a inclusão do nome da Cliente em cadastros de devedores.

Maxwell:

Nome: L P A

Ano de Nascimento: 1953 Sexo: M

Nacionalidade: Br

Estado Civil: casado

Ocupação: serviços gerais

Nome da Mãe: M F S

Nome do Pai: S P A

Bairro: Gávea (Rocinha)

Renda Mensal: 1 a 2 sms

Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: Rocinha

Cor/Etnia: branca

Atendimento: K F S S

Encaminhamento: 26/10/2016 13:07 DIREITO DO CONSUMIDOR (A B R)

Descrição do caso no sistema: O assistido fez um contrato junto a CENAAT para ter acompanhamento jurídico com advogados. No dia primeiro de agosto, ao pedir o cancelamento do contrato o assistido foi informado que precisaria pagar um valor mil reais porque seu contrato havia sido renovado automaticamente. A filha do assistido, E P A, informou que não teria como pagar tal valor e a empresa ameaçou negativar o nome do assistido junto ao SPC e Serasa. A empresa ofereceu um desconto ao assistido e sua filha, temendo pela negativação do nome do pai, parcelou o valor cobrado e pagou, porem o assistido quer o dinheiro de volta.O assistido é analfabeto

e sua filha alega que o contrato de adesão do serviço em questão era de difícil compreensão (sic) Obs: Foram tentados dois acordos junto ao PROCON, sendo que a empresa não compareceu ao primeiro e no segundo não houve acordo, sendo o assistido orientado a buscar auxílio junto ao Direito do Consumidor.

Caso 46/67 27/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão de Consumidor. Cliente aderiu, sem saber, a um contrato de adesão de prestação de serviços jurídicos com uma associação de aposentados. Alega que está sendo cobrada de valores que não lhe foram informados e que tudo começou com uma carta que recebeu, falando que ela teria valores a receber do governo.

Maxwell: Não foi feito registro no sistema por se tratar de caso do PROCON.

Caso 47/67 27/out/2016

Assistente de pesquisa: Cliente entrou em um financiamento para aquisição de casa própria. Para comprovar a renda, o financiamento foi pego em nome dele e da mãe. Recentemente os pais se separaram e o banco não está admitindo que constem os 3 no contrato de financiamento e ameaça rescindir o contrato. O cliente deseja medida judicial de urgência para que o banco e a construtora mantenham o contrato, com ele e a mãe constando do mesmo apenas.

Maxwell:

Nome: R A T S

Ano de Nascimento: 1992 Sexo: M

Nacionalidade: Br

Estado Civil: solteiro

Ocupação: estudante

Nome da Mãe: R M A T S

Nome do Pai: R T S

Bairro: Flamengo

Renda Mensal: 1 a 2 sms

Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: -

Cor/Etnia: branca

Atendimento: L Q O

Encaminhamento: 27/10/2016 11:34 CIVIL (A P S)

Descrição do caso no sistema: O assistido deu entrada em um imóvel em 2014 no Recreio, ocorre que ele colocou sua mãe como segundo comprador, pelo fato de sua mãe ser casada, o pai também entrou como comprador. Acontece que seus pais se separaram e o banco Itaú que financia essa imobiliária só aceita dois

compradores e no documento ainda consta os três. Gostaria de orientação de como proceder para retirar seu pai através de Mandado de Segurança do "Contrato" para não perder esse imóvel.

Caso 48/67 26/out/2016

Assistente de pesquisa: O cliente combinou com um amigo dele de tentar vender o seu carro. O amigo vendeu o carro e entregou para um terceiro, mas não pagou ao cliente. O cliente quer o carro de volta ou o dinheiro.

Maxwell:

Nome: A L P
Ano de Nascimento: 1971 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Estado Civil: casado
Ocupação: segurança
Nome da Mãe: M P
Nome do Pai: -
Bairro de residência: Jacarepaguá
Renda Mensal: funcionário PUC
Tipo de Moradia: financiada
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: parda
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 26/10/2016 14:04 GIMEC

Descrição do caso no sistema: O assistido queria vender o seu carro (Paraty - Placa KOD3159) e combinou com um amigo, S M J, que ficou responsável por executar a venda e repartir o valor com o assistido. S M J conseguiu vender o veículo para um homem chamado R em cinco parcelas de mil reais, sendo que combinou com o assistido de só entregar o veículo após a quitação de todas as parcelas. S M J entregou o veículo a R, sem o consentimento do dono do veículo (que é o assistido) e R desapareceu com o veículo sem que o assistido recebesse sequer a primeira parcela acordada (sic). R diz que pagou a primeira parcela a S M J e S M J diz que não recebeu nenhum valor (sic). Gostaria de uma Mediação para que possa ter o veículo de volta.

GIMEC:

Houve Mediação? Não. As partes começaram a negociar diretamente e A L P desistiu da mediação provisoriamente. Agendado para e atendido em 04/11/2016.
Quem mediou? Apenas pré-mediação com Márcio/Melina.
Quantas sessões foram? Nenhuma.
Houve acordo? Não.
Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Sim. A L P desistiu provisoriamente da mediação.
Interrompido pelo Mediador? Não.
Houve retorno? Não.

Caso 49/67 27/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente quer que o ex-marido lhe pague parte da verba do FGTS a que os filhos teriam direito, em razão da demissão do pai e de sentença de divórcio. Foi encaminhada para a Defensoria porque não tem mais agenda de família e está na lista de espera da mediação.

Maxwell:

Nome: R B S
Ano de Nascimento: 1969 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Estado Civil: solteira
Ocupação: doméstica
Nome da Mãe: C B S
Nome do Pai: A S S
Bairro: Gávea (Rocinha)
Renda Mensal: 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: Rocinha
Cor/Etnia: -
Atendimento: A T A
Encaminhamento: Lista de espera do GIMEC.

Descrição do caso no sistema: não foi feito nenhum registro.

