



ESCOLA DE FORMAÇÃO JUDICIÁRIA MINISTRO LUIZ VICENTE CERNICCHIARO



# O PAPEL DO JUDICIÁRIO NO ALCANCE DA PAZ SOCIAL

*Coordenação: Cristiana Torres Gonzaga*

*Prefácio: Geilza Fátima Cavalcanti Diniz*

*Adhara Campos Vieira*

*Carlos Bismarck Piske de Azevedo Barbosa*

*Caroline Santos Lima*

*Catarina de Macedo Nogueira Lima e Corrêa*

*Glauca Falsarella Pereira Foley*

*Júlio Cesar Rodrigues de Melo*

*Luciana Lopes Rocha*

*Luciana Yuki Sorrentino*

*Magáli Dellape Gomes*

*Regina Lúcia Nogueira*



# O PAPEL DO JUDICIÁRIO NO ALCANCE DA PAZ SOCIAL

*Adhara Campos Vieira  
Carlos Bismarck Piske de Azevedo  
Caroline Santos Lima  
Catarina de Macedo Nogueira Lima e Corrêa  
Gláucia Falsarella Pereira Foley  
Júlio Cesar Rodrigues de Melo  
Luciana Lopes Rocha  
Luciana Yuki F. Sorrentino  
Magáli Dellape Gomes  
Regina Lúcia Nogueira*

**COORDENAÇÃO** CRISTIANA TORRES GONZAGA  
**PREFÁCIO** GEILZA FÁTIMA CAVALCANTI DINIZ

P214

O papel do judiciário no alcance da paz social [recurso eletrônico] / Cristiana Torres Gonzaga, coordenadora ; Adhara Campos Vieira ...[et al]. – Ebook. – Brasília : TJDF, 2018.

130 p.

ISBN 9788560464227

1. Judiciário, Brasil. I. Brasil. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. II. Título.

CDU 340.142



ESCOLA DE FORMAÇÃO  
JUDICIÁRIA

TJDFT

PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO  
DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

## Direção-Geral

*Des. George Lopes Leite*

## Coordenadoria de Cursos

*Juíza Geilza Fátima Cavalcanti Diniz*

## Secretaria da Escola de Formação Judiciária

*Arlete Garcia Rodrigues*

## APOIO

### Primeira Vice-Presidência

*Desembargadora Sandra De Santis Mendes Farias Melo*

### Secretaria de Jurisprudência e Biblioteca

*Sheyla Teixeira Lino*

## COLABORAÇÃO

### Subsecretaria de Biblioteca

*Marcelo Hilário de Moraes*

### Serviço de Processamento Bibliográfico

*Olimpio Antônio Filho*

*André Luiz de Araújo Bertálio*

### Projeto Gráfico e Diagramação

*Coordenadoria de Digitalização e Serviços Gráficos—CODIG*

### Produção Digital

*André Gonçalves Florencio*

### Capa

*Cláudio Roberto de Souza*



# ◆ PREFÁCIO

A titularização de um Juiz de Direito Substituto é um momento de bastante tensão e de mudança na carreira. Isso porque o magistrado passa a ter responsabilidade por seu cartório, uma responsabilidade administrativa para a qual não temos formação na faculdade de direito, além da responsabilidade por seu gabinete, aí incluindo a escolha dos servidores, a estabilização em uma determinada vara, seja ela cível, criminal, juizado, júri, violência doméstica, de família etc.

Em um desses momentos, a magistrada Cristiana Torres Gonzaga fez um desabafo em um grupo de juízas sobre a transformação pessoal e como juíza que ela vinha passando, ante à proximidade da titularização. Será que o seu trabalho realmente estava aproximando os jurisdicionados e a sociedade, como um todo, da tal paz social? A partir disso ela passou a aprofundar o estudo nos métodos alternativos de solução de conflitos: mediação, justiça restaurativa, constelações familiares, comunicação não violenta e outras.

A partir dessa angústia, pensei: por que não um curso na Escola de Formação Judiciária do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios em que os próprios magistrados possam compartilhar suas experiências, trocar possibilidades, dialogar? Capacitar magistrados e servidores para atuarem na área e, mais do que isso, escolher o método mais adequado à sua realidade, ou até mesmo usar mais de um método alternativo de solução de conflito.

Assim é que foi feita a primeira reunião com magistrados que possuem prática nessa área e que, mais importante, acreditam no direito como alcance da paz social. Mas um evento desse porte não poderia ficar apenas no curso, precisava ser registrado, para que cada magistrado que venha



a titularizar uma vara, cada magistrado que seja removido, cada servidor que mude sua lotação ou que simplesmente queira saber mais do assunto possa, a qualquer momento, ter uma rica fonte de informação: esse é o objetivo desse livro.

Luciana Yuki Sorrentino, no capítulo “A Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos e a sua Contribuição para a Mudança da Imagem do Poder Judiciário” nos brinda com a advertência inicial da ideia de que a justiça seja tão somente o acesso ao judiciário e que a solução seja a sentença de mérito. Traz duas questões relativas à gestão da prestação jurisdicional: tempo e custo, que foram muito refletidos no sistema multiportas utilizado pelo CEJUSC - Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, que coordena. Ressalta a importância de otimizar o direcionamento de recursos e ganhar mais qualidade na prestação jurisdicional.

Os dados que a magistrada traz, sobre resultados da pesquisa de satisfação do usuário com o CEJUSC, são desconhecidos de grande parte de nosso público externo e até mesmo interno, ousar dizer. Esclarece sobre a importância da existência, em um tribunal, de um espaço neutro de diálogo e construção de soluções, com profissionais capacitados, o que importa em um novo pensar sobre o sistema de justiça.

No capítulo “A justiça restaurativa aplicada aos juizados especiais criminais e às varas criminais – a experiência do TJDF”, a coordenadora do programa Justiça Restaurativa no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, juíza Catarina de Macedo Nogueira Lima e Corrêa e o supervisor do programa, Júlio César Rodrigues de Melo, iniciam esclarecendo sobre a necessidade de que a prestação jurisdicional se amolde aos contextos social e cultural, acompanhando a evolução social.

Apontam, dessa maneira, a justiça restaurativa como uma nova forma de entender e lidar com conflitos, indicando suas ideias centrais de que o crime é uma violação de relações interpessoais; que as violações geram obrigações e que a obrigação central é a de reparar os danos causados pelo crime. Uma simples relação de causa e efeito que se mostra como uma grande alternativa à concepção tradicional de justiça, especialmente de justiça criminal.

A juíza Glauca Falsarella Pereira Foley, no capítulo “Mediação Comunitária”, ressalta a importância da construção de uma comunidade mais participativa, de uma justiça mais emancipadora, para que se viabilize e capacite a própria sociedade para gerir seus conflitos de forma autônoma e, assim, atingir a paz social. Trata-se de um modelo participativo, horizontal e democrático, ou seja, a mediação é realizada pela própria comunidade e não pelo judiciário.

O foco deixa de ser o conflito e passa a ser relação interpessoal. Isso é feito sob vários enfoques, e um deles é a educação para os direitos, com dimensão preventiva, emancipatória e pedagógica. A justiça, nesse ponto, tem o papel de emancipar a comunidade, para solucionar de forma autônoma os seus conflitos. Com isso, a mediação comunitária se constitui em uma prática social transformadora, atingindo objetivos de cooperação, respeito e solidariedade entre os seres humanos. Não é demais lembrar a excelência do programa Justiça Comunitária, que venceu a 2ª edição do Premio Innovare, em 2005.

A juíza Magáli Dellape Gomes, em conjunto com Adhara Campos Vieira, brindam-nos com o capítulo Ferramentas para pacificação social nas varas de família: Oficina de Pais e Filhos e Constelações Familiares. O foco central do capítulo é a aplicação da Constelação Familiar nas varas de família do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, um estudo empírico e enriquecedor.

As profissionais começam o capítulo com um dado preocupante: não tem havido a solução efetiva dos conflitos; a solução dos processos nem sempre significa a solução dos conflitos. Em outras palavras, não se alcança a paz social, como escopo da jurisdição. A busca que fundamenta o estudo, portanto, foi a de viabilizar a reflexão e a reorganização familiar. Aborda-se, para tanto, a teoria da comunicação e dos jogos, comunicação verbal e não verbal, dentre tantos outros temas fascinantes que constam no capítulo.

No capítulo “O papel do Judiciário para enfrentar o superendividamento”, a magistrada Caroline Santos Lima, que coordena, no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, o programa CEJUSC-Super (Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados, no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSCs, vinculados ao Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação – NUPEMEC) esclarece que os estímulos à aquisição de bens e serviços é uma característica da sociedade de consumo e que, sem educação financeira, os consumidores, muitas vezes, deparam-se com situações de superendividamento.

Discorre ainda sobre a ausência de legislação específica sobre o tema e o excesso de ações, em juízo, por causa desse novo problema da modernidade. Por isso, indica a necessidade de incluir a educação financeira na base nacional curricular.

Os magistrados Carlos Bismarck Piske de Azevedo Barbosa e Luciana Lopes Rocha e a pós-doutora em neurociência Regina Lúcia Nogueira nos brindam com o capítulo “Programa Pró-Excelência: programa de aprimoramento da alta performance e excelência de ma-



gistrados – NJM/TJDFT”, outro trabalho de fundo empírico e amplamente enriquecedor, desenvolvido pelo Núcleo Permanente Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do Distrito Federal – NJM do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT (NJM – TJDFT) da 2ª. Vice-Presidência, em parceria com a Coordenadoria de Assistência Multidisciplinar - CAM da Secretaria de Saúde do TJDFT da Presidência.

Iniciam o trabalho primoroso com um paradigma: exige-se dos magistrados a performance de excelência, pois seu trabalho impacta diretamente na vida de indivíduos, famílias, sociedade e nação como um todo e, por outro lado, esses mesmo magistrados são expostos a situações estressoras, de isolamento social, de grande expectativa da sociedade sobre sua conduta, preocupação com sua própria segurança e da família, dentre outros. Por isso, o estudo tem o objetivo de propiciar o funcionamento ampliado do cérebro dos magistrados e o conseqüente aumento da resiliência.

A juíza Cristiana Torres Gonzaga brinda-nos com o capítulo “Autoconhecimento – a ponte entre a justiça e a paz social”, pretendendo construir um novo ambiente de co-operação no interior do Poder Judiciário, mediante uma mudança estrutural, com um novo enfoque sobre o conflito, sobre o litígio e, por que não, sobre a atividade jurisdicional, por meio de uma ligação, uma ponte entre a justiça e a paz social, afastando-se da dualidade da resposta procedente ou improcedente aos pedidos.

Verifica-se, nessas palavras iniciais, que o leitor está diante de uma obra de peculiar importância: lendo os capítulos, é possível verificar as diferentes maneiras que o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, por meio de seus magistrados e servidores, tem encontrado para solucionar conflitos e efetivamente encontrar a paz social. É possível verificar que os autores deste livro não cruzaram as mãos nem pensaram na paz social como algo utópico, foram à luta por formas diversas, estudaram mecanismos modernos de prestação da jurisdição e nos oferecem uma leitura com base doutrinária e empírica fortíssima, para que possamos ver a justiça encontrando seu principal pilar.

Boa leitura.

Brasília, maio de 2018.

***Geilza Fátima Cavalcanti Diniz***

*Coordenadora da Escola de Formação Judiciária/TJDFT. Juíza do TJDFT.  
Doutora em Direito (UniCeub/2014). Mestra em Direito (UFPE/2002).*

# Sumário

---

---

## A POLÍTICA JUDICIÁRIA DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS E A SUA CONTRIBUIÇÃO PARA A MUDANÇA DA IMAGEM DO PODER JUDICIÁRIO 12

- » Introdução 13
- » Imagem do Poder Judiciário e Acesso à Justiça 13
- » A Experiência do TJDFE e a percepção de quem concilia nos CEJUSCs 18
- » Conclusão 25
- » Referências 27

---

---

## JUSTIÇA RESTAURATIVA APLICADA AOS JUIZADOS ESPECIAIS CRIMINAIS E ÀS VARAS CRIMINAIS – A EXPERIÊNCIA DO TJDFE 30

- » Introdução 30
- » A Justiça Restaurativa contextualizada 31
- » A experiência do TJDFE 34
- » Conclusão 37

---

---

## MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA 38

- » Introdução 38
- » A Mediação Comunitária no contexto do acesso à justiça. 40
- » A mediação. 42
- » Educação para os Direitos. 50
- » Animação de Redes Sociais. 53
- » Mediação Comunitária. Por uma comunidade participativa e uma justiça emancipadora. 57
- » Conclusão 62
- » Referências 62

---

---

## FERRAMENTAS PARA PACIFICAÇÃO SOCIAL NAS VARAS DE FAMÍLIA: OFICINA DE PAIS E FILHOS E CONSTELAÇÕES FAMILIARES 66

- » Introdução 66
- » Desenvolvimento 67
- » Conclusão 76
- » Referências 77



---

---

O PAPEL DO JUDICIÁRIO PARA ENFRENTAR O SUPERENDIVIDAMENTO 78

» Considerações gerais sobre o superendividamento:	78
» Direito Comparado	81
» O Programa Superendividados no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios	83
» Jurisprudência:	84
» Conclusão	88
» Referências	89
» ANEXO – Portaria 49 de 16 de dezembro de 2014	90

---

---

PRÓ-EXCELÊNCIA: PROGRAMA DE APRIMORAMENTO DA ALTA PERFORMANCE E EXCELÊNCIA DE MAGISTRADOS -NJM/DF - TJDFT 92

» Introdução	93
» Desenvolvimento	95
» Conclusão	110
» Referências	111

---

---

AUTOCONHECIMENTO: A PONTE ENTRE A JUSTIÇA E A PAZ SOCIAL 114

» Introdução	114
» Transformação global	116
» Árvore da violência	117
» Escuta	120
» Varanda	123
» Pontos de vista	126
» Conclusão	128
» Referências	129



# A Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos e a sua contribuição para a mudança da imagem do Poder Judiciário

**Luciana Yuki F. Sorrentino<sup>1</sup>**

“- Não levam o público em muita consideração - disse ele.  
- Não o levam em consideração alguma - disse o oficial de justiça.  
- Veja só a sala de espera.”

