

MEDIAÇÃO E CASAS DE MEDIAÇÃO EM FORTALEZA

*Isabel Freitas de Carvalho**

1 Introdução. 2 Problemas que levam a uma solução extrajudicial. 3 Formas de solução de conflitos. 3.1 Negociação. 3.2 Conciliação. 3.3 Arbitragem. 3.4 Acordo. 4 Conceitos de mediação. 5 Vantagens das soluções extrajudiciais. 6 Casas de mediação. 6.1 Casas de mediação no Estado do Ceará 7 O processo de mediação nas Casas de Mediação de Fortaleza. 8 Mediadores. 9 O funcionamento das Casas de Mediação de Fortaleza. 10 Conclusões.

RESUMO

Diante dos problemas que surgem no âmbito da sociedade, existem pessoas que optam por não resolver suas lides através do Poder Judiciário, preferindo solucioná-los através das técnicas extrajudiciais de soluções de conflitos. Em Fortaleza existem as Casas de Mediação, lugar onde se pratica a mediação comunitária, tendo como mediadores pessoas da própria comunidade. O objetivo do artigo é demonstrar que a mediação é uma forma de solução de conflito extrajudicial onde se obtém bons resultados. Utilizando-se da mediação para casos privados, desafogaria o Poder Judiciário, deixando a cargo deste apenas as questões de ordem pública.

PALAVRAS-CHAVE

Soluções de conflitos. Mediação. Casas de Mediação. Poder Judiciário.

1 INTRODUÇÃO

Buscar novas alternativas para soluções de conflitos tem sido o trabalho de algumas pessoas que direta ou indiretamente estão ligadas ao mundo jurídico. Outras alternativas de solução das lides não quer dizer fazer justiça com as próprias mãos, mas mostrar que a justiça também pode estar com aqueles que não fazem parte do Poder Público, como os líderes comunitários, os sacerdotes, o psicólogo, o administrador, a assistente social e outros membros da sociedade.

As Casas de Mediação são um dos locais onde o conflito pode ser resolvido sem a interferência do Poder Público, assim como dentro da própria empresa, na escola, na igreja, no meio familiar.

* Especialista em Direito Público e Direito Processual Civil – UFC.

Não é desconhecida a crise que o Poder Judiciário está enfrentando, com isso sua credibilidade está comprometida e as decisões proferidas por seus membros, muitas vezes, não atingem os anseios da sociedade. Daí a saída para procurar meios alternativos de soluções de conflitos. Esses meios alternativos em nada enfraquecem ou desprestigiam o Poder Judiciário. Muito pelo contrário, vêm para minimizar a crise jurisdicional e permitir que o Estado dirija sua atividade principal à solução de conflitos que não podem, por questões de ordem pública, serem conhecidos pela justiça privada.

Não há dúvida em afirmar que a mediação, a arbitragem, a negociação, a transação e a conciliação são formas alternativas de solução de lides, colocadas à disposição dos jurisdicionados para buscarem resultados.

2 PROBLEMAS QUE LEVAM A UMA SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL

Diversos são os problemas para a obtenção de uma decisão por parte do Poder Judiciário, sendo os principais: o número elevado e crescente das ações em desproporção com o número de julgadores; a excessiva quantidade de leis no ordenamento jurídico; o excesso de burocracia; o difícil acesso aos órgãos e entidades públicas; os recursos tecnológicos insuficientes; e a falta de funcionários. Diante dessas carências na qual se encontra o Judiciário, é inegável não visualizar um comprometimento do direito no acesso aos tribunais e à ordem jurídica justa.

Não adianta oferecer à população o “acesso à Justiça” sem as condições satisfatórias à obtenção da justa solução dos litígios. Não basta que o Estado-Juiz determine qual o direito; é preciso que esse possa ser exercido por parte dos jurisdicionados. É necessário o “acesso a uma ordem jurídica justa”.