Caso 50/67 28/out/2016

Assistente de pesquisa: A cliente entregou um apartamento de sua propriedade para um corretor alugar. Este corretor alugou para terceiro, mas deixou de lhe repassar algumas verbas. Além disso, o locatário não pagou o condomínio por 5 meses. Este corretor é de uma corretora. A responsável pela triagem perguntou para a Cliente se ela gostaria de já entrar com a ação ou ter uma orientação jurídica. A cliente perguntou o que precisava para entrar com a ação. A responsável pela triagem falou que ela não podia responder isso, então a marcou para orientação jurídica. Ao final do atendimento e já tendo sido a cliente encaminhada para orientação jurídica, a responsável pela triagem falou para a cliente que iria deixá-la na lista de espera para a mediação, para ela e a outra parte tentarem chegar num acordo. O questionário foi respondido quando do atendimento (sem a cliente saber que iria para mediação).

Maxwell:

Nome: O N S
Ano de Nascimento: 1962 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Estado Civil: casada
Ocupação: doméstica
Nome da Mãe: S N S
Nome do Pai: J A S
Bairro de residência: Gávea (Rocinha)
Renda Mensal: 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: rocinha
Cor/Etnia: branca
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 28/10/2016 08:33 CIVIL (P G Q)

Descrição do caso no sistema: A assistida comprou uma casa em Bangu mediante a imobiliária ADM Imobiliaria (Centro do Rio de Janeiro) e logo em seguida resolveu alugar o imóvel porque era muito distante do seu local de trabalho, realizando o procedimento através da mesma imobiliária. O senhor R L M foi o corretor responsável pelos dois procedimentos, sendo que no segundo ele fechou contrato com um inquilino que há 5 meses não paga o condomínio, a assistida não recebeu o repasse do valor pago pela entrada do aluguel e ainda ficou sem receber duas mensalidades. A assistida já tentou entrar em contato com o senhor R L M por inúmeras vezes e o mesmo não atende a nenhuma chamada. Gostaria de uma orientação acerca de como agir.

Caso 51/67 28/out/2016

Assistente de pesquisa: Cliente contratou um empréstimo com a Caixa Econômica Federal e, depois, verificou que foi “embutido” no contrato um seguro de vida, que ele não contratou. Ele gostaria de ser reembolsado do valor desse seguro de vida. Comentei que outros colegas dele obtiveram esse reembolso.

Maxwell:

Nome: I S C
Ano de Nascimento: 1960 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Estado Civil: casado
Ocupação: segurança
Nome da Mãe: O G S C
Nome do Pai: I B C
Bairro de residência: -
Renda Mensal: funcionário puc
Tipo de Moradia: comodato
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: parda

Atendimento: K F S S

Encaminhamento: 28/10/2016 08:58 DIREITO DO CONSUMIDOR (A B R)

Descrição do caso no sistema: O assistido recebeu um empréstimo bancário junto a Caixa Econômica Federal no final do ano de 2015 e o valor pago pelo assistido pelo empréstimo estava sendo descontado da folha de pagamento. O assistido, ao ler o contrato mais detalhadamente, percebeu que embutido nas parcelas está um determinado valor de um seguro de vida que o mesmo afirma não ter aderido (sic). Gostaria de entrar com uma ação para ter a restituição do valor cobrado e cancelar tal seguro.

Caso 52/67 28/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão do Consumidor. A cliente foi encaminhada pelo Procon para a triagem. Cliente adquiriu aparelho de celular na Ricardo Eletro e contratou seguro para o aparelho. O aparelho veio a ser furtado, mas a empresa e o banco segurador se recusam a pagar o seguro, sob a alegação de que não houve agressão a ela.

Maxwell:

Nome: S V S

Ano de Nascimento: 1961 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Estado Civil: viúva

Ocupação: diarista doméstica

Nome da Mãe: R S

Nome do Pai: J P S

Bairro de residência: Gávea (Rocinha)

Renda Mensal: 1 a 2 sms

Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: Rocinha

Cor/Etnia: negra

Atendimento: K F S S

Encaminhamento: 28/10/2016 12:02 DIREITO DO CONSUMIDOR (A B R)

Descrição do caso no sistema: A assistida comprou um aparelho celular para sua filha na empresa Ricardo Eletro em novembro de 2015 e a empresa lhe ofereceu um seguro, que está sendo cobrado junto as parcelas da compra, sob a promessa de que em caso de roubos ou furtos a mesma seria ressarcida com um novo aparelho. No dia 14 de maio de 2016 a filha da assistida que era a dona do aparelho, R V S A, sofreu um furto onde houve a subtração do aparelho e hoje a empresa Ricardo Eletro se recusa a cumprir com o combinado e fornecer outro aparelho a assistida. Foi tentado um acordo junto ao Procon porém a empresa diz que por ter sido um roubo simples, sem agravantes a vítima (R V S A), e por isso não poderão dar outro

aparelho. Gostaria de entrar com uma ação para rever os danos causados. Obs: Foi tentado um acordo junto ao Procon uma vez, porem sem êxito.

Caso 53/67 28/out/2016

Assistente de pesquisa: Questão de Sucessão. A mãe da cliente se juntou com um senhor, quando esta era bebê. A cliente se sente filha adotiva desse senhor, com quem sua mãe viveu por 15 anos e depois “se separou”. Recentemente, logo depois de sua mãe falecer, esse senhor faleceu também. A cliente entende que tem direito sobre parte da herança desse que para ela foi seu pai adotivo, mas a filha biológica dele e sua última esposa não concordam.

Maxwell:

Nome: A B

Ano de Nascimento: 1974 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Estado Civil: solteira

Ocupação: autônoma

Nome da Mãe: M J B

Nome do Pai: -

Bairro de residência: Benfica

Renda Mensal: até 1 sms

Tipo de Moradia: alugada

Comunidade Carente: -

Cor/Etnia: parda

Atendimento: K F S S

Encaminhamento: 28/10/2016 13:29 GIMEC (M N + M P)

Descrição do caso no sistema: A assistida quando estava com 1 mes e 20 dias foi adotada pelo senhor E M O que viveu junto com sua mae ate a assistida completar 15 anos de idade Durante tal uniao o senhor E M O adquiriu uma gama de imoveis muito grande no Estado do Rio de Janeiro Apos um certo tempo E M O viveu com a senhora E e nao adquiriu nenhum bem ou teve filho com ele Antes do relacionamento Edvar ja tinha uma filha A M. Ha cerca de 4 meses E M O veio a falecer bem como a mae da assistida ha 6 meses e E e A M estao desfrutando de toda heranca sozinhas SIC Gostaria de entrar com uma acao para rever seus direitos.