**Diálogo entre o personagem Josef K. e o oficial de justiça ao visitar as dependências do tribunal no Livro O Processo de Franz Kafka (2006, p. 81).**

**Sumário:** 1. Introdução. 2. Imagem do Poder Judiciário e Acesso à Justiça. 3. A Experiência do TJDF e a percepção de quem concilia nos CEJUSCs. 3.1. Estruturação da Política Judiciária de Tratamento de Conflitos de Interesses no âmbito do TJDF. 3.2. Delineamento da Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSU. 3.3. O jurisdicionado gosta da experiência de conciliar? 4. Conclusão

**Resumo:** Embora ao longo da história tenha se ganhado muito em termos de acesso à justiça, ainda é arraigada a ideia da sua coincidência com o mero acesso ao Poder Judiciário e, talvez este seja um dos motivos para a busca da solução adjudicada como principal ferramenta para a solução do conflito, resultando, assim, na cultura do litígio ou da sentença. O presente artigo visa refletir sobre alguns elementos que contribuem para a formação da imagem negativa do Poder Judiciário, especialmente aqueles relacionados à gestão da prestação jurisdicional: tempo e custo. Neste ponto, indica-se o sistema multiportas como uma das formas de otimizar o direcionamento dos recursos e ganhar mais qualidade na prestação jurisdicional. No sistema multiportas destaca-se a aplicação da mediação e da conciliação para garantir maior celeridade e redução de despesas na solução dos conflitos de interesses. Os métodos autocompositivos constituem ferramentas de empoderamento social para a construção de soluções personalizadas a cada conflito. A experiência do TJDF na execução da Política Judiciária Nacional de Tratamento de Conflitos de Interesses (Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça) demonstra a satisfação da grande maioria dos usuários dos serviços de conciliação prestados pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e de Cidadania – CEJUSCs, ainda que não tenha sido celebrado acordo, pois o processo de retomada do diálogo é mais importante do que o resultado final. A colaboração de todos os atores jurídicos é de suma importância para a mudança paradigmática, pois o direcionamento adequado dos conflitos à forma mais adequada de solução é uma das medidas que pode auxiliar no combate à crise do Poder Judiciário.

**Palavras-Chave:** Imagem do Poder Judiciário. Insatisfação do jurisdicionado. Morosidade. Cultura do litígio. Conciliação.

<sup>1</sup> Juíza de Direito do TJDF. Assistente da Segunda Vice-Presidência. Coordenadora do Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação – NUPEMEC. Pós-graduada em Contratos pela PUC/SP. Mestranda em Administração Pública pelo IDP. Agradada com o Prêmio Conciliar é Legal no ano de 2016.

## | *Introdução*

A crise do Poder Judiciário reflete-se claramente na formação da sua imagem negativa, cujas causas formam uma complexa teia na qual se destacam elementos relacionados diretamente com a gestão e organização dos serviços prestados. A morosidade e o custo do processo são óbices ao acesso pleno à justiça que não se confunde com o acesso ao Poder Judiciário.

A percepção acurada da realidade é necessária para enxergar os próprios erros e defeitos. O apego à cultura do litígio e da sentença ou ao poder de conduzir e decidir um processo foram atropelados pela enxurrada de demandas que surgem dia-a-dia com a velocidade do clique do mouse. E, enquanto conflitos materializados em processos se convertem em meros números estatísticos, a sociedade clama por justiça efetiva antes que o seu direito se deteriore.

A exigência de aporte de estrutura física e de pessoal para cuidar da crescente demanda por justiça não é uma resposta à altura. O Estado cada vez tem mais limitações orçamentárias, e, por isso, é preciso repensar racionalmente o direcionamento de recursos, oferecendo aos envolvidos no conflito possibilidades mais econômicas e rápidas para solucioná-los.

Não se trata de dizer que a aplicação dos métodos autocompositivos seja a tábua de salvação do congestionamento de processos ou da própria crise do Poder Judiciário. Trata-se de formar um leque de opções para que o magistrado, as partes e aos advogados apliquem ao caso concreto a forma mais adequada de resolvê-lo.

A reflexão sobre o futuro institucional é importante para estancar a situação crítica de forma aberta e criativa com vistas à pacificação social e à melhora qualitativa da prestação do serviço.

### | *1. Imagem do Poder Judiciário e Acesso à Justiça*

Confiança, equilíbrio, justiça, distância, temor, ineficiência, morosidade e desalento são apenas algumas das impressões que podem ser reportadas pelo cidadão quando se trata do Poder Judiciário, a forma positiva ou negativa dependerá de sua experiência pesso-

al, do seu círculo de convivência próximo ou das notícias que lhe chegarem no dia-a-dia, mas de modo geral, a “insatisfação com o Poder Judiciário é tão antiga quanto o Direito.”<sup>2</sup>

O nível de desconfiança do cidadão em uma instituição é um claro indicativo do descumprimento da função jurisdicional, e deve ser um dos fatores a serem considerados no planejamento de gestão do serviço.

Essa desconfiança generalizada concretiza-se em pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas<sup>3</sup>, que duas vezes ao ano apura o Índice de Confiança na Justiça Brasileira. No primeiro semestre do ano de 2017, foi apurado o percentual de 24%, valor inferior às grandes empresas, emissoras de televisão, imprensa e redes sociais. Além disso, a série histórica do índice de 2012 a 2017 revela uma queda percentual de 15%.

A desconfiança institucional tem inúmeras fontes, mas a maior parte delas relaciona-se à morosidade e à dificuldade de acesso à prestação jurisdicional (custo, distância geográfica, desconhecimento do direito). Isso porque, embora tenham sido promovidas inúmeras reformas legislativas com vistas a garantir a celeridade processual, ainda não se encontrou uma fórmula que garanta a sua maior eficiência.

*“Um novo CPC não resolve, por si só, o problema da morosidade da justiça. Trata-se apenas de medida que busca melhorar a complexa teia de fatores que culminam na morosidade da prestação jurisdicional. Enquanto isso, quem sofre é o jurisdicionado, pois o sistema não tem compromisso com a resolução do conflito e com a pacificação social.” (Porto 2012, pág. 42–43)*

No panorama atual, em que as fases da tramitação de um processo judicial são tão complexas e desconhecidas pela grande maioria da população traz-se novamente à tona a sensação de se estar na pele do personagem Josef K. de Kafka (2006), que tenta acompanhar o processo que lhe é imposto, mas se depara com uma instituição hermética, elitista e monopolista do saber das leis.

Essa dificuldade de compreensão da dinâmica processual e dos ritos estabelecidos legalmente implicam em claro óbice ao acesso à justiça, que formalmente está aberta a todos

2 Pound Roscoe. The causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice. Palestra realizada na American Bar Association, em 29 de Agosto de 1906 in Azevedo 2011, pág. 11.

3 Disponível em: [http://direitosp.fgv.br/sites/direitosp.fgv.br/files/arquivos/relatorio\\_icj\\_1sem2017.pdf](http://direitosp.fgv.br/sites/direitosp.fgv.br/files/arquivos/relatorio_icj_1sem2017.pdf). Último acesso em 16 de maio de 2018.

a qualquer hora, mas de fato, é destinada aos poucos que podem arcar com os seus custos e esperar o tempo para obter o provimento jurisdicional requerido.

Mas, como garantir o acesso material à justiça em cada caso concreto, se a instituição que detém o poder de aplica-la a cada dia se torna mais mecanicista e se distancia dos seus usuários?

Não é difícil de se concluir que a mudança da imagem do Poder Judiciário passa, necessariamente, pela ampliação e facilitação do acesso à uma solução justa do conflito, de modo que o *“direito e os remédios legais reflitam as necessidades, problemas e aspirações atuais da sociedade civil”*, e daí decorre *“o dever de encontrar alternativas capazes de melhor atender às urgentes demandas de um tempo de transformações sociais em ritmo de velocidade sem precedente”*. (Cappelletti, 1994, pág. 97)

Para tanto é necessária uma mudança paradigmática, pois o nosso sistema processual civil foi criado para propiciar a interlocução técnica dos profissionais do direito de forma posicionada e adversarial, sem proporcionar oportunidades para o diálogo e para a identificação dos reais interesses dos envolvidos em um conflito.

*“Logo, o Processo Civil é o combate entre os litigantes, uma vez que funciona como um duelo em que o fato fundamental é a destreza no manejo dos argumentos e das provas, até porque os jogadores são impulsionados pela recompensa do julgamento procedente do pedido, afinal, ninguém entra no jogo processual (ajuíza ou contesta uma ação) para perder ou cooperar.”* (Gonçalves 2016, pág. 176)

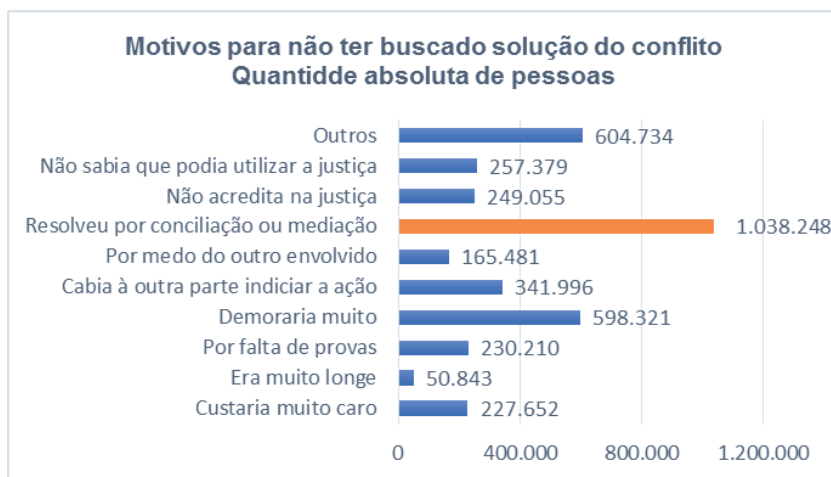
Defende-se que com a reorganização da distribuição dos recursos orçamentários e humanos já existentes no Poder Judiciário é possível direcionar cada conflito à forma de solução mais adequada, de modo que o ajuizamento de ação judicial seria a última *ratio*, por se tratar de instrumento que exige mais custos financeiros e tempo dos envolvidos e do Estado-Juiz. Esta é a ideia central do tribunal multiportas, possibilitar uma variedade de opções que vão além do processo, mas que igualmente auxiliam os envolvidos no conflito na construção de uma solução adequada e definitiva.

Nesse sentido, a sociedade já tem demonstrado inclinação à mediação e à conciliação, métodos autocompositivos que trabalham com a premissa de empoderamento das partes envolvidas no conflito e com a autorresponsabilização pelos resultados obtidos,

fator que gera maior engajamento no cumprimento do acordo e, por consequência maior efetividade da solução consensual.

Esta constatação de utilização das ferramentas autocompositivas para a desjudicialização de conflitos resta demonstrada por pesquisa realizada pelo IBGE (PNAD 2009), a qual revela que dentre os motivos declarados por aqueles que não buscaram solução para o seu conflito, estavam situações já esperadas como o custo do processo e a demora da prestação, mas principalmente a resolução extrajudicial por mediação e conciliação.

Gráfico 1



Fonte: IBGE

Iniciativas como a instalação de centros de conciliação comunitários e câmaras privadas de mediação e arbitragem presenciais e *on-line* destacam-se neste panorama e podem ser considerados sinais da emancipação e do amadurecimento da sociedade para o tratamento de toda ordem de conflitos. Na mesma trilha, ganham corpo iniciativas das grandes corporações no sentido de atender às reclamações dos seus clientes de modo interno, antes que elas desemboquem na Justiça.

