

# **A AMPLIAÇÃO DO PROJETO “ACESSO À JUSTIÇA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS” PARA O CONSELHO TUTELAR DA REGIÃO NORTE DE JOÃO PESSOA**

DELGADO<sup>1</sup>, Alexandre; FARAY<sup>2</sup>, Winicius; FERREIRA<sup>3</sup>, Luana; NEVES<sup>4</sup>, Henrique; PORTO<sup>5</sup>, Diego; ROCHA<sup>6</sup>, Juliana Toledo.

Centro de Ciências Jurídicas / Departamento de Ciências Jurídicas / PROBEX 2013 “Centro de Referência em Direitos Humanos da UFPB: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos”

## **RESUMO**

A ampliação do projeto “Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos” em 2013 para o Conselho Tutelar da Região Norte de João Pessoa partiu de uma demanda da comunidade e do próprio Conselho. No entanto, a nova realidade trouxe dificuldades para os extensionistas, que tiveram que adaptar sua atuação às necessidades desse novo espaço. Superados os impasses iniciais, em plantões diários no Conselho Tutelar, os alunos conseguiram aplicar a técnica da mediação de conflitos que busca, além de solucionar algumas das questões que levadas a esse espaço, promover o acesso à justiça e empoderar a população para a resolução dos conflitos do dia a dia. Os resultados obtidos indicam para a crescente aceitação deste método alternativo de resolução de dissídios entre a comunidade, assim como na academia. Este trabalho visa a, partindo de um estudo empírico e comparativo entre a bibliografia dedicada ao assunto e a prática extensionista, demonstrar as dificuldades e os resultados da implantação de um núcleo de mediação de conflitos em um ambiente de proteção aos direitos das crianças e dos adolescentes.

**PALAVRAS-CHAVE:** Conflitos, Mediação, Conselho Tutelar

## **INTRODUÇÃO**

A mediação de conflitos é definida como “um processo confidencial e voluntário no qual um terceiro imparcial facilita a negociação entre duas ou mais partes onde um acordo mutuamente aceitável pode ser um dos desfechos possíveis” (2001, p. 46).

De acordo com Azevedo (2007, p.13), a prática da mediação de conflitos não é recente. No entanto, ela tem tomado força, sobretudo nos últimos anos, com a implantação da Resolução nº 125 pelo Conselho Nacional de Justiça em 2010. Esta dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, e impele os Tribunais de Justiça dos Estados a criar centros de mediação e conciliação.

Trata-se de um método autocompositivo de resolução de litígios, em que um terceiro imparcial está presente apenas para facilitar o diálogo entre as partes; a solução deve partir

---

<sup>1</sup> Centro de Ciências Jurídicas/UFPB, discente bolsista, delgadoalexandre3@hotmail.com

<sup>2</sup> Centro de Ciências Jurídicas/UFPB, discente colaborador, winicius.faray@hotmail.com

<sup>3</sup> Centro de Ciências Jurídicas/UFPB, discente colaborador, luanaferrreira2705@gmail.com

<sup>4</sup> Centro de Ciências Jurídicas/UFPB, discente colaborador, henriquejnf@gmail.com

<sup>5</sup> Centro de Ciências Jurídicas/UFPB, discente colaborador, diego\_langdon@hotmail.com

<sup>6</sup> Centro de Ciências Jurídicas /UFPB, docente orientador, julianatarocha@hotmail.com

delas próprias. A mediação de conflitos “vem propiciar a participação efetiva dos envolvidos na relação conflituosa, permitindo que esses dialoguem em busca de uma melhor resolução, evitando as pseudo-soluções, as quais solucionam apenas a lide processual, ficando presente, entretanto, a lide psicossocial”. (TRINDADE, 2009).

Sobretudo no âmbito familiar, em que as relações afetivas têm o caráter de continuidade, o reestabelecimento da comunicação e a resolução do conflito sem danos para as partes se fazem deveras importantes. No trabalho desenvolvido no Conselho Tutelar, o mediador não toma partido nem decisões pela família, mas a ajuda a encontrar alternativas que sejam do seu interesse, chegando a um possível acordo.