GIMEC:

Situação/Mediação: Outra parte não aderiu à Mediação. Fizemos contato com a Sra. Andrea Mourao, que nos informou que não tinha interesse em participar da mediação.

Houve Mediação? Não.

Quem mediou? Apenas pré-mediação com Marcio e Melina.

Quantas sessões foram? Nenhuma.
Houve acordo? Não.
Homologado? Não.
Desistência/Descontinuação? Não.
Interrompido pelo Mediador? Não.
Houve retorno? Não.

Caso 54/67 01/nov/2016

Assistente de pesquisa: O cliente deseja apenas orientação sobre direito autoral relativamente a uma canção que compôs.

Maxwell:

Nome: V S C
Ano de Nascimento: 1989 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Estado Civil: solteiro
Ocupação: professor
Nome da Mãe: A S C
Nome do Pai: M F D C
Bairro de residência: Copacabana
Renda Mensal: 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: negra
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 01/11/2016 09:15 CIVIL (P G Q)

Descrição do caso no sistema: O assistido escreveu uma musica e deseja ter os direitos autorais da mesma. Gostaria de uma orientação para saber os parâmetros legais para realizar tal registro.

Caso 56/67 03/nov/2016

Assistente de pesquisa: Questão de Família. A cliente gostaria de aumentar a remuneração que vem sendo paga pelo ex-companheiro a título de alimentos dos filhos comuns. Karina me disse que a cliente já tentou, em 2015, duas mediações “sem sucesso”, foi encaminhada então para advogada de família, que, agora, a encaminhou, de novo, para a triagem. Não foi explicada a mediação, a cliente foi apenas marcada.

Maxwell:

Nome: F L S
Data de Nascimento: 1976 Sexo: F
Nacionalidade: Br

Estado Civil: solteira
Ocupação: diarista doméstica
Nome da Mãe: H L S
Nome do Pai: J L S
Bairro de residência: Rocinha
Renda Mensal: até 1 sms
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: Rocinha
Cor/Etnia: branca
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 03/11/2016 08:42 GIMEC

Descrição do caso no sistema: A assistida estava em uniao estavel nao registrada em cartorio com o senhor R A P onde teve com o mesmo 2 filhos A C hoje com 8 anos e L P com 18 ano.s Se separaram ha 2 anos mas o senhor R A P alega que a assistida nao teria direito aos bens adquiridos no decorrer da uniao pois a mesma nao trabalhava (sic). A assistida gostaria de ter a parte dos bens que lhe e de direito ja que foi constituido durante a uniao o casal Sr R A P adquiriu varios imoveis (sic). O Sr R A P so paga pensao alimenticia para a filha cacula alegando que L P ja e de maior. R A P possui uma loja que funciona como sorveteria e bar localizada na Rocinha. O Sr R A P alega que por ja ter dado uma casa a assistida, ele nao tem o dever de ajudar nas despesas dos filhos (sic). A assistida foi encaminhada pela area de familia para a mediação por nao obter sucesso nos procedimentos adotados.

GIMEC:

Situação/Mediação: Marcio e Mel entraram em contato com ambas as partes e marcaram reunião de pré-mediação diretamente com a equipe da professora Eva. Apenas Francisca compareceu. Raimundo, por telefone, manifestou desinteresse em dar continuidade à mediação.

Resumo equipe Eva: "Raimundo, por telefone, manifestou desinteresse em dar continuidade à Mediação. Atendemos Francisca, explicamos a situação e deixamos a porta aberta da Mediação."

Houve Mediação? Não.

Quem mediou? Equipe da Professora Eva.

Quantas sessões foram? Uma.

Houve acordo? Não.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Sim. Raimundo não quis dar continuidade à mediação.

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Não.

Caso 57/67 03/nov/2016

Assistente de pesquisa: Questão do Consumidor. A cliente foi encaminhada pelo Procon para entrar com uma ação. Cliente adquiriu aparelho de celular e contratou

seguro para o aparelho. O aparelho veio a ser furtado, mas a empresa e o banco segurador se recusam a pagar o seguro.

Maxwell:

Nome: M H N R T
Ano de Nascimento: 1961 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Estado Civil: casada
Ocupação: secretária
Nome da Mãe: E N M
Nome do Pai: S M
Bairro de residência: Gávea
Renda Mensal: funcionário puc
Tipo de Moradia: alugada
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: negra
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 03/11/2016 11:15 DIREITO DO CONSUMIDOR (A B R)

Descrição do caso no sistema: A assistida comprou um aparelho celular iPhone 5, aderindo um plano de garantia estendida, sob a promessa de ter um novo aparelho em caso de roubo ou furto. No dia 03/06/2016 o aparelho foi furtado e no mesmo dia a assistida registrou um Boletim de Ocorrência. Ao entrar em contato com a seguradora para obter um novo aparelho, a mesma alega que foi um furto simples. Foi tentado um acordo mediante ao Procon, todavia a empresa continua se negando a resolver o problema. Gostaria de entrar com uma ação para obter um novo aparelho ou a devolução do valor pago pela mercadoria.

Caso 58/67 03/nov/2016

Assistente de pesquisa: Questão de Família. O cliente deseja conviver com a filha comum do ex-casal e contribuir para a manutenção financeira dela, o que lhe estaria sendo recusado. Ele está há 4 anos sem conviver com a filha, em razão de prisão. Agora que está em condicional, gostaria de poder vê-la, o que lhe estaria sendo recusado. Achei interessante que o cliente, ao ser indagado se tinha o contato da ex-mulher, disse que tinha o contato do atual marido dela, com quem conseguia conversar, e que se dispôs a ajudá-lo. Disse que não consegue conversar com a ex-mulher, que nem quer conversar com ela, só com o atual marido dela.