A questão do tempo é um dos maiores obstáculos para a realização das pretensões dos jurisdicionados. Talvez seja o ponto maior da crise do Poder Judiciário. A lentidão processual deve-se, muitas vezes, aos prazos processuais e o número de recursos previstos no ordenamento jurídico. A quantidade de recursos constantes na legislação brasileira é enorme. José Eduardo Carreira Alvim sustenta que o ideal seria um sistema composto de poucos recursos, o suficiente para corrigir eventuais erros de procedimento ou de julgamento.¹

Paralelo à demora e à lentidão dos processos está o seu custo, que constitui outra dificuldade ao cumprimento da função jurisdicional.

Não só as partes litigantes possuem interesses em ter seus problemas resolvidos de forma rápida por parte do Poder Judiciário. O Estado também é parte interessada em prestar uma tutela ágil, rápida e efetiva, pois caso contrário, corre-se o risco de originar um clima de instabilidade tão grande que cause o desequilíbrio das relações jurídicas. Quanto mais tempo mais oneroso é para o Estado.

Diante desses problemas, vêm crescendo a necessidade de adotar soluções para a crise, surgindo formas alternativas de conflito, como a arbitragem, mediação, conciliação e negociação.

3 FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Vários são os problemas que uma sociedade possui, assim como também várias são as formas de soluções desses conflitos. Existem pessoas que optam por resolver suas lides ajuizando ações perante o Poder Judiciário, outras escolhem resolvê-las no âmbito extrajudicial, de uma maneira informal, simples e menos onerosa.

3.1 Negociação

Pode-se dizer que negociação é uma forma básica de resolução de disputas. Na negociação, as partes se encontram, diretamente, e de acordo com suas próprias estratégias e estilos, planejam uma transação, sem a intervenção de terceiros. A negociação antes de ser um fato jurídico, é um fato natural.

3.2 Conciliação

Conciliação é um processo informal onde existe um terceiro interventor, chamado de conciliador, que atua como um elo de comunicação entre as partes em litígio. “Na conciliação, o terceiro limita-se a receber as propostas das partes e tenta conciliá-las buscando em denominador comum”.²

Podemos encontrar normas de conciliação no ordenamento jurídico brasileiro. A Lei n. 9.099/95 dos juizados especiais, os arts. 846 e 850 da CLT, os arts. 125, inciso IV e 448 do CPC, o art. 98, inciso II da CF que prevê a Justiça de Paz com atribuições conciliatórias, sem caráter jurisdicional.

3.3 Arbitragem

Na arbitragem, as partes concordam em submeter seu caso a um terceiro neutro, imparcial, a quem é atribuído poder para apresentar uma decisão face ao que lhe é apresentado. É um processo informal onde o árbitro pode ter ou não uma formação técnica.

A arbitragem é facultativa e alternativa. Podemos dizer que é uma forma paraestatal de solução de conflitos porque a decisão do árbitro, uma vez proferida, sofre as mesmas sanções de uma solução estatal, já que é possível a execução a sentença arbitral. No Brasil, existe a Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996, que dispõe sobre a arbitragem.

3.4 Acordo

Pode-se dizer que acordo é uma concordância de idéias, um ajuste de pensamentos. O acordo é o final de uma negociação.

4 CONCEITOS DE MEDIAÇÃO

Mediação nada mais é do que uma espécie, alternativa de resolução de conflitos, no qual o mediador, escolhido pelas partes, servirá como pacificador de discussões, em nada interferindo nas decisões a serem tomadas, mas apenas auxiliando as partes em como chegar a uma decisão satisfatória para ambas.

O termo mediação vem do latim, *mediare*, que significa mediar, dividir ao meio ou intervir, colocar-se no meio. Estas expressões sugerem a acepção moderna do termo mediação, que é o processo pacífico e não adversarial de ajuste de conflitos. O contexto conflituoso: as partes, a disputa e principalmente quem media possibilitam uma melhor definição de mediação.

Para Maria de Nazareth Serpa mediação, como alternativa de solução, é adversa a regras gerais.⁴ Ao invés de construir um caso para uma estrutura, constrói-se uma estrutura para o caso, mediante a colocação de todos os aspectos de uma disputa, em suas bases originais e por quem, melhor do que ninguém, sabe do problema a ser solucionado.