A Política Judiciária Nacional de Tratamento de Conflitos tem o condão de auxiliar a gestão do Poder Judiciário em duas vertentes: a primeira delas refere-se ao inegável auxílio na redução do estoque de processos, mas a principal delas é o incentivo ao diálogo, à cultura da pacificação social e o conhecimento de ferramentas que permitam a resolução dos conflitos sem a necessária intervenção estatal.



Trata-se de um verdadeiro movimento de cidadania, criado inicialmente pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e ratificada pelo Novo Código de Processo Civil, que estabeleceu como uma de suas principais diretrizes o incentivo à mediação e à conciliação, por todos os atores jurídicos. Além disso, com a finalidade de consolidar a política judiciária, o diploma processual estabeleceu em seu artigo 334 a obrigatoriedade de realização de audiência de conciliação/ mediação na fase inicial do processo.

De fato, como já dito alhures, a mudança legislativa não basta por si só. A questão cultural e os interesses envolvidos são um forte ponto de resistência à efetividade do dispositivo legal, sob os mais diversos argumentos que vão desde o acréscimo de mais tempo na tramitação processual com a prática do ato, até a possibilidade de se chegar a uma composição a qualquer tempo, inclusive extrajudicialmente.

Considerando a impossibilidade de se negar vigência ao dispositivo legal do CPC, há que se ressaltar que a realização da audiência de conciliação/mediação na fase inicial do processo é um direito do autor e do réu, e esta audiência deve ser realizada por profissional capacitado em ambiente adequado, sob pena de reduzir a letra da lei a mera formalidade sem os efeitos práticos esperados.

A realização da audiência de conciliação/mediação na fase inicial do processo não foi determinada pelo legislador sem justa causa, a escolha funda-se na teoria da negociação, pois:

*“o conflito apresentado ao Judiciário (lide processual) passa a evoluir em uma escalada crescente de agressões (escalada do conflito em espirais), de tal forma que, ao final, pouco ou nada restará do problema que o gerou. O que realmente interessava foi substituído por novos, maiores e mais arraigados diferentes conflitos e desentendimentos, agora incrementados de rancores, ódios e desconfianças que s tornam muito mais difíceis de serem solucionados. (Bacellar, 2011, pág. 35)*

O encontro inicial entre os envolvidos no conflito no ambiente institucional possibilita a abertura de um canal de diálogo e, ainda que não haja acordo, instiga a reflexão sobre os reais interesses envolvidos e a possibilidade de construção futura de um acordo.

## | 2. A Experiência do TJDFT e a percepção de quem concilia nos CEJUSCs

### **2.1. Estruturação da Política Judiciária de Tratamento de Conflitos de Interesses no âmbito do TJDFT**

O planejamento e implantação da Política Judiciária Nacional de Tratamento de Conflitos de Interesses é de responsabilidade do Núcleo Permanente de Mediação – NUPEMEC, órgão vinculado à Segunda Vice-Presidência. Aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e de Cidadania – CEJUSCs, unidades diretamente subordinadas ao NUPEMEC, incumbem a execução das sessões de conciliação e mediação processual e pré-processual.

Atualmente, O TJDFT conta com 20 CEJUSCs distribuídos em 100% das circunscrições judiciárias, sendo alguns especializados nas temáticas da família, superendividamento, juizados especiais cíveis e segundo grau. A estrutura administrativa da Segunda Vice-Presidência já conta formalmente com unidades especializadas em execução fiscal e infância e juventude, que apenas aguardam instalação.

Proporcionar a facilidade de acesso ao jurisdicionado é uma das grandes diretrizes da política judiciária, por isso, a necessidade de capilarização das unidades de atendimentos, que também podem ser encontradas 3 em núcleos de prática jurídica de universidades/faculdades: UniCEUB, IDP e Faculdades Mauá.

Os CEJUSCs proporcionam ao jurisdicionado um ambiente acolhedor e propício ao diálogo. Todas as salas de conciliação são equipadas com mesas redondas para que se perca de vista a ideia de lados opostos e para que as informações fluam com maior facilidade. Profissionais capacitados (mediadores/conciliadores) atuam como facilitadores na busca da melhor solução para o caso concreto.

Trata-se de uma proposta de prestação jurisdicional mais humanizada e com o deslocamento do foco das questões jurídicas, que por vezes são meramente instrumentais, para o conflito e as pessoas nele envolvidas. Dessa forma, além de resolver aquela contenda, o acordo é construído com visão prospectiva, de modo a evitar futuros problemas, especialmente em casos de relações continuadas. Ao contrário, a prestação jurisdicional tradicional, por vezes decorre do simples encaixe dos fatos às normas,

produzindo decisões sem rosto que se convertem em verdadeiros atos de maltrato ao jurisdicionado (Warat e Mezzaroba 2004, pág. 151).

Considerando que a política judiciária não se esvai na redução do número de processos em andamento, mas consiste primordialmente no resgate da imagem da instituição com o empoderamento social para a assunção da postura proativa para decidir seus próprios conflitos, a principal ferramenta de aferição da consecução dos seus objetivos é a Pesquisa de Satisfação do Usuário.

## **2.2. Delimitação da Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSU**

Ao longo da sua implementação, a Política Judiciária Nacional de Tratamento de Conflitos de Interesses tem sido monitorada através da realização de pesquisa de satisfação do usuário dos serviços dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e de Cidadania da Justiça do Distrito Federal. O objetivo da pesquisa é aferir a qualidade do serviço prestado e a sua contribuição para a mudança da imagem do Poder Judiciário.

Isso porque, como já salientado, o objetivo primordial da política judiciária é proporcionar uma nova experiência em termos de empoderamento e cidadania, a fim de que a sociedade seja capaz de buscar por si só a solução do seu conflito através do diálogo. Soltar as amarras da decisão judicial é um ato que exige engajamento, proatividade e, principalmente, autoconfiança. Dessa forma, ao descobrir e incorporar a cultura da pacificação social, o cidadão se previne de novos litígios, pois já conhece outras ferramentas de solução de conflitos.

A pesquisa é aplicada pelo Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação/NUPEMEC conta com formulários específicos para: (i) Partes; (ii) Advogados; (iii) Atuação do Preposto; e (iv) Comentários gerais.

Os dados são colhidos através de formulários impressos que são entregues pelos conciliadores/mediadores às partes no momento imediatamente posterior ao encerramento da sessão de conciliação/mediação, independentemente da celebração ou não de acordo. Logo, após, são depositadas em urna lacrada para evitar a identificação do respondente.

No biênio 2016-2017, foram obtidos 46.650 formulários válidos respondidos de forma voluntária pelos usuários em todos os CEJUSCs da Justiça do Distrito Federal. A amostra significativa reduz o risco de distorção da avaliação.

As questões buscam radiografar questões objetivas relacionadas com a economia de tempo e de recursos financeiros, e também a percepção sobre a participação na construção do acordo e a melhoria da imagem da instituição, e a qualidade da atuação dos facilitadores (mediadores e conciliadores).

Além da satisfação do jurisdicionado busca-se também colher impressões sobre a atuação dos prepostos dos grandes demandantes, de modo a promover o aperfeiçoamento do seu desempenho em sala de audiência e, desta forma, resgatar o cliente insatisfeito que foi obrigado a ajuizar ação judicial. Nesta trilha, não são raras as vezes em que a demanda se soluciona com um pedido de desculpas sincero.

Para as grandes corporações, trata-se de uma verdadeira mudança de paradigmas, na medida em que a ação judicial não é vista mais como uma forma de protelar o exercício de um direito, mas sim uma oportunidade para realizar *marketing* positivo, ao demonstrar que apesar do erro na prestação do serviço ou fornecimento do produto, houve preocupação em repará-lo no menor tempo possível.

Para tanto, o TJDFT oferece gratuitamente o curso de técnicas de negociação para representantes de empresas, oportunidade em que prepostos e advogados têm contato com as principais técnicas de negociação e comunicação para agir de forma cooperativa na construção da solução.

Os resultados dessa ação são evidenciados pelo aumento no índice de jurisdicionados que responderam ter havido melhora na imagem da empresa após a mediação/conciliação:

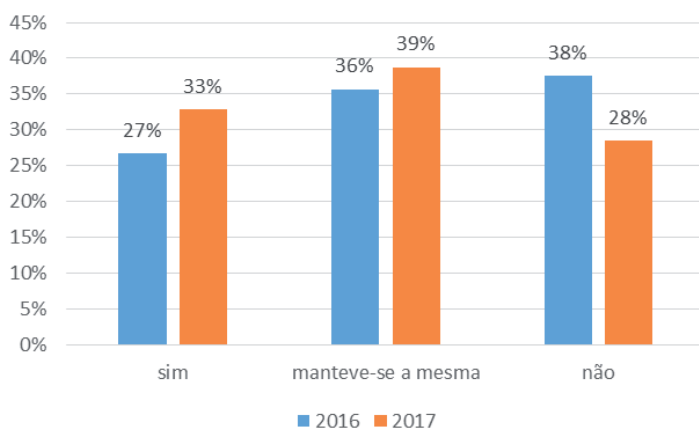


Gráfico 2 Melhoria na Imagem da Empresa | Fonte: NUPEMEC/TJDFT

É de vital importância para os grandes demandantes a mudança de paradigmas, pois no mercado privado, a competitividade e a rapidez do fluxo de informações tornam mais exigentes os consumidores, de modo que a manutenção de um grande acervo processual em andamento pode se tornar um entrave ao aumento da carteira de clientes ou à expansão das atividades.

### 2.3. O jurisdicionado gosta da experiência de conciliar?

Alguns desavisados, ao pensar na satisfação do usuário do serviço de mediação/conciliação judicial pode atrelar os resultados à realização do acordo, entretanto, a pesquisa realizada no TJDFT coloca por terra tal argumento, ao constatar que no quesito satisfação geral do usuário, o percentual daqueles que se declararam satisfeitos ou muito satisfeitos com a sessão de conciliação/mediação realizada nos CEJUSCs supera 90%.

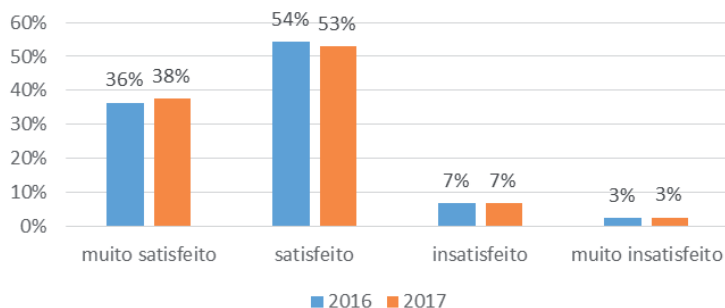


Gráfico 3 Nível de Satisfação Geral por Ano | Fonte: NUPEMEC/TJDFT

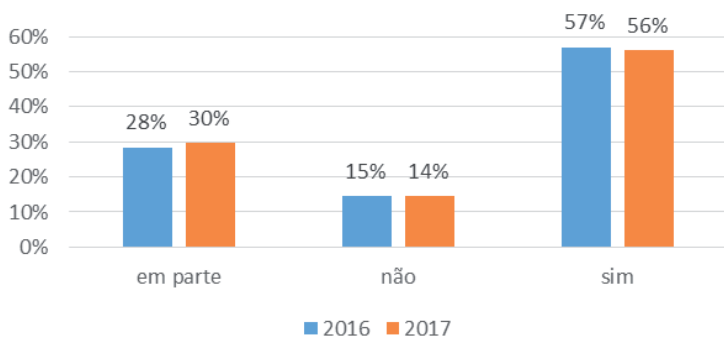
O índice de satisfação geral do usuário é muito superior ao índice de acordo, cuja média anual no ano de 2017 foi de 30,9% nos CEJUSCs do TJDFT. Este fato demonstra que a experiência do serviço prestado de forma diferenciada e célere é mais importante do que o resultado final.

Justifica-se tal resultado porque a mediação e a conciliação promovem desde o início o acolhimento do jurisdicionado, proporcionando-lhe um local seguro para ouvir e ser ouvido, protegido pela confidencialidade e com a intermediação de um profissional capacitado e imparcial.

O diálogo promovido durante a sessão de mediação/conciliação, não raras vezes, gera a reflexão sobre os reais interesses envolvidos na demanda e pode mudar a perspecti-

va temporal dos envolvidos no conflito, pois os processos autocompositivos são, como regra, “*prospectivos uma vez que se preocupam com o futuro da relação em questão*”, enquanto os processos heterocompositivos são “*retrospectivos na medida em que buscam examinar o passado da relação e verificar como compensar eventuais equívocos passados com reparações*” (GOMMA, 2016, p. 30).

Ao voltar os olhos para a melhoria da imagem do Poder Judiciário através da aplicação da mediação e da conciliação, constata-se que mais de 86% dos usuários do serviços (partes e advogados) responderam de forma positiva, ainda que parcialmente.