Maxwell:

Nome: L A S
Ano de Nascimento: 1981 Sexo: M
Nacionalidade: Br

Estado Civil: solteiro
Ocupação: artista plástico
Nome da Mãe: M J A
Nome do Pai: A F S
Bairro de residência: Gávea (Rocinha)
Renda Mensal: 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: Rocinha
Cor/Etnia: parda
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 03/11/2016 12:51 GIMEC (M N + M P)

Descrição do caso no sistema: O assistido viveu em uniao estavel durante dois anos com a senhora R A O e tiveram uma filha, E A A, hoje com 7 anos de idade. A ex-companheira não permite a visita do assistido a sua filha e alega que o seu atual companheiro que e o pai de E A A por esta cuidar de E A A desde pequena. O assistido alega que R A O nao o permite ter contato com sua filha ha 4 anos e por estar com conplicações judiciais e, na ultima vez que ele tentou visitar sua filha, a policia foi busca-lo. Segundo o assistido a única pessoa que dialoga com ele é o atual companheiro de R A O, V, com R A O não há dialogo. O assistido veio encaminhado pelo Direito de Familia, onde recebeu algumas orientações e foi aconselhado a procurar o GIMEC. Gostaria de entrar com uma ação de visitação.

GIMEC:

Situação/Mediação: R A O e V compareceram à pré-mediação e pediram tempo para consultar um advogado. Em contato telefônico, disseram que não tinham interesse em participar da Mediação. Agendado para e atendido em 07/11/2016 e 24/01/2017.

Houve Mediação? Não. Outra parte não aderiu.

Quem mediou? Apenas pré-mediação com Márcio/Melina.

Quantas sessões foram? Nenhuma.

Houve acordo? Não.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Não.

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Não.

Caso 59/67 03/nov/2016

Assistente de pesquisa: Cliente é antigo do núcleo. Veio encaminhado da Professora Inês, que o atendeu hoje mais cedo. Deseja desarquivar um processo antigo. Deseja obter "revisão". Nada mais foi perguntado, nem dito sobre o assunto. Na verdade, o cliente já havia recebido o atendimento pela advogada de família naquele dia. Passou pela triagem apenas para fazer o seu cadastro atualizado.

Maxwell:

Nome: M A O
Ano de Nascimento: 1968 Sexo: M
Nacionalidade: Br
Estado Civil: união estável
Ocupação: técnico em computação
Nome da Mãe: C O
Nome do Pai: A A O
Bairro de residência: -
Renda Mensal: funcionário puc
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: negra
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 03/11/2016 12:58 FAMILIA (I A R)

Descrição do caso no sistema: O assistido abriu um processo na Area de Familia mediante a professora I A R e deseja reabrir tal processo por motivo de revisao sentencial.

Caso 60/67 07/nov/2016

Assistente de pesquisa: A cliente retornou para a triagem encaminhada pelo GIMEC, em razão da outra parte não ter comparecido à mediação (questão de não pagamento do aluguel de um porão de propriedade da cliente). No entanto, chegando na triagem, a cliente trouxe nova questão, envolvendo outra parte (questão de vizinhança, colocação de palco para música ao vivo, na parede de fora de sua casa). Foi indicada à cliente, então, uma nova mediação, para essa nova questão. Entretanto, a cliente não quis fazer essa nova mediação, afirmando que a outra parte não viria e que não teria interesse em fazer acordo. Foi, então, encaminhada pela triagem para consulta com advogada civilista, para tratar dos dois assuntos (o primeiro e o novo). Cliente relatou ser bipolar, depressiva e não conseguir se responsabilizar por seus atos. Afirmou estar preocupada em evitar uma tragédia.

Maxwell:

Nome: G E S
Ano de Nascimento: 1971 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Estado Civil: divorciada
Ocupação: sem ocupação
Nome da Mãe: M E S
Nome do Pai: -
Bairro: Botafogo

Renda Mensal: até 1 sms
Tipo de Moradia: posse
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: parda
Atendimento: K F S S
Encaminhamento: 07/11/2016 10:06 CIVIL (A P S)

Descrição do caso no sistema: A assistida alugou um imóvel (porão), que está localizado na Comunidade do Santa Marta, para a empresa Vento Sul Engenharia em fevereiro de 2012, sob o acordo de ao término da obra a empresa realizar uma benfeitoria em nome da proprietária e oferecer uma ajuda de custo de aproximadamente cinquenta reais. Após 15 meses de contrato a proprietária e a empresa deveria cumprir com o combinado, realizando a benfeitoria do espaço, todavia não cumpriu com sua palavra tampouco ofereceu a ajuda de custo também ofertada a proprietária. Obs: Os contatos entre a assistida e a empresa erao feitos mediante o senhor F G, que era engenheiro civil na empresa. Contatos da empresa: Endereço da Sede empresarial: _____. Foi feita duas tentativas de Mediação, mas sem sucesso.

Caso 61/67 08/nov/2016

Assistente de pesquisa: Questão Criminal. Amigo da cliente está preso sob alegação de tráfico de drogas, e não tem ninguém para “olhar por ele”. Como já há processos antigos sobre a questão, a cliente foi encaminhada para a Defensoria Pública.

Maxwell:

Nome: U S S
Ano de Nascimento: 1979 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Estado Civil: solteira
Ocupação: auxiliar administrativa
Nome da Mãe: M G S
Nome do Pai: M E S
Bairro: Gávea (Rocinha)
Renda Mensal: 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: casa própria
Comunidade Carente: Rocinha
Cor/Etnia: parda
Atendimento: L Q O
Encaminhamento:16/08/2012 10:20 PENAL (B M C)

Descrição do caso no sistema: A cliente relatou que seu marido E O esta preso em Bangu 10, desde 31 de julho de 2012, após uma averiguação policial na comunidade da Rocinha onde reside ao sair para trabalhar. O mesmo foi condenado 2 anos e 8

meses em regime fechado e sete dias de multa V.U.M.L, pelo art. 157 CP, no ano de 2007. Preso: E O R