O mediador centraliza as discussões e auxilia a dar forma à linguagem utilizada, com o interesse de chegar a uma solução mutuamente aceitável pelas partes. O papel do mediador pode variar significativamente, mas ele não chega a decidir a disputa, não entra no mérito dela. As partes decidem pela sua própria consciência e vontade.

O mediador não entra no mérito de nenhuma questão. Ele orienta as partes, em disputa, para chegarem a uma solução que satisfaça a ambas. A figura do mediador não se confunde com a do juiz, pois este determina qual é a solução, e aquele auxilia as partes a encontrarem a solução.

Pode-se dizer que existem tantos tipos de mediação quanto existe diversidade de conflitos, diversidade de partes e diversidade de autores.

As espécies de mediação, a seguir citadas, fazem parte da doutrina de Maria de Nazareth Serpa que enumera os seguintes tipos de mediação: mediação supervisão, mediação terapêutica, mediação legal, mediação *sole* ou co-mediação, mediação *shuttle*, mediação estruturada, mediação obrigatória, mediação do trabalho, mediação de crise, mediação de celebridade e mediação de comunidade.⁵

5 VANTAGENS DAS SOLUÇÕES EXTRAJUDICIAIS

Soluções extrajudiciais são mecanismos informais ou alternativos para solução de conflitos. A história mostra o fortalecimento do Estado, ao qual

se aliou a uma das suas principais funções que é a função pacificadora. Sabe-se que é quase absoluta a exclusividade estatal no exercício da referida função. Porém o papel do Estado em desempenhar essa função está muito falho, o que leva o cidadão a procurar outras formas de solução para seus problemas.

Atualmente houve uma retomada das modalidades de soluções não-judiciais de conflitos, tratados como meios alternativos de soluções de conflitos (mediação, arbitragem, conciliação, juiz de paz e outros). Tais modalidades representam uma resposta para a crise do Judiciário. Volta um pouco ao tempo passado, onde boa parte dos litígios era resolvida no seio da família, na vizinhança, na escola através do diretor, do padre ou pelo juiz de paz.

O professor José de Albuquerque Rocha enumera as vantagens da arbitragem: rapidez, simplicidade, informalidade processual, baixos custos, melhor qualidade da decisão, mais opções de julgamentos, discricção, ambiência e eficácia.⁶ Para o supracitado professor, essas vantagens enumeradas, evidenciam ser um mecanismo eficaz para o cumprimento dessa importante tarefa que é a resolução dos conflitos sociais.

Cite-se, pois, como vantagens da arbitragem:

a) *A ruptura com o formalismo processual.* O informalismo é uma tendência, quando se trata de dar pronta solução aos litígios, constituindo o fator da celeridade. Com a “desprocessualização” das controvérsias o que se aproxima é uma justiça de equidade e não uma justiça legal. O Judiciário observa um procedimento formal, oriundo de normas legais. Enquanto as soluções extrajudiciais seguem um procedimento informal, simples, com poucas regras e estabelecidas pelas próprias partes.

b) *Gratuidade.* Os meios de soluções de conflitos gratuitos ou pelo menos os de baixo custo são mais acessíveis, além de serem mais céleres. Há de se convir que, na prática, o acesso à justiça é extremamente estreito para os indivíduos com poucos recursos financeiros. E com as soluções extrajudiciais, as partes encontram as melhores e mais criativas soluções para seus conflitos.

c) *Rapidez.* Mas claro que essa rapidez pode variar de acordo com a dificuldade das questões.

d) *Credibilidade.* Uma decisão proferida por um árbitro ou um mediador escolhido pelas próprias partes, muitas vezes, tem mais possibilidade de ganhar adesão delas do que um julgamento prolatado pelo Estado-Juiz.

e) *Discricção.* Decisões extrajudiciais são discretas por natureza, o oposto das decisões judiciais que são, em regra, públicas.

As vantagens são claras e tanto será bom para as partes quanto para o sistema jurídico, pois, se o litígio é resolvido sem a intervenção do Poder Judiciário, há lucros para ambos os lados. A parte vê seu objetivo ser atingi-

do e, para o Judiciário, além de ser menos oneroso, deixa-o livre para decidir outros conflitos que sejam indispensável sua participação.