**Gráfico 4** Melhoria na Imagem do Judiciário por Ano | Fonte: NUPEMEC/TJDFT

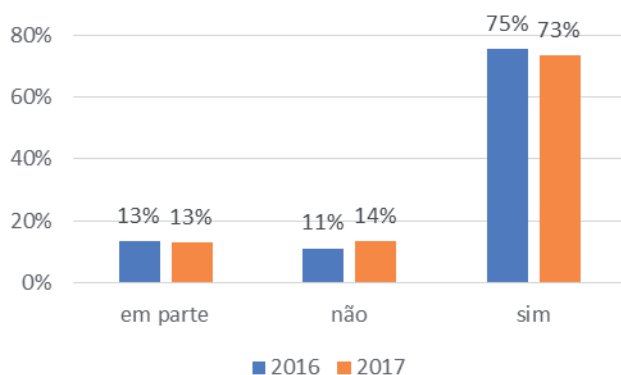
O poder de pacificação da mediação e da conciliação resulta não apenas na solução jurídica para o conflito, mas também leva “*paz ao próprio espírito das pessoas*”, pois as “*soluções concordadas pelas partes mostram-se capazes de eliminar a situação conflituosa e desafogar as incertezas e angústias que caracterizam as insatisfações de efeito anti-social*”, de modo que a conciliação é o “*substituto generoso da Justiça*”. (DINAMARCO, 2009, p. 333)

Trata-se de um grande ganho trazido pelo sistema multiportas, cujo foco é o protagonismo e o empoderamento dos envolvidos para a construção da melhor solução para o caso concreto. Uma solução personalizada e única que decorre do diálogo, da exposição de sentimentos e preocupações e da identificação de interesses comuns. A solução ideal que dificilmente seria alcançada pela sentença judicial padronizada e adstrita ao ordenamento jurídico.

Dessa forma, com a aplicação de técnicas especiais, o facilitador (mediador/conciliador) conduz os envolvidos no conflito na identificação dos seus reais interesses, à margem da “guerra jurídica” instalada no processo após trocas de petições com acusações e ofensas recíprocas, resultado claro da cultura do litígio. Neste sentido, leciona BACELLAR (2011, p. 35):

*“Analisando apenas os limites da ‘lide processual’, na maioria das vezes não há satisfação dos verdadeiros interesses do jurisdicionado. Em outras palavras, pode-se dizer que somente a resolução integral do conflito (lide sociológica) conduz à pacificação social; não basta resolver a lide processual - aquilo que foi trazido pelos advogados ao processo - se os verdadeiros interesses que motivaram as partes a litigar não forem identificados e resolvidos. O Poder Judiciário, com sua estrutura atual e foco nos modelos adversariais com solução heterocompositiva, trata apenas superficialmente da conflituosidade social, dirimindo controvérsias, mas nem sempre resolvendo o conflito.”*

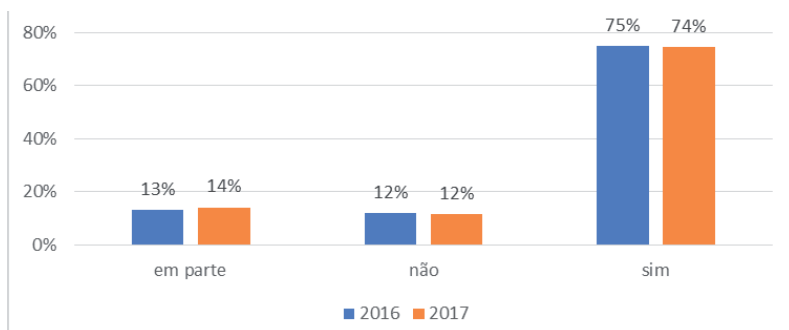
A postura participativa e o enfoque dialógico, permitem que os jurisdicionados percebam a sua participação na solução do conflito, ainda que de forma parcial:



**Gráfico 5** Sentiu que participou da solução | Fonte: NUPEMEC/TJDFT

Se nas palavras de DINAMARCO (2009, p. 191), o mais elevado escopo social das atividades jurídicas do Estado é a eliminação de conflitos mediante critérios justos, quem melhor do que os próprios envolvidos para definir a justiça “mais justa” para o caso concreto? A participação ativa na construção da solução do conflito é a grande mudança paradigmática que se pretende obter com a política judiciária, na esteira do observado por RHODE:

*“a maioria dos estudos existentes indica que a satisfação dos usuários com o devido processo legal depende fortemente da percepção de que o procedimento foi justo. Outra importante conclusão foi no sentido de que alguma participação do jurisdicionado na seleção dos processos a serem utilizados para dirimir suas questões aumenta significativamente essa percepção de justiça. Da mesma forma, a incorporação pelo Estado de mecanismos independentes e paralelos de resolução de disputas aumenta a percepção de confiabilidade (accountability) no sistema.” (AZEVEDO, 2016, p. 28)*



**Gráfico 6** Tentativa de acordo foi válida | Fonte: NUPEMEC/TJDFT

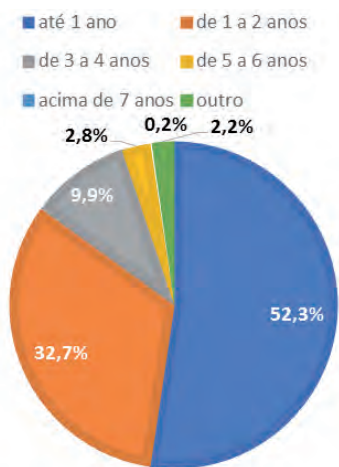
A experiência positiva acerca da validade da tentativa de acordo é indício da retomada inicial do diálogo pelas partes e da compreensão do processo autocompositivo como ferramenta possível para a solução do conflito. Gradativamente, com a mudança cultural, aqueles que tiveram a experiência positiva nos CEJUSCs poderão considerar buscar a solução dialogada antes do ajuizamento de ação judicial.

Conforme leciona CABRAL (2013, p. 149):

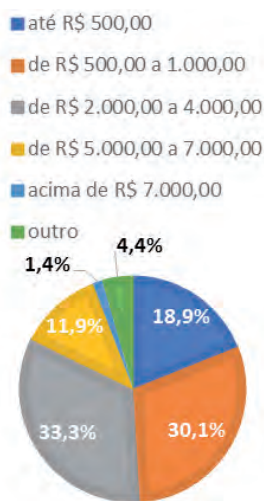
*“Com efeito, os cidadãos e os empresários, todos, devem conhecer bem os meios de solução de conflitos, com as peculiaridades específicas de cada um, para que possam optar conscientemente, de acordo com seu real interesse, pois sem conhecimento não há se falar em liberdade de escolha. A valorização dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos exigiria a construção de uma política pública nacional de acesso à justiça e resolução de conflitos, com a realização de informação à população sobre esses temas e também com a oferta e o incentivo à resolução de conflitos por meios alternativos, colocando-se os tribunais em posição de retaguarda.”*

Além da percepção sobre a imagem institucional e o processo autocompositivo, também são realizadas perguntas sobre a percepção do usuário dos serviços dos CEJUSCs relacionadas com as principais dimensões negativas do Poder Judiciário: tempo e dinheiro. E, sob essa ótica, os usuários também responderam positivamente.





**Gráfico 7** Economia processual de tempo estimada



**Gráfico 8** Economia processual financeira

Fonte: NUPEMEC/TJDFT

Os gráficos indicam que, independentemente da celebração do acordo, a grande maioria dos usuários estimaram economizar tempo e recursos financeiros com a experiência nos CEJUSCs, fator que é forte indício do acerto no direcionamento da política judiciária para os métodos autocompositivos, não só para redução de acervo, mas também para melhoria da qualidade da prestação jurisdicional.

## | Conclusão

A imagem do Poder Judiciário tem sido brutalmente prejudicada por erros ou defeitos na gestão da prestação jurisdicional que resultam em lentidão, alto custo e dificuldade de acesso. Tanto assim, que o Índice de Confiança na Justiça Brasileira – ICJ-Brasil aferido pela Fundação Getúlio Vargas no ano de 2017 é de 24%, percentual que surpreendentemente se encontra abaixo das redes sociais e da imprensa.

Frear este declínio de confiança é um grande desafio.

Para tanto, é preciso refletir sobre como gerir os recursos orçamentários e já existentes para oferecer ao jurisdicionado um sistema judicial multiportas, em que cada conflito

é direcionado para a forma de solução mais adequada, sendo a ação judicial a última *ratio*, pois além de gerar alto custo ao Estado e às partes, precisa de mais tempo para ser concluída.

O apego ao processo como única forma de resolução de conflitos e pacificação social não atende mais à realidade social em que relações jurídicas se estabelecem de forma instantânea e, com a mesma velocidade, surgem os conflitos de interesse.

A sociedade espera do Poder Judiciário uma prestação jurisdicional célere, e, sobretudo, efetiva. Mas, como trabalhar com esta necessidade diante de uma instituição sucateada e arraigada em velhos paradigmas?

Neste panorama crítico, surgiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento de Conflitos de Interesse, que tem por objetivo estimular a utilização dos métodos autocompositivos de solução de conflitos no âmbito dos tribunais. A política judiciária tem no Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação – NUPEMEC, o seu órgão de planejamento e implementação. Aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e de Cidadania – CEJUSCs incumbem a realização das sessões de conciliação/mediação.

Embora, à primeira vista se pense que a política judiciária tenha como único objetivo a redução do acervo processual dos tribunais, o seu escopo principal é muito maior: mudar a cultura do litígio e empoderar a sociedade para resolver de forma autônoma os seus próprios conflitos.

Isso porque, a decisão adjudicada nem sempre atende às expectativas dos envolvidos no conflito, pois a cognição judicial é limitada e, por vezes, não alcança os reais interesses escondidos atrás da roupagem jurídica. Exemplo clássico é a briga de vizinhos, demanda cada dia mais comuns nos juizados especiais cíveis. Embora o pedido inicial se materialize no pagamento de indenização por danos morais, a sua procedência ou improcedência poderá gerar desdobramentos inimagináveis. Por outro lado, instalado o diálogo entre os conflitantes, é possível que a demanda termine em um singelo pedido de desculpas que sela a paz definitivamente.

Diante de tal quadro, a mediação e a conciliação não são apenas um paliativo para lidar com o congestionamento, mas sim ferramentas que funcionam como verdadeiros filtros para demandas que realmente devem ser exauridas em uma ação judicial. Trata-se de aplicar a solução mais adequada para cada conflito, e dentro desta adequação estão os espectros da economia de tempo e dinheiro do Estado e dos envolvidos.

Dessa forma, a principal ferramenta para aferir se a política judiciária atingiu seu objetivo é a Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSU, que no TJDFT é aplicada na totalidade dos CEJUSCs no momento imediatamente posterior à realização da sessão de mediação/conciliação.

A grande quantidade de formulários válidos (46.650) permite que se afira com segurança o grau de satisfação do usuário da conciliação e a contribuição da experiência autocompositiva para a mudança da imagem do Poder Judiciário.

Os dados revelam que embora a satisfação geral do usuário não se relaciona diretamente com a realização do acordo judicial, isso porque, mais de 90% dos usuários dos CEJUSCs declaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos e apenas 30,9% realizam acordos. Dessa feita, conclui-se que mais importante do que o resultado final (acordo/não acordo) é o acolhimento e a disponibilização de um espaço neutro de diálogo e construção de soluções.

A aplicação estruturada dos métodos autocompositivos com a atuação de profissionais capacitados (mediadores/conciliadores) é um passo sem volta na organização judicial. Resta a todos os atores jurídicos e à sociedade incentivar a sua plena aplicação para torna-la efetiva e, por consequência, melhorar a integralidade do sistema.

Eis o grande desafio. Quebrar os antigos paradigmas de que a única solução para o conflito provém da sentença ou que a autocomposição implica em algum tipo de perda. O momento é de otimizar os recursos existentes de modo a tornar mais ágil a prestação jurisdicional e resgatar a confiança na instituição.

## | *Referências*

**AZEVEDO, André Gomma de. Desafios do Acesso à Justiça entre o Fortalecimento da Auto-composição como Política Pública Nacional.** In: PELUSO, A. C.; RICHA, M. d. A.; GRINOVER, A. P. (Org.). Conciliação e mediação: Estruturação da política judiciária nacional : CNJ, Rio de Janeiro: FORENSE, 2011. 298 p.

**BACELLAR, Roberto Portugal. O Poder Judiciário e o Paradigma da Guerra na Solução dos Conflitos.** In: PELUSO, A. C.; RICHA, M. d. A. (Org.). Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional: Antonio Cezar Peluso, Morgana de Almeida Richa, coordenadores; Ada Pellegri Grinover ...[et. al.], Rio de Janeiro: FORENSE, 2011. 298 p., p. 31–37.