Caso 62/67 10/nov/2016

Assistente de pesquisa: Cliente deseja ajuda financeira dos irmãos e compartilhar com eles alguma responsabilidade pelos cuidados com a mãe (gostaria de ter ao menos férias desses cuidados e o pagamento, pelos irmãos, de uma empregada). A Cliente tem 3 irmãos. O pai faleceu e deixou 4 apartamentos, com usufruto para eles. Mãe ainda está viva. A cliente cuidou sozinha do pai e agora cuida sozinha da mãe. Os irmãos não dão assistência à mãe, nem financeira, nem emocional, nem na organização da vida da mãe, nem em nenhuma responsabilidade. Cliente passou por um período de depressão. Agora que está recuperada da depressão, a cliente quer trabalhar ou, ao menos, ter “férias” e ser “remunerada” por cuidar da mãe e, no passado, do pai. Além disso, tem uma questão de ajuda financeira. Os irmãos querem que a Cliente e a mãe saiam do apartamento de Ipanema e se mudem para um apartamento no subúrbio. No final, ela disse que quer paz, com um mês de férias, e uma empregada. A cliente se mostrou muito incomodada em ter que dar o telefone dos irmãos e insistiu muito em que queria receber orientação jurídica antes. Luciana insistiu que primeiro tem que marcar a mediação para depois obter a orientação jurídica. Cliente insistiu ainda mais que gostaria de antes ter uma orientação jurídica, porque não gostaria que chamassem os irmãos antes, disse estar “insegura” e “desconfortável”. Luciana insistiu que não pode, que tem que ir antes para a mediação.

Maxwell:

Nome: M A

Ano de Nascimento: 1962 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Estado Civil: solteira

Ocupação: sem ocupação

Nome da Mãe: L H A

Nome do Pai: J A

Bairro de residência: Ipanema

Renda Mensal: 1 a 2 sms

Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: -

Cor/Etnia: branca

Atendimento: L Q O

Encaminhamento:10/11/2016 11:50 GIMEC (M N + M P)

Descrição do caso no sistema: Assistida tem tres irmaos e seus pais tem tres apartamentos para usufruto A assistida sempre residiu com seus pais Ocorre que

em 2005 seu pai faleceu e com isso passou a cuidar de sua mãe L hoje com 86 anos de idade em Curitiba sozinha mesmo uma outra irmã morando também em Curitiba Após o falecimento de seu pai retornando para o Rio de Janeiro e sem trabalho a mesma entrou em depressão Segundo relato sempre cuidou de seus pais (sic). Hoje reside em Ipanema com sua mãe e teve que abrir mão de trabalho para cuidar de seus pais Sempre quando precisava de tempo para trabalhar pedia ajuda dos irmãos para ajudar a cuidar de sua mãe e as despesas mas sem sucesso Gostaria que os irmãos ajudassem nas despesas da casa e saber seus direitos como herdeira (sic). Obs: Favor conversar antes com a cliente antes de ligar para os irmãos Cliente veio encaminhada pela S P. Faz Tratamento Psiquiátrico

GIMEC:

Situação/Mediação: A cliente pediu assistência jurídica antes de decidir se queria a mediação. Como era final de período e a agenda do NPJ estava lotada, encaminhamos o caso para a Profa. M F do IBMEC. Agendado para e atendido em 27/11/2016 e 07/12/2016.

Houve Mediação? Não.

Quem mediou? Apenas pré-mediação com M A feita por M N/M P.

Quantas sessões foram? Nenhuma.

Houve acordo? Não.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Não.

Interrompido pelo Mediador? Não.

Houve retorno? Não.

Caso 63/67 11/nov/2016

Assistente de pesquisa: A cliente afirma ter sido expulsa de casa pelo companheiro, com quem tinha um filho. A cliente tem outros filhos. Ela já deu entrada, pela Defensoria Pública, com pedido de dissolução de união estável e de alimentos. Mas foi encaminhada para a PUC, para obter orientação criminal e psicólogo. A cliente não quer que o ex-companheiro veja as crianças, para não “atrapalhar” a cabeça das crianças. Não consegui identificar a questão criminal muito bem (talvez uma vizinha que bateu no filho mais velho dela). Pelo que tenho notado, a dinâmica de 1º atendimento no núcleo é a seguinte: o cliente chega e se dirige ao balcão da secretaria. Ali, o responsável pergunta o que quer e ouve rapidamente o caso, pesquisando ainda se já haveria medida judicial. Identificado se tratar de caso que pode ser recebido pelo núcleo, quem está na secretaria encaminha o cliente para a sala de triagem, falando em poucas palavras do que se trata e para quem acha que o cliente deve ser encaminhado (cível, previdenciário, criminal etc). A responsável pela triagem pergunta, então, para o cliente “o que o trouxe aqui?”, com vistas a obter o relato do fato. A responsável faz também o cadastro da parte e apresenta a ela, se for o caso, o papel de agendamento. Neste caso, Luciana levou a cliente até

a sala de triagem, informando que seria para marcar para criminal, por orientação da Dra. Agnes. Ocorre que, ouvindo a cliente, K teve dificuldade em identificar qualquer questão criminal. Ainda fez umas perguntas: ele então te bateu? Ele então te ameaçou? Então ele te difamou? K perguntou “o que a senhora quer que coloque como penal”? Ao que a cliente respondeu a questão da pensão. Mesmo diante disso, considerando o encaminhamento inicial (que teria sido da professora), a parte foi encaminhada para orientação criminal, mas se acrescentou também a orientação psicológica. Tive pena, pois me pareceu um bom caso de mediação, de estar a cliente com várias questões com o ex-companheiro e muito magoada.

Maxwell: Não consegui identificar o registro do caso no sistema.

Caso 64/67 11/nov/2016

Assistente de pesquisa: Questão Criminal. O cliente descobriu recentemente que foi réu revel num processo criminal, que teria sido instaurado por iniciativa de três guardas do alojamento, com os quais o cliente teria se envolvido em confusão quando de uma briga com a ex-namorada. Achou que só tinha sido gerado BO a briga com a ex-namorada (cujo processo acompanhou e teria sido inocentado), desconhecia o processo dos guardas.