6 CASAS DE MEDIAÇÃO

As Casas de Mediação são estabelecimentos onde se pratica a mediação comunitária. Elas recebem pessoas da comunidade onde estão localizadas e das comunidades próximas.

Nas Casas de Mediação os conflitos apresentados são submetidos a um mediador que conduzirá as partes a uma solução. Elas contribuem para a melhoria de vida da comunidade local, pois é lá (comunidade) onde os conflitos nascem e são resolvidos, surgindo a paz social.

6.1 Casas de Mediação no Estado do Ceará

No Estado do Ceará existem seis Casas de Mediação, sendo cinco delas localizadas em Fortaleza, nos bairros: Pirambu, Parangaba, Tancredo Neves, Jurema e Serviluz (Farol), e uma localizada no interior do Estado, em Juazeiro do Norte.

As Casas de Mediação no Ceará surgiram a partir de um programa social da Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente do Estado do Ceará. Elas não possuem personalidade jurídica própria, fazendo parte de um dos vários programas sociais que o Governo do Estado do Ceará financia. Tem como objetivos específicos integrar o Estado com a comunidade; mediar os conflitos de forma rápida, eficaz e sem custos; promover cursos para a comunidade, assim como de capacitação para os mediadores; contribuir para a redução dos conflitos na comunidade; sensibilizar a sociedade para o direito à cidadania; orientar todos sobre seus direitos e deveres; encaminhar as pessoas aos órgãos públicos adequados para a solução de cada problema.

Esse programa das Casas de Mediação conta com a parceria de alguns órgãos do estado e privados. São eles: a Secretaria do Trabalho e da Ação Social – SETAS, Secretaria de Educação do Estado do Ceará – SEDUC, Federação do Movimento Comunitário do Pirambu – FEMOCOPI e o Lar Fabiano de Cristo.

7 O PROCESSO DE MEDIAÇÃO NAS CASAS DE MEDIAÇÃO DE FORTALEZA

Os dados deste artigo foram obtidos através de visitas a quatro Casas de Mediação em Fortaleza, sendo entrevistadas as coordenadoras e alguns mediadores. Foram visitadas as Casas de Mediação Comunitárias do Farol, da Parangaba, do Tancredo Neves e da Jurema. No momento desta pesquisa a Casa de Mediação Comunitária do Pirambu encontrava-se fechada para reforma.

As pessoas que comparecem a uma Casa de Mediação vão à procura de uma solução para o seu problema, muitas vezes desconhecem o que vem a ser aquela instituição e como ela pode ajudar ou orientar. Ao chegar a parte é informada do que e como funciona uma casa de mediação. Ficando a seu critério formalizar a reclamação ou não, pois, como já visto, a mediação é uma forma de solução de conflitos extrajudicial, não obrigatória no Brasil.

O procedimento dá-se da seguinte forma: a) o reclamante faz sua reclamação, esta é reduzida a termo por um mediador e assinado por este e pelo reclamante. É determinado dia e hora para o reclamante retornar; b) a Casa de Mediação manda uma carta-convite para a parte reclamada, pedindo que ela compareça no dia e hora determinados. Esta carta-convite pode ser enviada até três vezes; não obtendo êxito, o processo é arquivado; c) presente reclamante e reclamado é feita a mediação. O mediador conduz as partes a chegarem a um acordo, não interferindo na decisão. Caso haja acordo, este é reduzido a termo assinando o mediador e as partes; d) ao final, existe uma conclusão feita pelo mediador e firmada por todos presentes ao ato.

Na maioria dos casos, o mediador que primeiro recebe o reclamante e firma sua reclamação será o mesmo que fará a mediação. O coordenador de cada Casa é também um mediador.

8 MEDIADORES

Para ser mediador nas Casas de Mediação de Fortaleza é obrigatório ter participado de um Curso para Mediadores ofertado pela Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente do Estado do Ceará. Esses mediadores são voluntários, não recebendo salário ou ajuda de custo para desempenhar esta função.