- BISCH, Isabel da Cunha. A razoável duração do processo nas experiências européia e brasileira.** Revista da Procuradoria Geral do Estado do Rio Grande do Sul (PGE-RS), v. 33, n. 70, p. 47–78, 2012. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/110518>>. Acesso em: 17 abr. 2018.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em Números.** Brasília, 2009-2017. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoess/pj-justica-em-numeros>>. Acesso em 1º de maio de 2018.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Manual de Mediação Judicial.** Brasília: CNJ, 2016.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Panorama de Acesso à Justiça no Brasil: 2004-2009. Brasília, 2009.** Disponível em: [http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/relat\\_panorama\\_acesso\\_pnad2009.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/relat_panorama_acesso_pnad2009.pdf). Acesso em 1º de maio de 2018.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Pesquisa de satisfação e clima organizacional (usuários), 2011.** Disponível em: [http://www.cnj.jus.br/images/gestao-planejamento-poder-judiciario/pesquisasatisfacao/usuarios\\_total\\_geral.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/gestao-planejamento-poder-judiciario/pesquisasatisfacao/usuarios_total_geral.pdf). Acesso em 1º de maio de 2018.
- BRASIL. FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Índice de Confiança na Justiça Brasileira – ICJBrasil.** Disponível em: <https://direitosp.fgv.br/publicacoes/icj-brasil>. Acesso em 1º de maio de 2018.
- CABRAL, Marcelo Malizia. Os meios alternativos de resolução de conflitos: Instrumentos de ampliação do acesso à justiça.** Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, 2013. 176 p. --.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant; NORTHFLEET, Ellen Gracie. Acesso à justiça.** Porto Alegre: Fabris, 2002. 168 p.
- CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso a justiça.** Revista de Processo, v. 19, n. 74, p. 82–97, 1994.
- COOTER, Robert; ULEN, Thomas. Direito e economia.** 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. 559 p.
- DINAMARCO, Candido Rangel. A instrumentalidade do processo.** 14. ed. São Paulo: Malheiros, 2009. 400 p.
- CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Candido Rangel; VIDIGAL, Luís Eulálio de Bueno. Teoria geral do processo.** 25. ed. [São Paulo]: Malheiros, 2009. 384 p.
- KAFKA, Franz; CARONE, Modesto. O processo.** São Paulo: Companhia das Letras, 2006. 332 p.
- MANCUSO, Rodolfo de Camargo. A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito: Nota introdutória.** Revista dos Tribunais, v. 888, p. 9–36, 2009.
- MARCELLINO JUNIOR, Julio Cesar; ZAVASCKI, Teori.** Análise econômica do acesso à justiça: A tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016. 250 p.
- PATRÍCIO, Miguel Carlos Teixeira.** Análise Econômica da Litigância: Almedina, 2005.
- SADEK, Maria Tereza. O sistema de justiça.** O sistema de justiça, 2010.

SENA, Jaqueline. **A problemática do poder judiciário em tempos de crise da razão: Aparentamentos para um novo paradigma do papel do magistrado.** Revista da Ajuris, v. 38, n. 123, p. 92–128, 2011. Disponível em: <[http://livepublish.iob.com.br/ntzajuris/lpext.dll/Infobase/6d53/6dd6/700e?f=templates&fn=document-frame.htm&2.0#JD\\_AJURIS123PG91](http://livepublish.iob.com.br/ntzajuris/lpext.dll/Infobase/6d53/6dd6/700e?f=templates&fn=document-frame.htm&2.0#JD_AJURIS123PG91)>.

TUCCI, JOSÉ ROGÉRIO CRUZ E. **Garantia do processo sem dilações indevidas: responsabilidade do Estado pela intempetividade da prestação jurisdicional.** Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, v. 97, n. 0, p. 323–345, 2002.

TUCCI, José Rogério Cruz e. **Tempo e processo: Uma análise empírica das repercussões do tempo na fenomenologia processual.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998. 168 p.

WATANABE, Kazuo. **Cultura da sentença e cultura da pacificação.** Estudos em homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover, 2005.

\_\_\_\_\_. **Mediação como política pública social e judiciária.** Revista do Advogado, 2014.

\_\_\_\_\_. **Juizado especial de pequenas causas: Filosofia e características básicas.** Revista dos Tribunais, n. 600, p. 273-277, 1985

# Justiça Restaurativa Aplicada aos Juizados Especiais Criminais e às varas criminais – A experiência do TJDFT

**Catarina de Macedo Nogueira Lima e Corrêa<sup>1</sup>**  
**Júlio Cesar Rodrigues de Melo<sup>2</sup>**

**Sumário:** 1. Introdução 2. A Justiça Restaurativa Contextualizada 3. A Experiência do TJDFT 4. Conclusão

**Resumo:** A presente exposição busca contextualizar a Justiça Restaurativa no panorama do Direito Criminal, apresentando-a como uma forma eficaz de resposta ao crime pelo Estado. Ao mesmo tempo, discorre sobre a experiência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios na aplicação de práticas restaurativas.

**Palavras-chave:** Justiça Restaurativa - Contextualização - Experiência - Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

## | Introdução

*“O juiz que, para demonstração de ser a linha reta o caminho mais curto entre dois pontos, cita desde Euclides até os geômetras da quarta dimensão, acaba perdendo a crença em si mesmo e a coragem de pensar por conta própria. Dele jamais se poderá esperar uma solução pretoriana, um milímetro de avanço na evolução do direito, o mais insignificante esforço de adaptação das leis. O juiz deve ter alguma coisa de pelicano. A vida é variedade infinita e nunca lhe assentam com irrepreensível justeza as roupas feitas da lei e os figurinos da doutrina. Se o juiz não dá de si, para dizer o direito em face da diversidade de cada caso, a sua justiça será a do leito de Procusto: ao invés de medir-se com os fatos, estes é que terão de medir-se com ela.*

*Da mesma tribo do juiz técnico-apriorístico é o juiz fetichista da jurisprudência. Este é o juiz-burocrata, o juiz de fichário e catálogo, o juiz colecionador de arrestos segundo a ordem alfabética dos assuntos. É o juiz que se põe genuflexo diante dos repertórios jurisprudenciais, como se fossem livros sagrados de uma religião cabalística. Para ele, a jurisprudência é o direito imutável e eterno:*

1 Coordenadora do NUJURES/TJDFT

2 Supervisor do NUJURES/TJDFT

*segreda-se dentro dela como anacoreta na sua gruta, indiferente às aventuras do mundo. Será inútil tentar movê-lo dos seus ângulos habituais. Contra a própria evidência do erro, ele antepõe, enfileirados cronologicamente, uma dúzia ou mais de acórdãos, e tranquilo, sem fisgadas de consciência, repete o ominoso brocardo: **error communis facit jus**. À força de se impregnar de doutrina e jurisprudência, o juiz despersonaliza-se. Reduz sua função ao humilde papel de esponja, que só restitui a água que absorve. Constroí no seu espírito uma parede de apriorismos e preconceitos jurídicos que lhe tapam as janelas para a vida". NELSON HUNGRIA, ao tomar posse como Desembargador no Tribunal de Apelação do Distrito Federal (Rio de Janeiro), em 16 de junho de 1944 (Revista Forense, agosto de 1944, p. 573)*

A prestação jurisdicional deve se amoldar ao contexto social e cultural de seu momento histórico, acompanhando o curso das evoluções que ocorrem na sociedade, sob pena de se deslegitimar como intervenção necessária do Estado nos conflitos interpessoais. Efetividade e eficácia são atributos primordiais das decisões judiciais. Mais do que demonstrações de erudição e conhecimento técnico, os decretos judiciais devem conter determinações ou conclusões capazes de alcançar concretude suficiente para solucionar os conflitos trazidos pelas partes.

Nesse contexto, novas formas de entender e lidar com os conflitos devem ser incorporadas à atuação jurisdicional a fim de que aqueles sejam efetivamente solucionados ou direcionados. Os movimentos dos juristas e do legislador para implementação da conciliação e da mediação no processo civil inserem-se nessa perspectiva. Também no campo do Direito Penal verifica-se a busca por novas formas de solução e de resposta aos conflitos. Institutos como a transação penal, a suspensão condicional do processo, a possibilidade de substituição das penas privativas de liberdade por penas restritivas de direitos, a colaboração premiada, dentre outros são frutos desse caminho.

## | 1. A Justiça Restaurativa contextualizada

Porém, especificamente quanto ao Direito Criminal, mais do que o reconhecimento de novos mecanismos de solução dos conflitos, tem-se, desde o final da década de sessenta e início da década de setenta, a emersão da ideia de que novas formas de enxergar, entender e lidar com as transgressões devem ser levadas em consideração. Novas formas estas

que, coligadas pelos valores de responsabilização e reparação, moldam um novo olhar para o justo no Direito Criminal, nominado Justiça Restaurativa.

*"Justiça Restaurativa é - nada mais nada menos - do que uma tentativa de lidar com os problemas do crime, vitimização e violação da norma em um novo contexto moral e cultural."* (Vitimização e Justiça Restaurativa: origens morais e consequências políticas, Hans Boutellier, in Restorative Justice and The Law, Edited by Lord Walgrave, Willian Publishing, Primeira Edição, 2002, pág. 27 - tradução livre)

Fundamentalmente, tem-se como balizas norteadoras de um pensamento restaurativo as ideias de que: 1. O crime é uma violação de pessoas e relações interpessoais; 2. Violações geram obrigações; 3. A obrigação central é a reparação dos danos causados pelo crime.

Tem-se, assim, uma nova concepção de Justiça Criminal, baseada nos seguintes padrões: a posição de centralidade da vítima; a responsabilização do ofensor e, quando necessário e adequado, a participação da comunidade no processo.

A Justiça Restaurativa olha para o crime sob a perspectiva de que toda conduta criminosa provoca um trauma, vale dizer, representa a violação de algo fundamental para a inteireza do ser: a certeza de que somos indivíduos autônomos, vivendo num mundo ordenado e dotado de significado. No momento da prática criminosa, o ofensor subjuga a vítima num nível muito mais profundo do que se supõe ordinariamente, deixando-a em uma posição de inferioridade em relação a ele.

O processo restaurativo busca, então, alterar essa dinâmica, restituindo à vítima o senso de autodeterminação (sensação de controle sobre si mesmo e sobre seu ambiente) e de autovalia que foram violados pela ação do ofensor.

O êxito do processo restaurativo é obtido com a ressignificação e superação do trauma vivenciado pela vítima, restabelecendo-se o equilíbrio vulnerado pelo ato criminoso. Nesse processo, a vítima não possui nenhuma obrigação ou responsabilidade, sendo que sua participação tem como propósitos: o **início do processo de libertação do trauma** provocado pelo crime e **a reparação dos danos** dele advindos.

Não são finalidades do processo restaurativo: perdão, reconciliação, acordo de vontades.



Os resultados em favor da vítima serão obtidos pela responsabilização do ofensor, que ocorre quando: ele se conscientiza das consequências que o seu ato provocou; repara os danos que causou; e adquire uma nova perspectiva de futuro, a fim de que vítima e Estado tenham a certeza de que o comportamento criminoso não se repetirá.

Ao assumir toda a responsabilidade pelo fato danoso, o ofensor liberta a vítima dos sentimentos de culpa e de impotência próprios daquelas pessoas que se encontram em uma situação de subjugação. A integral responsabilização do ofensor somente pode ser feita pela vítima de seu ato, na medida em que é ela quem diz ao ofensor, exatamente, qual foi a extensão dos danos e como eles devem ser reparados, segundo a situação que vivenciou diante do crime.

Não se pode esquecer, porém, que o crime não atinge apenas a vítima. Há outras pessoas da comunidade que sofrem o impacto da conduta criminosa (vítimas secundárias: familiares da vítima, seus amigos, etc.) e outras que, de alguma forma, contribuíram para o evento danoso (membros da família do ofensor, seus amigos, etc.). Cada uma delas tem papéis a desempenhar (de apoio) e responsabilidades a assumir em relação às vítimas, aos ofensores e à própria comunidade (co-responsabilidade).

O processo restaurativo não negligencia o impacto social do crime, por isso preocupa-se com o envolvimento da comunidade no procedimento, de modo a construir um senso de coletividade e de responsabilidade mútua, a fim de que o corpo social assuma suas obrigações em favor do bem-estar de seus membros e fomente as condições de convívio saudável.

Justiça Restaurativa não se confunde com mediação pois - ao contrário dos procedimentos de auto composição, nos quais não há qualquer impedimento para seu início, quando as partes se vêem como “certas”, ou seja, no mesmo nível ético (o que ocorre em quase todos os casos: as partes estão em igualdade de condições) - parte do pressuposto de que existe um desequilíbrio inicial entre a vítima e o ofensor: um desnível ético. O processo restaurativo somente se inicia quando o ofensor reconhece seu erro; se propõe a reparar os danos que provocou e a construir um novo futuro, constituindo mesmo sua finalidade última, precisamente, desfazer o desequilíbrio inicial.

A Justiça Restaurativa não implica na despenalização do ofensor, sendo certo que sua aplicação, em nenhuma hipótese, poderá significar a vulneração do ordenamento jurídico.

Nas hipóteses de crimes de menor potencial ofensivo, entende-se a existência de autorização legal para a consideração do resultado do processo restaurativo como causa de extinção do termo circunstanciado, nos casos em que há previsão para a composição civil dos danos. Assim, sendo exitosa a intervenção restaurativa, o Termo Restaurativo é submetido à apreciação do Ministério Público e à homologação do Poder Judiciário.