Maxwell:

Nome: D B K

Ano de Nascimento: 1988 Sexo: M

Nacionalidade: Br

Estado Civil: solteiro

Ocupação: estudante

Nome da Mãe: I R B

Nome do Pai: D F K

Bairro: Jardim Botânico

Renda Mensal: sem renda

Tipo de Moradia: alugada

Comunidade Carente: -

Cor/Etnia: parda

Atendimento: K F S S

Encaminhamento: 11/11/2016 13:02 PENAL (A C C F)

Descrição do caso no sistema: No ano de 2013 o assistido teve um desentendimento com sua ex-namorada na universidade onde estudava e a polícia foi acionada por alguns alunos que acreditavam que o assistido estava agredindo a ex-namorada. O assistido sofreu agressão por parte de colegas de universidade, vindo a ficar desacordado. Ao chegar ao local, os policiais o algemaram e o assistido, diante de tais fatos, veio a ficar despido diante das pessoas a sua volta(SIC). Pedindo aos policiais que o permitissem se vestir e sem êxito o mesmo

ficou alterado. Em 2015 o assistido ficou sabendo que esta sendo processado por 3 agentes patrimoniais, sem saber qual e a acusação diretamente. O assistido está sendo representado por um advogado criminal, sendo que o mesmo e representante do mesmo grupo que esta processando o assistido (sic) e ja perdeu inúmeros prazos junto ao processo do assistido. Gostaria de uma orientação acerca de como proceder e saber se ha a possibilidade de uma representação judicial junto a um advogado do NPJ.

Caso 65/67 18/nov/2016

Assistente de pesquisa: Questão Criminal. Prisão do irmão por tráfico de drogas e porte ilegal de armas de fogo.

Maxwell:

Nome: D S G

Ano de Nascimento: 1985 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Estado Civil: solteira

Ocupação: sem ocupação

Nome da Mãe: M J P S

Nome do Pai: D R G

Bairro de residência: Gávea (Rocinha)

Renda Mensal: sem renda

Tipo de Moradia: alugada

Comunidade Carente: Rocinha

Cor/Etnia: parda

Atendimento: L Q O

Encaminhamento: 18/11/2016 11:22 PENAL (B M C)

Descrição do caso no sistema: Assistida relatou que seu irmão D, foi preso no dia 05/10/16 no bairro do Estácio, local onde reside, por porte ilegal de armas e Drogas. O mesmo encontra-se em Japeri. Necessita de acompanhamento jurídico. Preso:

_____.

Caso 66/67 24/nov/2016

Assistente de pesquisa: Questão de Vizinhança. Trata-se de condomínio de 4 andares que está sem síndico, há 10 anos, e moradores têm se desentendido, já tendo inclusive ocorrido episódios que os levaram à delegacia. Segundo a cliente, a vizinha que está, na prática, administrando o prédio, não estaria prestando contas. Esta mesma vizinha teria feito uma obra em seu apartamento, que teria causado prejuízos ao apartamento da Cliente. Esta vizinha, também na obra, teria colocado quatro splits, que, quando ligados, “balançariam” o apartamento da Cliente.

A cliente mora no andar de baixo desta vizinha e tem um quintal, na qual cairiam muitas folhas desta moradora de cima.

Maxwell:

Nome: L S G

Ano de Nascimento: 1956 Sexo: F

Nacionalidade: Br

Estado Civil: divorciada

Ocupação: professora

Nome da Mãe: Y S G

Nome do Pai: O G

Bairro de residência: Gávea

Renda Mensal: 1 a 2 sms

Tipo de Moradia: casa própria

Comunidade Carente: -

Cor/Etnia: branca

Atendimento: L Q O

Encaminhamento: 24/11/2016 12:12 GIMEC / 6432 411/2016 24/11/2016 12:15 CIVIL/ 6433 412/2016 24/11/2016 12:18 PENAL

Descrição do caso no sistema: Assistida reside um apartamento de fundos de dois andares na Gávea há 60 anos. Ocorre que a vizinha do andar de cima de seu apto (apto 202), que reside a Sra. C F. Há três anos vem ocorrendo conflitos com essa vizinha. Por residir no primeiro andar e ser de fundos, possui um quintal. Esses vizinhos do apto 202, vem escarrando e jogando lixos em geral no seu quintal, além de ter colocado uma grade, onde penduram várias coisas, ocorreu um discurso entre assistida e a vizinha (202), no qual resultou em Delegacia, devido as agressões verbais. A vizinha não satisfeita, mandou um e-mail para assistida com ameaças, com cópia para os outros moradores. O prédio não possui síndico. Gostaria de pagar o condomínio em Juízo. Sra. C F endereço: _____. / Gostaria de orientação de como proceder para fazer pagamento do condomínio em Juízo. / Assistida gostaria de orientação sobre ameaça.

GIMEC:

Situação/Mediação: Outra parte não aderiu à Mediação. Fizemos contato com a Sra. C F, que nos informou que já estava com um processo contra a Sra. L S G. C F pediu tempo para consultar seu advogado. Quando entramos em contato novamente, C F disse que não tinha interesse em participar da mediação. Agendado para e atendido em 28/11/2016 e 13/12/2016.

Houve Mediação? Não.

Quem mediou? Apenas pré-mediação com M N e M P.

Quantas sessões foram? Nenhuma.

Houve acordo? Não.

Homologado? Não.

Desistência/Descontinuação? Não.

Interrompido pelo Mediador? Não.
Houve retorno? Não.

Caso 67/67 24/nov/2016

Assistente de pesquisa: Questão Cível. Não há conflito. Jurisdição voluntária.
Reconhecimento de paternidade sócio-afetiva.

Maxwell:

Nome: G F P
Ano de Nascimento: 1994 Sexo: F
Nacionalidade: Br
Estado Civil: solteira
Ocupação: estudante
Nome da Mãe: M F P
Nome do Pai: J L R P
Bairro de residência: Tijuca
Renda Mensal: 1 a 2 sms
Tipo de Moradia: comodato
Comunidade Carente: -
Cor/Etnia: branca
Atendimento: L Q O
Encaminhamento: 24/11/2016 12:26 FAMILIA (I A R)

Descrição do caso no sistema: Gostaria de entrar com Ação de Reconhecimento de Paternidade socioafetivo.