A partir dessa necessidade vislumbrada pela população e pela comunidade acadêmica, o projeto “Cidadania em Extensão: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos” iniciou seu trabalho no ano de 2012 no Conselho Tutelar de Mangabeira. No ano de 2013, o projeto foi renovado sob o título de “Centro de Referência em Direitos Humanos da UFPB: Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos”, e ampliou sua atuação para o Conselho Tutelar da Região Norte de João Pessoa, localizado no Bairro dos Estados. Como foi feita essa ampliação? A partir de que demanda? Quais as dificuldades encontradas na implantação de mais um núcleo de mediação de conflitos? A extensão do projeto a outro local obteve resultados? Este trabalho visa a responder tais questionamentos, dentre outros.

## **DESENVOLVIMENTO**

O Conselho Tutelar foi criado por determinação do Estatuto da Criança e do Adolescente. Trata-se de um “órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente” (Art. 131). No entanto, diante do sentimento de incompetência por parte dos pais que procuram o Conselho Tutelar frente à criação e educação de seus filhos, este tem se apresentado cada vez mais afogado com uma demanda crescente.

O sucesso do projeto “Acesso à Justiça e Mediação de Conflitos” no Conselho Tutelar de Mangabeira levou à demanda de ampliar o mesmo no ano de 2013 para o Conselho Tutelar Norte. A atuação dos extensionistas se deu, no primeiro ano, através de plantões diários nos Conselhos, promovendo o acesso à justiça e realizando mediações quando previamente agendadas.

A primeira dificuldade decorrente da ampliação esteve relacionada ao número de estudantes necessários para o trabalho, agora não apenas em um, mas em dois Conselhos

Tutelares. Devido às limitações inerentes a um projeto de extensão, preferiu-se distribuir os plantões dos extensionistas em três dias da semana em cada Conselho.

Nos primeiros meses, foi detectado que os horários dos plantões dos Conselheiros não coincidiam com o dos estudantes. Estes iam ao Conselho pela tarde, enquanto aqueles estavam lá predominantemente pela noite, posto que no horário da tarde, estavam costumeiramente ocupados fazendo visitas externas pertinentes à função. Esse fato colaborou para atrasar os primeiros resultados do projeto, visto que não havia como agendar mediações sem a presença do Conselheiro responsável pelo caso encaminhado.

Outro fator que influenciou na procrastinação dos resultados foi o intenso rodízio nos plantões dos Conselheiros promovido pelo Conselho Tutelar Norte. Essas mudanças constantes dificultaram o diálogo entre o Conselheiro e os estudantes. Após algumas semanas de contato da equipe com o mesmo Conselheiro, este já compreendia o real intuito da mediação, perdendo a desconfiança anteriormente existente com o trabalho daqueles jovens estudantes. Contudo, as mudanças nos plantões interrompem esse diálogo, forçando a equipe a se readaptar ao estilo e características de outro Conselheiro. Ademais, esse outro Conselheiro, por não conhecer o trabalho daquela equipe, apresentava insegurança quanto ao trabalho dos mediadores, tendo estes a tarefa de construir também com esse Conselheiro uma relação de confiança.

Desse modo, percebemos que a falta de conhecimento técnico sobre a atribuição funcional por parte de alguns Conselheiros e dos processos de mediação e suas distinções em relação a outros métodos alternativos de solução de conflitos gerou certa insegurança nos Conselheiros, os quais, inicialmente, não encaminharam casos a serem trabalhados pelos extensionistas. Essa insegurança foi fomentada pela prática do aconselhamento, uma vez que as pessoas estavam habituadas a transferir ao Conselheiro a incumbência de solucionar seus conflitos, por mais íntimos que estes fossem. Destarte, os próprios Conselheiros, a fim de não frustrar aqueles que os procuravam, atendiam as pessoas, sem realizar encaminhamentos dos possíveis casos mediáveis.

A prática do aconselhamento excessivo fez com que famílias passassem a procurar o Conselho em todo e qualquer caso, tornando-se verdadeiras “clientes” da instituição, dificultando o seu empoderamento. Com isso, houve um forte obstáculo para que o mediador se mantivesse imparcial, pois em vários casos estes eram vistos como aprendizes de Conselheiros, e logo lhes eram requeridas opiniões e soluções por parte dos possíveis mediandos.