Nos demais crimes, o processo restaurativo complementa a atuação jurisdicional e pode produzir efeitos na individualização da pena, frise-se, após a condenação do ofensor.

Como não desqualifica as condutas definidas pela lei como crime, ou seja, não diminui a importância do evento danoso, bem como não se mostra resistente à observância da legislação, a Justiça Restaurativa deve ser vista como um instrumento valioso para consolidar todos os avanços proporcionados pela lei no sentido de uma resposta estatal efetiva ao crime.

Nesse contexto, podemos entender os benefícios de uma abordagem restaurativa em todos os tipos de crime, quando realizadas as adaptações necessárias às peculiaridades de cada grau de lesividade da conduta criminosa.

## | 2. *A experiência do TJDFT*

Sob esses fundamentos quanto ao que é a Justiça Restaurativa, foi moldado o Núcleo Permanente de Justiça Restaurativa do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, criado em 2017. Aqui, um breve relato histórico se faz necessário: O TJDFT foi um dos três estados da Federação que, de forma pioneira, iniciaram os primeiros programas de Justiça Restaurativa dentro do Poder Judiciário Nacional, no ano de 2005. Neste ano, foi institucionalizado o Programa de Justiça Restaurativa do TJDFT, com um projeto piloto no Juizado Especial Criminal do Núcleo Bandeirante, idealizado e coordenado pelo Dr. Asiel Henrique de Sousa, Juiz de Direito. Sob sua coordenação, o Programa de Justiça Restaurativa manteve-se atuante e referendado em todo o País pela Academia e pela prática, até o segundo semestre do ano de 2015. Nesta data, o Dr. Asiel tomou assento nas Turmas Recursais dos Juizados Especiais do Distrito Federal e entendeu que suas novas atribuições não seriam compatíveis com a coordenação do Programa de Justiça Restaurativa, pelo que requereu seu afastamento desse mister. Assim, iniciou-se a nova gestão.

A fim de direcionar o norte a ser seguido, foi necessário estabelecer um conceito que viesse a balizar a atuação do Núcleo Permanente de Justiça Restaurativa do TJDFT, sem desconhecer que qualquer definição constitui uma forma de limitação da realidade:

**Justiça Restaurativa** proposta metodológica por intermédio da qual busca-se realizar, quando apropriado, o encontro entre vítima e ofensor, bem como eventuais terceiros envolvidos, a fim de que a vítima possa superar o trauma causado pelo injusto que sofreu e o ofensor seja responsabilizado pelo crime que praticou.

Além do conceito, mostrou-se necessário delimitar o âmbito de atuação. Dessa forma, todo o trabalho de Justiça Restaurativa desenvolvido pelo TJDFT tem como pressupostos:

- | a consideração da condição de desigualdade entre vítima e ofensor;
- | o afastamento de qualquer possibilidade da atuação restaurativa ser direcionada desobrigação do ofensor;

O trabalho de aplicação da Justiça Restaurativa nas varas criminais está estruturado no sentido de oferecer à vítima uma forma de **vivenciar** o processo de libertação da nefasta situação de vitimização.

A intervenção restaurativa terá, então, como objetivos principais:

- | a conscientização do ofensor quanto ao injusto;
- | o alcance do resultado restaurativo, entendido como o equilíbrio de poder e a reversão do desvalor que o crime provoca.

Neste contexto, a vítima participa do processo restaurativo para se fortalecer, para ressignificar a situação de violência vivenciada, para superar o trauma que lhe foi imposto pelo ofensor, este sim destinatário de todas as obrigações.

Por sua vez, o ofensor participa do processo restaurativo para entender e assumir a violência praticada em relação à vítima. Note-se que a obrigação de corrigir a situação de violência (provocada por ele mesmo) é única e exclusivamente do ofensor.

A Justiça Restaurativa aborda o crime de uma forma sistêmica, complexa, interdisciplinar e crítica (não dogmática). Conquanto se considere a importância do conhecimento

jurídico, não se limita a sua atuação a esta ciência, abeberando-se também dos conhecimentos produzidos pela psicologia, medicina, serviço social, sociologia, antropologia, dentre outras áreas do conhecimento.

Justamente por congregar em sua metodologia essas qualidades (sistêmica, complexa, interdisciplinar e crítica), bem como por não impor à vítima, durante o processo restaurativo, qualquer obrigação que não seja a sua libertação dos traumas produzidos pelo fato criminoso; a Justiça Restaurativa se mostra uma abordagem eficiente, revelando um potencial muito maior de prevenção à violência, na medida em que reconhece os inúmeros níveis em que ela é produzida a partir de várias lentes e não apenas a do Direito.

A atuação em Justiça Restaurativa do TJDFT é calcada no estabelecimento de uma rede de apoio e de assistência às vítimas e ofensores (quanto aos compromissos futuros que assume e apoio no cumprimento das medidas de reparação dos danos que causou), devidamente capacitada e eficiente, de modo a atender as necessidades que surgem durante e após o processo restaurativo.

Por fim, tem-se a convicção de que a voluntariedade, própria do processo restaurativo, deve estar presente como forma de construção da mudança, reconhecendo o diálogo como a forma mais eficiente de promover o contato entre vítima e ofensor.

Todo o “iter” restaurativo é conduzido com a preocupação de que a responsabilização e a reparação estabelecidas ao fim do processo restaurativo seja eficiente, assumindo-se obrigações para alteração do estado de vitimização, que sejam efetivamente cumpridas.

O Termo Restaurativo, pela perspectiva que norteia a implementação da Justiça Restaurativa no âmbito do TJDFT, é submetido à apreciação do Ministério Público e, posteriormente, à homologação judicial. Nos casos de crimes de menor potencial ofensivo, o termo restaurativo funciona como composição civil dos danos (artigo, da Lei 9099/90). Quanto aos crimes que comportam suspensão condicional do processo, o termo restaurativo pode figurar como obrigação imposta pelo Juízo para concessão do benefício. No que pertine aos crimes graves, o juízo poderá ou não considerá-lo na fixação ou no cumprimento da pena, dentro dos parâmetros legais que permitem esta valoração. Destarte, fulmina-se qualquer risco de arquivamento ou de despenalização, garantindo-se que a situação de ofensa à lei nunca seja considerada como de somenos relevância.

A atuação restaurativa não finda com a homologação do Termo Restaurativo, pois - sob a perspectiva de que o efetivo êxito da prática restaurativa só pode ser medido após a satisfação das necessidades da vítima e a responsabilização do ofensor - é necessário o acompanhamento das obrigações estabelecidas, de forma a assegurar o efetivo cumprimento.

Quanto ao viés comunitário, a Justiça Restaurativa propicia uma percepção comunitária de realização de justiça, com a participação efetiva da comunidade de referência da vítima e do ofensor, sempre que adequado. Nesse ponto, importante ressaltar que, ainda quando a comunidade não participa diretamente da prática restaurativa, vivencia seus resultados, percebendo as mudanças comportamentais da vítima e do ofensor, que retornam para suas comunidades de referência transmutados pela experiência restaurativa.

## | *Conclusão*

Diante do contexto apresentado e da experiência já adquirida no âmbito do TJDF, entende-se que disseminação do paradigma restaurativo e a utilização de práticas restaurativas, em caráter complementar nas varas criminais e nos tribunais do júri e sob um viés substitutivo nos juizados especiais criminais, é caminho seguro para uma atuação estatal mais eficiente, propulsora da mudança efetiva da inabilidade do Estado na resposta aos comportamentos desviantes e não apenas reprodutora da ficção de que a pena paga o injusto causado.

# Mediação Comunitária

**Gláucia Falsarella Pereira Foley<sup>1</sup>**

*“Nossa sociedade precisa de homens e mulheres que escutem e se consagrem a estabelecer ligações e dissolver as incomunicabilidades. Isso será um apelo a todos, na vida cotidiana (...) um apelo a todos para aprenderem a realizar a mediação onde cada um se encontre, no seu escritório ou na rua, na sua casa ou com sua família”*

**(Jean-François Six, 2001)**

**Sumário:** 1. Introdução 2. A mediação comunitária no contexto do acesso à justiça 3. A mediação 3.1. As diferentes abordagens da mediação; 3.2. O objeto da mediação é a relação entre as pessoas, não o conflito 4. Educação para os direitos 5. Animação de redes sociais 6. Mediação comunitária — por uma comunidade participativa e uma justiça emancipatória.

**Resumo:** Este artigo pretende abordar o tema da Mediação Comunitária a partir de seu principal objetivo, que é o de colaborar na construção de uma justiça para a emancipação. Após análise das questões envolvendo as limitações e paradoxos do contexto de acesso à justiça no Brasil, este trabalho revela as potencialidades emancipatórias que as três atividades da Mediação Comunitária — Educação para os Direitos, Animação de Redes Sociais e Mediação — podem promover, quando articuladas e desempenhadas por agentes locais. Ao final, é possível vislumbrar o ciclo virtuoso acionado por essa prática social transformadora que, por não se limitar à aplicação de uma técnica de resolução de conflitos, abre canais para o exercício da cooperação social e da democracia participativa.

**Palavras-chave:** mediação comunitária — justiça da emancipação — acesso à justiça — cooperação social e democracia participativa.

**Abstract:** This article intends to address Community Mediation through its main purpose, which is to collaborate to build a justice for emancipation. After analyzing the issues surrounding the limitations and paradoxes of the context of access to justice in Brazil, this work reveals the emancipatory potentialities that the three activities of Community Mediation — Education for Rights, Animation of Social Networks and Mediation — can promote when articulated and carried out by local agents. In the end, it is possible to glimpse the virtuous cycle triggered by this transformative social practice that, by not limiting itself to the application of a technique of conflict resolution, opens channels for the exercise of social cooperation and participatory democracy.

**Key words:** community mediation — justice for emancipation — access to justice — social cooperation and participatory democracy.

## | Introdução

Este artigo tem por objetivo refletir em que medida a Mediação Comunitária pode colaborar para a construção de uma comunidade mais participativa e uma justiça mais emancipadora. Para tanto, a mediação não pode se limitar à aplicação de técnicas de resolução de conflitos. Para que a comunidade seja protagonista de seu futuro e participe de forma autônoma e solidária da gestão de seus conflitos, é preciso que a Media-

1 Graduada em Direito pela PUC-SP e Mestre em Direito pela Universidade de Brasília. Realizou pesquisas na qualidade de Visiting Scholar na Universidade de Wisconsin-Madison — EUA e na Universidade de Essex — Reino Unido. É juíza titular do Juizado Especial Criminal de Taguatinga e Coordenadora do Programa Justiça Comunitária do TJDF, vencedor do Prêmio Innovare em 2005. Autora da obra “Justiça Comunitária. Por uma Justiça da Emancipação”, Ed. Forum, 2010. Agraciada com a Medalha Nacional de Acesso à Justiça, Marcio Thomas Bastos, e, 2014.

ção Comunitária traduza uma prática social transformadora voltada para a cooperação social e para a democracia participativa.

A justiça da emancipação requer que a comunidade se aproprie de meios de resolução de conflitos comprometidos com as pessoas, de modo a conferir legitimidade ao direito, por meio de uma ação comunicativa praticada nos espaços públicos voltados para o exercício da liberdade, da autonomia e do empoderamento<sup>2</sup> individual e coletivo (HABERMAS, 1997).

A Mediação Comunitária opera na comunidade, por meio da atuação dos mediadores como sujeitos de transformação social, sob um modelo participativo, horizontal e democrático. Nesse sentido, não basta que a mediação seja feita *para* e *na* comunidade. Para merecer o *status* de comunitária, a mediação deve ser realizada *pela* própria comunidade.

Conforme se verá ao longo deste trabalho, a prática da Mediação Comunitária se expressa na atuação dos mediadores comunitários que são capacitados para o desempenho das seguintes atividades: 1) Educação para os Direitos; 2) Mediação e; 3) Animação de Redes Sociais.

A primeira atividade tem por objetivo democratizar o acesso à informação sobre os direitos dos cidadãos, decodificando a complexa linguagem legal, por meio da produção de materiais didáticos e da reflexão crítica sobre a criação do direito, a partir das necessidades da comunidade.

A segunda atividade, a Mediação, constitui uma técnica de resolução de conflitos pela qual as pessoas envolvidas têm a oportunidade de refletir sobre o contexto de seus problemas e de suas relações, de compreender as diferentes perspectivas e, ainda, de construir, em comum, uma solução que atenda às suas necessidades e que assegure um espaço pautado na alteridade.