Reflexões da assistente de pesquisa em 03/out/2016: A disposição da sala de atendimento foi: a responsável pela Triagem (L Q O) numa mesa e a parte solicitante na cadeira do outro lado da mesa. Eu optei por ficar na outra mesa da sala, atrás do cliente, tentando ser o mais discreta possível. Não fui apresentada, nem me apresentei, à exceção de um caso, no qual L Q O me pediu para responder a umas dúvidas jurídicas da cliente, tendo eu respondido que estava ali como mera observadora, para fins de pesquisa. Depois deste atendimento, L Q O perguntou se eu poderia tirar algumas dúvidas dos clientes e se eu poderia explicar para aqueles que chegassem o que era mediação. Respondi que achava que não, mas que checaria com a pesquisadora (S P). L Q O, então, me pediu para lhe explicar como apresentar a mediação. Eu compartilhei com ela o meu entendimento e minha experiência de como explicava para perfil de clientes mais simples. Também imprimi uma explicação do site de uma instituição formadora de mediadores e fiquei de lhe entregar um folheto explicativo de um órgão público. Vivenciei o desafio de ganhar a confiança da responsável pela Triagem, de modo a que ela não achasse que estava ali avaliando o seu trabalho. Também observei uma certa informalidade (por exemplo, o último caso foi atendido no banco da frente e tive que ir até lá, sem

parecer que estava fiscalizando), o que acaba por dificultar o levantamento de dados dos casos e dos atendidos.

Reflexões da assistente de pesquisa em 04/out/2016: Foi um dia chuvoso. K F S S relatou que os atendimentos depois das férias do meio do ano diminuíram. Ela reputa isso ao fato das agendas dos atendimentos mais procurados estarem lotadas. Perguntei a ela se isso justificaria as pessoas sequer virem ao NPJ. Ela disse que as pessoas podem vir, mas vão direto à secretaria que informa que as agendas estão lotadas, de modo que as pessoas não entram na sala de triagem. A disposição da sala de atendimento foi a mesma do dia anterior: K F S S numa mesa e o cliente na cadeira do outro lado da mesa. Eu optei por ficar na outra mesa da sala, atrás do cliente, tentando ser o mais discreta possível. No único atendimento do dia, ao final do atendimento com K F S S, eu me apresentei como assistente de pesquisa e indaguei se poderia fazer umas perguntas rápidas, com o que a cliente concordou. Como a pesquisa é feita no mesmo lugar do atendimento, na presença, portanto, da responsável do dia pela Triagem, achei que a pergunta 5 (se a parte entendeu o que é mediação) poderia constranger a responsável pela Triagem e a cliente e talvez compromettesse a resposta. No caso específico do dia, não achei a resposta da cliente firme (mas pode ser por outro motivo, não sei... fica apenas uma reflexão).

Reflexões da assistente de pesquisa em 05/out/2016: A responsável pela Triagem (L Q O) indagou, uma vez mais, se eu poderia explicar alguns pontos para os clientes. Expliquei que não. Com objetivo de aclarar ainda mais a minha função ali, mostrei à ela o questionário que eu busco preencher para cada cliente. L Q O, então, perguntou se eu vi com a pesquisadora se poderia explicar para os clientes o que era mediação, considerando uma pergunta do questionário. Falei que ela respondeu que não. Então, L Q O me pediu para reimprimir o material que havia passado para ela, com a explicação sobre mediação, o que eu fiz.

Reflexões da assistente de pesquisa em 06/out/2016: Notei do atendimento de hoje bem claramente que a mediação não é explicada aos clientes, nem oferecida como opção, e que se enfatizou que, na mediação, haverá um advogado (por exemplo: “um advogado vai ajudá-los a chegar num acordo”). Meu papel é relatar, mas... fico pensando se seria bom enfatizar que haverá um advogado, quando o mediador, em mediação, se desprende de sua posição de origem. Além disso, pode causar algum medo na outra parte, dentre outras implicações. Registro o desafio sentido hoje de novo de, como observadora, não influenciar (muito... pois um pouco, o observador sempre influencia...), nem melindrar o trabalho dos integrantes do setor. Tenho a sensação de que a estagiária da Triagem fica constrangida com a minha presença, tratando de, ao final da entrevista com o cliente, dar alguma

justificativa para mim. Quanto à responsável pela Triagem (L Q O), fico com a sensação de que quer que o trabalho de pesquisa se encerre logo, quando afirma que não vai ter mais agenda ou que o número de interessados vai diminuir (mas pode ser só impressão...). Parece-me que a razão disso não é malandragem nenhuma, mas o constrangimento com a minha presença, como alguém que em tese saberia mais que elas e que poderia estar as avaliando (mesmo que informalmente). Isso é um desafio que preciso ultrapassar, para que confiem em mim e que contem comigo como parceira. Não tem nenhuma relação com a pesquisa, mas notei que, quase sempre, os clientes se dirigem logo que entram a mim, embora quem os recebe e se dirige a eles seja a K F S S. Será porque sou branca, porque sou mais velha? Essa nossa herança cultural e histórica... sei lá...

Reflexões da assistente de pesquisa em 07/out/2016: Hoje identifiquei muito claramente que a minha presença está alterando o funcionamento do setor, ainda que eu tente ficar discreta e ser simpática. Reparei que a responsável pela Triagem (L Q O), que normalmente (antes da minha presença) ficava na sala de Triagem, se “mudou” para a Secretaria. Notei isso porque várias pessoas têm entrado na sala procurando por ela, aí eu informo que ela está na Secretaria. Anteontem comentei, mais uma vez com L Q O, que não queria alterar o funcionamento e a rotina dela, e ela me respondeu que teria que ficar na Secretaria porque alguém teria faltado e teria que fazer trabalho administrativo. Ontem, era dia da estagiária, então apenas esta ficou na sala comigo. Mas, hoje, eu fiquei sozinha na sala e Luciana conversou com os possíveis clientes no corredor. Conversei com Luciana, com jeitinho, que estava preocupada e triste porque estava com a sensação de que eu estava atrapalhando a rotina dela, que ela não estava ficando mais na sala dela. Falei que não queria (nem podia, para fins de pesquisa) atrapalhá-la, nem estava ali para observá-la ou avaliá-la. Que ela podia contar comigo e que minha função é observar os clientes da área. Ela falou que não era nada disso, que ela estava tendo que ficar na Secretaria por questões administrativas. Aí, começou a explicar que atendeu as pessoas no corredor, porque não se tratava de atendimento, que era só uma pessoa pedindo informação. Justificou que a estagiária não vinha todos os dias porque ela trabalhava também e que precisava muito do trabalho. Falei para L Q O que achava que todos os casos, mesmo os que não são de mediação, devem constar da pesquisa. Então, ela falou: os de família. Eu disse que achava que, não só os de família, mas todos os casos recebidos. Mas que ia confirmar com a pesquisadora. Acho que o clima tende a melhorar. Vamos ver se consigo conquistar a confiança.