Não há critérios específicos para ser mediador. Não é exigido sequer grau de escolaridade, pois, geralmente, os mediadores trabalham em dupla, podendo um deles ser analfabeto. Uma restrição existente é o postulante a mediador ser maior de idade.

Apesar disto, existe um projeto na Casa de Mediação do Tancredo Neves de implantação de um grupo de mediadores adolescentes, com idade entre 16 e 18 anos, sempre atuando em dupla com outro mediador maior de idade.

Foi observado durante as entrevistas que os mediadores prezam muito pela imparcialidade e pela confidência das discussões tomadas na sala de mediação. Eles não figuram como mediadores em processos tendo como partes seus parentes, amigos ou inimigos.

Além de exercerem as funções de mediadores, eles prestam informações às pessoas que se dirigem a Casa para obter alguns esclarecimentos. Caso o problema não possa ser resolvido na Casa de Mediação ou por escolha da parte reclamante, em não querer que o conflito seja resolvido ali, os

mediadores fazem encaminhamentos das pessoas ao órgão competente, tais como delegacias em geral, delegacia da mulher ou delegacia do menor infrator, conselho tutelar, juizado de infância e da juventude, juizados especiais, defensoria pública, casa do cidadão, fórum, etc. Este encaminhamento pode ser informal ou através de uma carta ou ofício expedidos pela própria casa de mediação. É comum o retorno da parte à Casa de Mediação para informar do resultado do encaminhamento, e até para agradecer.

Vale lembrar que um dos fatores determinantes para o sucesso da mediação é a figura do mediador, pois é preciso que as partes depositem nele toda a confiança para entregá-lo o poder de resolver seus conflitos. Um bom mediador tem que ser neutro e imparcial perante as partes e o processo de mediação, tem que ser íntegro, tem que passar confiança às partes e acima de tudo tem que ser ético na sua função.

9 O FUNCIONAMENTO DAS CASAS DE MEDIAÇÃO DE FORTALEZA

Qualquer pessoa pode ser atendida em uma casa de mediação. Idosos, analfabetos, adolescentes, adultos, pobres e ricos. Uma das Casas de Mediação visitadas não atende menores desacompanhados. Estes são encaminhados para o Conselho Tutelar ou Juizado da Infância e da Juventude.

As mediações, geralmente, são feitas na presença de dois mediadores. Caso não haja, a coordenadora pode ser uma das mediadoras, mas sua ausência não impede que seja feita por apenas um mediador.

Com o sucesso da mediação, um acordo é lavrado. Caso não haja o cumprimento deste, a Casa não tem poderes para fazer valer. Pode haver a remessa para o órgão competente, geralmente o Poder Judiciário. Havendo mediação sem acordo há o arquivamento do processo.

As Casas de Mediação são uma alternativa para desobstruir e esvaziar as causas no Judiciário, reservando para este apenas os conflitos que realmente necessitem de uma decisão judicial. Infelizmente, boa parte da população não tem conhecimento desse projeto e acabam se dirigindo ao Judiciário.

As pessoas entrevistadas enumeraram as vantagens de procurar uma Casa de Mediação: gratuidade, acessibilidade, rapidez, informalidade e discricção.

As Casas de Mediação enfrentam vários problemas, tais como: pouca divulgação do Programa; o não-compromisso de alguns mediadores; a falta de transportes para ir até o local do conflito e comprovar se realmente acontece o que foi alegado pela parte e até mesmo condução para os mediadores.

As Casas de Mediação trabalham em parceria com outros órgãos estatais, como: as delegacias, os juizados especiais cíveis e criminais, o conselho tutelar, o juizado da infância e da juventude, a casa do cidadão, a defensoria pública e o fórum.

Os tipos de reclamações mais frequentes são, por ordem crescente de ocorrência: pensão alimentícia, conflito entre vizinhos, cobrança de dívidas e conflito familiar. Também foram citados, em menor escala: investigação de paternidade, reclamação trabalhista, discriminação racial, guarda de menores, adoção, calúnia, difamação, conflitos relacionados à imóvel, direito do consumidor e crime ambiental.