A terceira atividade democratiza a própria gestão da comunidade ao transformar o conflito – por vezes, aparentemente restrito à esfera individual-em oportunidade de mobili-

---

2 Do inglês *empowerment*, trata-se de um anglicismo, uma vez que esta palavra não integra a língua portuguesa. "O processo de empoderamento reúne atitudes individuais (autoestima, autoeficácia) e habilidades (conhecimento, aptidões e consciência política) para capacitar ações individuais e colaborativas (participação política e social), a fim de atingir metas pessoais e coletivas (direitos políticos, responsabilidades e recursos)". SCHWERIN, Edward. *Mediation, Citizen Empowerment and Transformational Politic*. London, Westport, Connecticut: Prager, 1995, p. 81.

zação popular e criação de redes solidárias para o mapeamento e o reconhecimento não somente das dificuldades, mas dos recursos que a comunidade pode oferecer.

São inúmeras as possibilidades de atuação comunitária e essa diversidade se expressa nas variadas experiências que integram o rico mosaico da Mediação Comunitária. O modelo aqui adotado considera que a Mediação Comunitária amplia seu potencial emancipatório quando a sua prática: a) assegura o protagonismo comunitário, por meio da capacitação e atuação de agentes locais e; b) está articulada e integrada às atividades de Animação de Redes, de Educação para os Direitos e de Mediação propriamente dita.

Essa abordagem integradora – que não é a única e nem pretende ser a mais acertada – colabora na pavimentação de novos caminhos para uma justiça mais democrática. Uma justiça que pulsa na prática social do cotidiano e que reconhece a vocação da comunidade para a construção de seus próprios canais de inclusão, reconhecimento, respeito e autodeterminação.

Antes, porém, da apresentação dos elementos que constituem a prática da Mediação Comunitária, é oportuno analisar o contexto em que essa proposta está inserida, a partir de uma escala mais ampla de possibilidades de realização da justiça. Esse é o tema do tópico a seguir.

## ***| 1. A Mediação Comunitária no contexto do acesso à justiça.***

A crise de legitimidade pela qual passa o Estado como órgão regulatório da vida social, aliada à complexidade da sociedade contemporânea e à emergência de novos direitos, confere ao tema da justiça um papel estratégico na construção da democracia brasileira.

Nesse contexto, a reflexão sobre as alternativas à justiça no Brasil deve estar atrelada à democratização do seu acesso. Mas o que se significa democratizar a justiça? Se, de um lado, esse processo implica incluir os segmentos sociais excluídos do sistema oficial; de outro, a ampliação do acesso à justiça demanda o reconhecimento de outras esferas – para além da prestação jurisdicional – nas quais seja possível a promoção de uma justiça mais participativa e, portanto, mais próxima do cidadão. Uma justiça da proximidade. Adota-se, aqui, pois, a premissa de que acesso à justiça não se traduz em acesso ao Poder Judiciário.



Há um movimento paradoxal que se verifica ao longo das duas últimas décadas: de um lado, o acelerado desenvolvimento da sociedade de consumo, a afirmação de novos direitos e o incremento dos canais de exercício da cidadania ensejaram uma explosão de litigiosidade, “judicializando” a política e o social. De outro, verifica-se significativa exclusão das camadas mais pobres da população brasileira, em razão dos inúmeros obstáculos que impedem a universalização do acesso à justiça. Em 1988, dados do IBGE indicavam que somente 33% das pessoas envolvidas em algum conflito recorriam ao Poder Judiciário (SADEK, 2002, p. 418). Pesquisa realizada pelo IPEA em 2010 revelou uma realidade muito semelhante: 63% dos brasileiros que já se envolveram em algum tipo de conflito – familiar, criminal, de vizinhança, de trânsito, trabalhista e outros – não acionaram o Sistema de Justiça.

Quanto mais pobre o cidadão, menor o seu acesso ao Sistema porque tendem a conhecer pior os seus direitos e, portanto, a ter mais dificuldades em reconhecer um problema que os afeta como sendo um problema jurídico. (SANTOS, 1996, p. 486-487). Os obstáculos de acesso à justiça, contudo, não se limitam a embaraços de natureza econômica, sendo também sociais e culturais.

Nesse sentido, como imperativo ético, a busca pela universalização do acesso à justiça deve contemplar, de um lado, o incremento de canais que assegurem o acesso de todos ao Sistema, sempre que necessário e, de outro, mecanismos que limitem as demandas que colonizam e inflacionam o Judiciário atribuídas aos entes públicos, bancos e prestadoras de serviço público.

Mas não é só. Embora indispensáveis, a inclusão dos excluídos e a busca por eficiência do Sistema não são suficientes para a universalização do acesso à justiça. A sua democratização demanda desjudicializar a vida, por meio do alargamento do *locus* e dos meios de realização da justiça. A sociedade deve ser capaz de manejar recursos que assegurem a efetivação dos direitos e o atendimento de suas necessidades, por meio de processos que, livres de qualquer coerção, sejam capazes de colaborar com a reconstrução do tecido social.

O fenômeno da desjudicialização será adotado aqui como “transferência de competência da resolução de conflitos por instâncias não judiciais” (PEDROSO; TRINCÃO; DIAS, 2013, p. 32-33). Como processo que projeta a realização da justiça para além dos tribunais e da prestação jurisdicional, a desjudicialização expressa uma dose de ambiguidade: de um lado, é interpretada como mero mecanismo para desafogar o Judiciário; de outro, o manejo de

recursos mais participativos e transformadores é essencial para a promoção da ansiada “justiça democrática de proximidade” (SANTOS, 2007, p. 57).

Como exemplo, o resgate do uso dos meios autocompositivos – em especial a mediação de conflitos – nos anos 60/70, nos EUA, revelou um movimento dúbio: de um lado, buscava-se uma solução para a insatisfação e descrédito na justiça pelo aumento de demandas não absorvidas pelo Sistema e, de outro, a emergência de meios alternativos à jurisdição implicava uma reação à centralidade do monopólio estatal, valorizando o espaço comunitário e estimulando a participação ativa da sociedade na solução dos seus conflitos (AUERBACH, 1983).

Nessa obra, contudo, não há qualquer dubiedade. A Mediação Comunitária é analisada sob uma abordagem emancipatória, com vistas a restituir à sociedade e aos indivíduos a capacidade, o poder e a corresponsabilidade pela gestão de seus conflitos, a partir do amplo diálogo e da reflexão crítica sobre seus direitos e suas necessidades. Não se pretende, aqui, adotar a mediação como meio de resolução de conflitos para o saneamento dos problemas do Sistema de Justiça. Há muita vida fora do âmbito jurisdicional e, com ela, muitos conflitos que emergem nas mais variadas esferas de relações sociais. A democratização da justiça implica assegurar a sua presença em todos os cenários onde as relações humanas são constituídas. São nesses espaços que a comunidade sente que é capaz de gerir seus conflitos e participar da construção de seu futuro.

Conforme já mencionado, a articulação das três atividades – Mediação; Educação para os Direitos e Animação de Redes Sociais – é o que configura essa prática social constituinte da democracia participativa. A seguir, analisaremos cada uma delas para, ao final, sustentarmos a síntese desse movimento denominado Mediação Comunitária.

## | 2. A mediação.

O padrão competitivo presente no modelo judicial de resolução de conflitos exalta o contraditório, divide dialeticamente o certo do errado, atribui culpa e identifica, ao final, ganhadores e perdedores. Mesmo quando o processo judicial celebra a conciliação e formaliza a composição judicial, o acordo nem sempre se mostra eficaz no que diz respeito ao senso do justo que cada parte leva ao processo. Isso porque, muitas vezes, dados os riscos da sucumbência, a adesão ao consenso é movida por uma razão meramente instrumental.

Nesse sentido, há que se construir, por meio da razão dialógica, um consenso sobre a justiça da solução que ajude a edificar a ética da alteridade. Os protagonistas do conflito, quando interagem com empatia, podem tecer uma solução mais sensata, justa e fundamentada em bases satisfatórias, tanto em termos valorativos quanto materiais.

Uma ferramenta eficiente para esta nova abordagem é a mediação. Trata-se de um processo voluntário no qual um terceiro imparcial e sem qualquer poder de aconselhamento ou decisão – o mediador – facilita a comunicação entre as pessoas em conflito para que elas decidam, em comumhão, o seu melhor desfecho.

Com simplicidade, Littlejohn (1995, p. 101-104) conceitua mediação como um “método em que uma terceira parte imparcial facilita um processo pelo qual os disputantes podem gerar suas próprias soluções para o conflito”.

Vezzula é preciso ao definir a mediação como um “procedimento pelo qual as pessoas possam abordar os seus próprios conflitos e atender às suas necessidades na programação de seu futuro por meio da autocomposição – princípio básico da resolução participativa, responsável e cooperativa dos conflitos – anterior a qualquer jurisdição outorgada” (VEZZULLA, 2006, p. 94).

Como o foco desse meio autocompositivo de resolução de conflitos é a compreensão das circunstâncias do conflito e das relações interpessoais, da restauração da comunicação e a construção do consenso em comumhão, a lógica da mediação obedece a um padrão dialógico, horizontal e participativo.

Nesse sentido, ainda que não haja acordo, a mediação não será considerada necessariamente falha, porque o objetivo é o aperfeiçoamento da comunicação, a compreensão e a eventual transformação da relação dos envolvidos. A ideia subjacente é a de que a participação nas mediações comunitárias empodera os protagonistas do conflito e proporciona meios para administrá-lo pacificamente.

Oportuno destacar, aqui, o modelo transformativo de Bush e Folger, segundo o qual:

*A mediação é exitosa (1) se as partes se conscientizaram das oportunidades de empoderamento e reconhecimento apresentadas durante o processo; (2) se as partes foram ajudadas a clarificar suas metas, opções e recursos para fazer escolhas livres; (3) se as partes foram estimuladas ao reconhecimento em qualquer direção que a decisão tenha sido tomada. (BUSH; FOLGER, 1994, p.81).*

Na mediação, somente os mediandos são legítimos para saber qual é o melhor desfecho para o conflito. Nesse sentido, ao contrário da jurisdição, a lei é somente (mais) uma referência, não uma condicionante. Isso porque a previsão legal é demasiadamente genérica para observar as particularidades dos casos reais. A liberdade de criar soluções sem as amarras do ordenamento jurídico confere aos mediandos a autonomia de constituir suas próprias soluções não somente para enfrentar aquele conflito específico, como também para evitar adversidades futuras.

É nítida a diferença entre a mediação e a atividade jurisdicional. O mesmo não ocorre no confronto entre a mediação e a conciliação cujas diferenças apresentam uma linha tênue. Ambos os institutos, contudo, não se confundem.

A conciliação opera na superfície da manifestação dos conflitos, ou seja, na posição expressa pelas pessoas em conflito — “quero isso e/ou não quero aquilo”. A meta na mediação não é o acordo, mas a compreensão das reais necessidades e das identidades pelas quais as partes em conflito querem ser reconhecidas. Nesse sentido, a escolha por um ou outro instituto não deve ser pautada pela natureza dos conflitos, mas pelos anseios das pessoas. Se há interesse e disposição para um processo mais profundo de compreensão das necessidades envolvidas, até mesmo nos conflitos mais objetivos, poderá haver subjetividades a serem trabalhadas. Como exemplo, um acidente de veículo, no qual não há qualquer relação anterior entre os condutores. Um deles é um homem que, após um período de dependência alcoólica, quer demonstrar a sua superação. A outra é uma nora que acabou de tirar carteira de habilitação e tem muitos conflitos com sua sogra. O conflito instaurado após um “simples” acidente de veículo envolvendo essas pessoas pode veicular uma dimensão subjetiva de extremo significado para ambos. A escolha de se trabalhar a lógica da barganha que envolve a conciliação — “*quer pagar quanto?*” — ou a lógica das necessidades subjacentes que permeia a mediação deve ser, pois, uma escolha dos envolvidos no conflito.

E, para essa escolha, é preciso esclarecer que, na mediação, o foco está nas necessidades, não nos direitos. Busca-se a responsabilidade, não a culpa. No direito, a lógica é binária (ganhar-perder; barganhar; ceder) e implica exclusão de interesses: “o direito de um começa onde termina o do outro”. Na mediação, pode haver sobreposição de necessidades, a partir de combinações possíveis de satisfação de anseios, sem que haja qualquer renúncia ao que se deseja, ainda que possa haver renúncia a algum direito.

## 2.1. As diferentes abordagens da mediação

Bush e Folger (1994) dividem o vasto campo da mediação em duas vertentes. A primeira, a abordagem *resolução de problemas*, a qual enfatiza a capacidade da mediação para encontrar soluções e gerar acordos. O foco da segunda abordagem, transformadora, é a capacidade de promover *empoderamento e reconhecimento*.

Ao abrigo da vertente transformadora, temos: a) **justiça social**, que busca, no processo, um veículo de organização popular e comunitária; b) **transformativa**, que tem por enfoque a transformação e integração das relações humanas; c) **circular-narrativa**, que busca o equilíbrio de poder entre os mediandos, por meio de técnicas narrativas específicas.