Quanto ao espaço destinado às mediações algumas ponderações também são necessárias. Inicialmente, o ambiente atendia às necessidades dos estudantes; contudo, ao dar início à primeira mediação, foram encontradas certas dificuldades, como, por exemplo, interrupções exacerbadas por parte de funcionários do Conselho Tutelar que entravam e saíam da sala na qual a mediação estava ocorrendo. Tal problemática interfere no processo de mediação, pois, além de gerar um possível constrangimento para o mediando (o qual acredita na confidencialidade do processo), dificulta a concentração do mediador, que deve usar, entre outras técnicas, a escuta ativa.

Outro ponto constatado foi no tocante ao isolamento acústico da sala. Por vezes, no momento da mediação, barulhos externos dificultaram a comunicação entre mediador, co-mediador e mediados, tornando-se necessária uma elevação no tom de voz de todos os presentes, o que gerava desconforto e impaciência para os mediados, pois os mesmos já se encontravam em uma posição de angústia com o conflito em questão. Nesse diapasão, interessantes são os ensinamentos de André Gomma:

O conforto também é uma qualidade essencial ao processo de mediação. O sentimento de desconforto, de fato, representa um inconveniente deveras acentuado ao alcance do êxito no processo, uma vez que as partes deixarão de se preocupar com a controvérsia em si, deslocando a sua preocupação para algo bastante improdutivo à mediação. Desse modo, todos devem se sentir fisicamente confortáveis, concentrados e seguros, e o ambiente deverá transparecer conforto e privacidade. (AZEVEDO, 2012, p. 103)

## **METODOLOGIA**

Para a realização de mediações, o principal aporte teórico utilizado foi o Manual de Mediação Judicial, do Ministério da Justiça, complementado por demais literatura sobre a mediação, bem como os aspectos psicossociais envolvidos no processo.

Semanalmente é realizada uma reunião geral para discutir os casos mediados, textos sobre a temática, e a elaboração de um banco de dados com os resultados das mediações realizadas.

## **RESULTADOS**

Superados os obstáculos destacados neste trabalho, a ampliação do projeto trouxe bons resultados. Como prova, temos o fato de que após alguns meses de dificuldades, algo normal em qualquer início, frise-se, o projeto já gera os seus resultados. Neste sentido, temos a primeira mediação bem sucedida do Conselho Tutelar Norte, realizada em setembro de 2013.

Ao longo do projeto, criou-se um vínculo de confiança entre os Conselheiros e os estudantes/extensionistas e destes com as pessoas que procuram o Conselho, possibilitando-se o acesso à justiça, uma vez que as pessoas atendidas foram encaminhadas para os locais adequados ou tiveram suas dúvidas dirimidas. Ademais, após a primeira mediação já temos dados que preveem a evolução da projeto. Dizemos isto, pois apenas no mês de setembro, além da primeira mediação, tivemos outras duas, fato este que demonstra a segurança dos Conselheiros nos estudantes e traça um futuro promissor para o projeto no Conselho Tutelar Norte.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A mediação, como método alternativo de resolução de conflitos, busca não apenas a elaboração de um acordo formal, mas sim a restauração de canais de comunicação outrora degradados. Nos dizeres de Luis Alberto Warat, a mediação, a partir da reconstrução do significado de conflito, confere autonomia aos sujeitos envolvidos, a fim que de estes encontrem soluções que atendam aos interesses que têm em comum. Busca-se, então, um resgate do indivíduo, objetivando uma cultura de paz.

Destarte, as mediações realizadas no Conselho Tutelar Norte, no ano de 2013, obtiveram êxito, pois além de empoderarem as partes, estas tiveram a oportunidade de dialogar entre si, almejando soluções que lhes satisfizessem. Embora nem todas tenham formalizado um acordo, o próprio empoderamento aliado ao diálogo constituíram importantes ferramentas na concretização do acesso à justiça e da fomentação de uma cultura de paz, os quais compõem finalidades da mediação.

## **REFERÊNCIAS**

AZEVEDO, A.G.de; BARBOSA, I. M. (Org.) **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: grupos de pesquisa, 2007.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de mediação judicial**. 3.ed. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), 2012.

BREITMAN, Stella; PORTO, Alice C. **Mediação familiar: uma intervenção em busca da paz**. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

TRINDADE, J. **Manual de Psicologia Jurídica para Operadores do Direito**. 3ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

WARAT, Luis Alberto. **Em nome do acordo**. A mediação no direito. Buenos Aires: Angra Impresiones, 1998.