10 CONCLUSÃO

Mediação, arbitragem, negociação, acordo e transação são excelentes formas alternativas de soluções de conflitos colocadas à disposição da sociedade. Estas formas consistem basicamente em apaziguar as partes fazendo com que elas próprias busquem a melhor forma de resolver suas desavenças, chegando a um acordo voluntário, relegando para o Judiciário a solução das questões mais complexas.

A crise do Poder Judiciário acarreta a demora dos julgamentos, a ineficiência das decisões e conseqüentemente o descrédito do próprio Poder. Perante essa crise a mediação proporciona às partes o remédio para esses males.

No âmbito do Estado do Ceará existem as Casas de Mediação, local onde são realizados as mediações, as negociações e os acordos. O Programa das Casas de Mediação oferece à comunidade, um local onde possa haver uma mediação e a conseqüente solução dos problemas existentes. As pessoas que se utilizam dele se mostram satisfeitas devido às vantagens encontradas. A gratuidade é a maior delas, pois quem procura uma dessas Casas são pessoas com baixo poder aquisitivo. A acessibilidade é levada em conta, pois as Casas se localizam dentro dos bairros, onde acontecem os conflitos. A informalidade é também relevante porque as partes se sentem mais a vontade em expor seus problemas às pessoas próximas a elas. Na maioria dos casos, o acordo é executado pontualmente e o conflito das partes chega a um ponto final. Por fim, as Casas de Mediação apresentam resultados positivos de solução de conflitos.

Quando foi feita a visita às Casas de Mediação de Fortaleza, foi relatado pelos entrevistados que a violência no bairro onde está localizada cada Casa diminuiu. Segundo alguns delegados locais as pessoas não comparecem às delegacias com tanta freqüência, pois decidem ir primeiro à Casa de Mediação, não resolvido o problema é que vão até a delegacia. Essa é mais uma informação que comprova o ótimo trabalho desempenhado pelas Casas de Mediação de Fortaleza.

As Casas em Fortaleza poderiam funcionar de forma mais eficiente. Entretanto, elas só recebem ajuda de custo por parte da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente do Estado do Ceará. Prova disto é a não-remuneração dos mediadores: todos são voluntários. Estas Casas chegam a resolver maior parte dos conflitos ali formalizados. Seria uma boa alternativa para seu melhor funcionamento uma ajuda por parte do Poder Judiciário.

Por fim, depreende-se que as Casas de Mediação de Fortaleza já se tornaram um instrumento que tem apresentado excelentes resultados. O processo de mediação realizado mostra ser uma ótima alternativa para a solução dos problemas ocorridos na comunidade, diminuindo as causas ajuizadas no Judiciário.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARREIRA ALVIM, José Eduardo. Alternativas para uma maior eficácia da prestação jurisdicional. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 21, n. 84, p. 183-, out/dez 1996.

ROCHA, José de Albuquerque. *Teoria geral do processo*. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 1999, p. 31.

SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e prática da mediação de conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

¹ CARREIRA ALVIM, José Eduardo. Alternativas para uma maior eficácia da prestação jurisdicional. *Revista de Processo*, São Paulo, v.21, n. 84, out/dez 1996, p. 183.

² ROCHA, José de Albuquerque. *Teoria geral do processo*. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 1999, p. 31.

³ SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e prática da mediação de conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p. 145.

⁴ *Id. Ibidem*, p. 266.

⁵ *Id. Ibidem*, p. 164-175, *passim*.

⁶ ROCHA, *op. cit.*, p. 23-4.

ABSTRACT

In the event of a legal dispute, some people opt not to try to have these settled by the judicial system, deciding to have these solved by the means offered by extrajudicial dispute resolution techniques. In Fortaleza, one can find the so-called "Mediation Houses", centers where mediation is available, having as mediators people from the community where these are located. The purpose of the article is to demonstrate that mediation is an alternative of extrajudicial conflict settlement that can offer good results. Broader use of mediation for private cases would relieve the court system, which would take care only of matters of public interest.

KEYWORDS

Legal disputes settlement. Mediation. Mediation Centers. Judicial Branch.