Reflexões da assistente de pesquisa em 11/out/2016: Houve apenas um atendimento. Ontem a PUC não abriu, por conta de vestibular, e amanhã, quarta, é feriado. O movimento, de uma maneira geral, na PUC, estava bastante reduzido.

Reflexões da assistente de pesquisa em 13/out/2016: O movimento, de uma maneira geral, na PUC, estava bastante reduzido, talvez em razão do feriado de ontem e de os alunos de direito estarem em prova. Quanto à cliente que foi encaminhada ao GIMEC, reparei que houve uma dúvida quanto à ordem do encaminhamento (se primeiro orientação jurídica e depois mediação ou o contrário), tendo a responsável optado por primeiro encaminhá-la à orientação jurídica e depois à mediação. Também vale notar a preocupação da cliente acerca de se a outra parte seria contactada antes ou depois dela receber orientação jurídica, tendo a responsável informado que seria depois.

Reflexões da assistente de pesquisa em 14/out/2016: Um dos casos que não foi marcado para o GIMEC teve uma orientação inicial para ir, mas, ante a informação da parte solicitante de que a outra parte mora em S P e que, portanto, não viria, foi encaminhada para advogado de família. Fiquei na dúvida quanto ao preenchimento do questionário neste caso. Optei por preencher como “encaminhado para mediação, pediu para não ser encaminhado”.

Reflexões da assistente de pesquisa em 17/out/2016: Não houve nenhum atendimento.

Reflexões da assistente de pesquisa em 18/out/2016: Como consta dos comentários ao caso 26, a cliente informou ter problemas psiquiátricos e aparentou algum tipo de distúrbio, embora não tenha falado de incapacidade civil. Acho um tema interessante: como se mediar com pessoas com algum distúrbio psiquiátrico. Já atendi alguns e achei que funcionaram.

Reflexões da assistente de pesquisa em 19/out/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 20/out/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 21/out/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 24/out/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 25/out/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 26/out/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 27/out/2016: Com relação ao caso 47, a responsável pela Triagem ficou na dúvida e me perguntou se achava que poderia encaminhar para o GIMEC, pois tinha um horário para o dia seguinte. Falei que não sabia, mas que fiquei pensando que o cliente havia pedido uma medida de urgência (falou em “mandado de segurança”), pois estava com a sensação de que corria o

risco de perder o imóvel, e também que talvez não tivesse tempo hábil de chamar o banco e a construtora para o dia seguinte... A responsável pela Triagem me informou que a agenda do GIMEC é atualizada diariamente, para ver se vagam mais horários. Em vista disso, criou-se uma lista de espera para a mediação. Com relação ao último atendimento do dia (caso 49), a responsável pela Triagem me disse que até encaminharia para o GIMEC ou para atendimento com advogado de família, mas, como não havia vaga para nenhum deles (advogados), direcionou para a defensoria e colocou a cliente na lista de espera para a mediação.

Reflexões da assistente de pesquisa em 28/out/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 31/out/2016: Não houve nenhum atendimento.

Reflexões da assistente de pesquisa em 01/nov/2016: A equipe de triagem está sem agenda para a mediação, aguardando posição do GIMEC sobre como proceder (que horário marcar) em eventuais novos casos.

Reflexões da assistente de pesquisa em 03/nov/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 04/nov/2016: Não houve nenhum atendimento.

Reflexões da assistente de pesquisa em 07/nov/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 08/nov/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 09/nov/2016: Não houve nenhum atendimento.

Reflexões da assistente de pesquisa em 10/nov/2016: O atendimento me pareceu interessante por me ter levantado algumas reflexões, quais sejam: - quando a cliente insistir que não está confortável em chamar a outra parte, antes de obter orientação jurídica, deve-se agendar a mediação, antes da orientação jurídica? - quando a outra parte for um grupo, no qual alguns moram fora do Rio, é possível marcar a mediação (me parece que sim, mas estou só trazendo a reflexão)?; - a responsável pela Triagem estava preocupada com a distância (que entendeu grande) entre o atendimento de Triagem e a pré-mediação; ela gostaria que fosse para a mesma semana, o que me fez refletir o que seria melhor: marcar para logo ou dar um lapso temporal, que desse tempo de chamar a outra parte?

Reflexões da assistente de pesquisa em 11/nov/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 16/nov/2016: Não houve nenhum atendimento.

Reflexões da assistente de pesquisa em 17/nov/2016: Há apenas um horário para o GIMEC. Escutei de dentro da sala da Triagem, em dois momentos diferentes - o que eu presumi ser a estagiária da Secretaria falando com duas pessoas que estavam procurando atendimento -, que não há mais horário para atendimento em nenhuma área a não ser penal. Não sei se se tratavam de casos mediáveis ou não. Não sei se a estagiária sabe que ainda temos horário para o GIMEC. Fico preocupada se o movimento (pouco expressivo) do Núcleo não estaria associado à divulgação da informação (talvez também repetida por telefone) de que não haveria mais horário para atendimento nas diferentes áreas do NPJ, ressalvando-se a área criminal. Será que não valeria divulgar que há horário para mediação? Será que está sendo verificado se os eventuais casos que têm aparecido poderiam ou não ser mediados?

Reflexões da assistente de pesquisa em 18/nov/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 21/nov/2016: Não houve nenhum atendimento.

Reflexões da assistente de pesquisa em 22/nov/2016: Não houve nenhum atendimento.

Reflexões da assistente de pesquisa em 23/nov/2016: Não houve nenhum atendimento.

Reflexões da assistente de pesquisa em 24/nov/2016: Não houve comentários.

Reflexões da assistente de pesquisa em 25/nov/2016: Não houve nenhum atendimento.

Reflexões da assistente de pesquisa em 28/nov/2016: Não houve nenhum atendimento.

Reflexões da assistente de pesquisa em 29/nov/2016: Não houve nenhum atendimento.

Reflexões da assistente de pesquisa em 30/nov/2016: Não houve nenhum atendimento.