Há também o foco da justiça social, cujo representante é Shonholtz (1987), entre outros (Carl Moore, 1994 e Margaret Herrman, 1993) pelo qual a mediação oferece um efetivo sentido de organizar indivíduos em torno de objetivos comuns e de construir fortes laços nas estruturas comunitárias. Por sua capacidade de ajudar as pessoas a resolverem seus problemas por elas próprias, a mediação reduz a dependência das instituições oficiais e estimula a emancipação individual incluindo a formação de bases comunitárias. Sob esta vertente, a adjudicação e o arbítrio retiram as possibilidades de empoderamento dos participantes, por meio da perda do controle dos resultados, outorgando o destino da resolução dos conflitos aos operadores técnicos.

Sob a visão transformativa, o foco está nos indivíduos, não no problema. A mediação pode conduzir as pessoas ao exercício da autodeterminação, ajudando-as a mobilizar seus próprios recursos para resolver problemas e atingir metas. Os participantes de um processo de mediação ganham um senso de autorrespeito e autoconfiança. Sob tal perspectiva, esse é o resultado do *empoderamento*. (Albie Davis, 1989; Leonard Riskin, 1984; Carrie Menkel-Meadow, 1991; Dukes, 1993 e Bush e Folger, 1994).

Na abordagem transformativa de Bush e Folger:

*“Há na mediação um potencial de transformação capaz de gerar dois efeitos, **empoderamento e reconhecimento**. **Empoderamento** significa a restauração do senso de valor do indivíduo, fortalecendo a sua capacidade de conduzir os problemas da vida. **Reconhecimento** significa a consciência da situação e dos problemas do outro. Quando ambos os efeitos são atingidos no processo de mediação, os conflitos são tidos como oportunidade para crescimento moral, e o potencial da mediação é realizado”. (FOLEY, 2010, p.106)*

Sara Cobb (1993) é representante da teoria circular-narrativa, pela qual as técnicas de comunicação devem assegurar que não haja a colonização de um discurso sobre o outro. A forma linear pela qual as partes narrem os fatos não contribui para uma (re) co-elaboração da história conjugada porque toda a estrutura narrativa fica presa nos limites impostos pelo primeiro narrador. Para a autora, esse é um modelo adversarial que frustra a proposta da mediação porque consolida a divisão entre as partes e enrijece o padrão de conflito. Assim, a proposta é construir uma narrativa em conjunto, na qual não predomine a versão da parte que possui mais coerência no discurso ou que possua maior informação, a fim de evitar que o discurso seja colonizado por aquele que detém maior poder comunicativo.

Para Zapparolli & Krähenbühl (2012, p.90):

*Utilizando-se de técnicas de comunicação circular, esse modelo visa, pela narrativa, recontextualizar, desestabilizando, mudando os significados, ampliando as diferenças e desconstruindo as narrativas estratificadas que cada um dos mediandos traz à mediação, para o alcance de uma história comum que proporciona uma nova realidade consensuada. Trata-se de atingir uma nova construção comunicativa e relacional.*

Ainda sob o foco do mesmo modelo, Sampaio & Neto destacam que: “A fundamentação se faz na comunicação e na causalidade circular, cuida-se dos vínculos e fomenta-se a reflexão, possibilitando a transformação de uma história conflitiva em uma história colaborativa” (SAMPAIO; NETO, 2007, p.22).

Em outro campo, apresenta-se a mediação *para resolver problemas*, ou *acordista* – que celebra a mediação voltada para o acordo e opera com uma retórica que é em parte persuasiva, em parte dialógica. Isso porque todo o procedimento da mediação processual é tutelado pelo juiz. A qualquer momento em que as partes não estiverem mais dispostas ao diálogo, o curso do processo – e seu intrínseco risco de sucumbência – é retomado.

A mediação *acordista*, muito próxima da conciliação, tem raízes no modelo tradicional-linear de Harvard, cuja tendência é focar o trabalho na resolução pragmática dos interesses, sem a “contaminação” das subjetividades que permeiam o conflito. O foco está no conflito e o objetivo é chegar ao acordo, superando impasses de comunicação ou emocionais.

*“O modelo de Harvard baseia-se em 5 princípios fundamentais: a) separar as pessoas dos problemas; b) concentrar-se nos interesses e não nas posições; c) criar opções de ganhos mútuos; d) usar critérios objetivos e padrões independentes para*

*deliberação, sensibilização e tomada de decisões; e) planejar ações para identificar as estratégias que cada uma das partes poderá utilizar, caso o acordo não seja alcançado” (ZAPPAROLLI; KRAHENBUHL, 2012, P-66).*

Além disso, não há, nessa modalidade de mediação, uma relação direta com a comunidade, no sentido de permitir que o conflito social possa servir de oportunidade para a transformação social. Quando a prática da mediação ocorre longe da esfera comunitária, dentro dos limites impostos pelas liturgias forenses, dificilmente haverá espaço para a integração das estratégias de fortalecimento comunitário: não há acesso coletivo à informação, à inclusão, à participação, à corresponsabilidade, ao compromisso social e à capacidade de organização local.

Ao explorar as diferentes abordagens da mediação, este tópico não pretende posicioná-las em uma escala de valor, mas colaborar na reflexão sobre o papel que cada uma pode desempenhar em cada etapa do processo de mediação. Assim, enquanto as abordagens mais pragmáticas podem ser muito úteis no momento de tomada de decisão/objetivação, as de viés transformador são muito adequadas para a compreensão do problema e das necessidades das pessoas.

O potencial transformador da mediação requer que o mediador, além de dominar as técnicas da mediação, compreenda o fenômeno do conflito e suas circunstâncias, conforme se vê a seguir.

## **2.2. O objeto da mediação é a relação entre pessoas, não o conflito.**

Como fenômeno inerente à condição humana, o conflito está inserido nas relações entre indivíduos e entre grupos e surge quando uma necessidade não é satisfeita e/ou uma identidade não é reconhecida (VEZZULLA, 2005).

Segundo Castells (1999), a identidade é o processo de construção de significados com base em um atributo cultural, ou ainda, um conjunto de atributos culturais inter-relacionados, o(s) qual (quais) prevalece(m) sobre outras fontes de significado. Para um determinado indivíduo (...) (há) identidades múltiplas. No entanto, essa pluralidade é fonte de tensão e contradição tanto na autorrepresentação quanto na ação social.

A identidade não é algo que exista *a priori*. Identidades são construídas nas relações sociais e, como tais, são passíveis de constantes mutações e reconstruções. A identidade – individual ou coletiva – emerge a partir de escolhas pessoais e de um determinado contexto histórico.

Ciampa descreve que:

*“Em cada momento de minha existência, embora eu seja uma totalidade, manifesta-se uma parte de mim como desdobramento das múltiplas determinações a que estou sujeito (...). A identidade é a articulação da diferença e da igualdade. O desenvolvimento da identidade de alguém é determinado pelas condições históricas, sociais e materiais dadas, aí incluídas as condições do próprio indivíduo. A posição de uma identidade, em última análise, resulta de um processo de medida, em que dois objetos são relacionados, considerando-se um deles como o padrão que serve para identificar o outro” (CIAMPA, 2001, p. 170).*

Para melhor compreensão da relação entre o conflito e o não reconhecimento de uma identidade, tomemos como exemplo uma rua onde reside uma senhora aposentada, doente e solitária. Aos poucos, a mulher começa a adotar gatos e cachorros. A vizinhança, incomodada com a presença de uma centena de cães e gatos doentes, pede para que a senhora se desfaça dos animais. A primeira tentativa de diálogo não flui bem. A comunidade ameaça denunciá-la às instâncias estatais e a senhora instiga seus cães a latirem por toda a noite. A vizinhança passa a se referir a ela como “a bruxa da rua” ou a “louca da comunidade”. A senhora deseja ser reconhecida como uma mulher generosa e sensível, que ama e cuida dos animais abandonados. A vizinhança, ao seu turno, busca o reconhecimento de seu esforço na proteção da saúde da comunidade. A instauração deste conflito ocorreu não somente pela insatisfação de ambas as necessidades, mas, sobretudo, pelo não reconhecimento das identidades, pelas quais as partes ansiavam.

A identidade está, portanto, baseada no respeito e no reconhecimento do outro, assim como esse outro se apresenta, se identifica. Sem esse reconhecimento, há ameaça, frustração, insatisfação, perda de identidade e, conseqüentemente, conflito. Ao contrário, se há reconhecimento da identidade, há confiança. E onde há confiança, há respeito e cooperação. É assim que se rompe com o padrão competitivo de lidar com os conflitos.

O conceito de identidade guarda, pois, íntima relação com o de alteridade, na medida em que a identidade de um sujeito está condicionada à sua relação com o outro.



*Alteridade é ser capaz de apreender o outro na plenitude da sua dignidade, dos seus direitos e, sobretudo, da sua diferença. Quanto menos alteridade existe nas relações pessoais e sociais, mais conflitos ocorrem. (FREI BETTO, <http://www.freibetto.org/index.php/artigos/14-artigos/24-alteridade>. Acesso maio 2018)*

Embora o surgimento do conflito esteja relacionado ao binômio “necessidade não satisfeita e identidade não reconhecida”, os reais interesses que motivam os indivíduos em conflito nem sempre se revelam claramente, daí ser essencial a compreensão de suas motivações para além de suas rígidas posições. E, aqui, o papel do mediador é essencial para que os mediados possam, em um primeiro momento, dialogar sobre suas relações e não sobre o fato que ensejou o conflito.

O conflito consiste em querer assumir posições que entram em oposição aos desejos do outro, que envolve uma luta pelo poder e que sua expressão pode ser explícita ou oculta atrás de uma posição ou discurso encobridor (VEZZULLA, 2005).

O conflito é inerente à disputa de poder, na medida em que os participantes pretendem que o outro se submeta aos seus interesses. É comum, por exemplo, conflito entre um casal quando há divergência sobre o planejamento de uma determinada atividade de lazer. O dissenso é somente a manifestação mais superficial e explícita do conflito. É preciso investigar em que medida não há, sob essa rígida posição, um desejo oculto de um deles submeter o outro à sua vontade, para aferir se é (ou não) amado o suficiente.

Há, também, disputa de poder, por exemplo, em um conflito religioso, em que alguns fiéis destroem os símbolos religiosos de outra crença. Não raro, a motivação subjacente, nessas situações, é a de afirmar a sua religião como a verdadeira, na tentativa de atrair mais fiéis e consolidar a identidade de suas lideranças espirituais.

Tratamos, até aqui, da mediação como um valioso recurso para a promoção do diálogo nas situações de conflito. Contudo, em alguns contextos, a correlação de forças é marcada pela desigualdade de poder e nem todos os envolvidos no conflito se sentem aptos a participar do diálogo como interlocutores, livres de qualquer coerção. Nessas situações, é preciso conhecer os caminhos para a efetivação dos direitos fundamentais<sup>3</sup>. O processo de reconheci-

3 Assim definidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU e no Título II da Constituição da República Federativa do Brasil.

mento de direitos em condições de igualdade é que possibilita um diálogo no qual todos os participantes possam fazer soar as suas vozes<sup>4</sup>.

Para assegurar que a Mediação Comunitária seja um caminho de transformação social que não se afaste da efetivação dos direitos fundamentais é que a mediação não é considerada como um recurso isolado, mas articulado com as potencialidades da justiça oficial<sup>5</sup>. A Educação para os Direitos, conforme se verá a seguir, é um recurso para que o acesso ao Sistema de Justiça seja radicalmente democratizado.

### | 3. Educação para os Direitos.

O desconhecimento dos cidadãos em relação aos seus direitos e aos instrumentos disponíveis para a sua efetivação constitui um dos obstáculos para a democratização da justiça. O excesso de formalismo na linguagem forense e a complexidade do sistema processual dificultam o acesso ao sistema judicial.

Para romper com essa exclusão não basta que os cidadãos conheçam o direito formalmente instituído. Isso porque, se os direitos devem atender às necessidades humanas, a reflexão sobre “o que é o direito?”, “qual direito que se pretende?” é parte de sua construção. Esse processo permite que a comunidade e seus membros - como partícipes e responsáveis - reconheçam-se como sujeitos ativos na criação do direito<sup>6</sup>.

4 LUTA NECESSÁRIA - “O que geralmente caracteriza uma situação de injustiça é exatamente a impossibilidade de diálogo entre os adversários. E, dada a inviabilidade de diálogo, a luta se revela necessária. Quando não houver possibilidade de resolver o conflito pelo diálogo, a luta é o único meio para tornar o diálogo possível. A função da luta é criar as condições de diálogo, estabelecendo uma nova relação de força que obrigue o outro a me reconhecer como um interlocutor necessário. Então, torna-se possível abrir uma negociação para estabelecer os termos de um acordo que coloque um ponto final ao conflito”. (MULLER, 2007, p.24).

5 Conforme afirma Camila Nicácio, os meios consensuais devem “contribuir para revelar as potencialidades do próprio direito e justiça oficiais (...). Longe de ser paradoxal, o fato de demonstrar a importância dos meios compositivos permite igualmente reafirmar a importância da própria justiça instituída, e isso a fim de que as abordagens consensuais, ao privilegiar a emergência de novas normatividades, adaptadas aos casos concretos, não cedam à deriva dos direitos fundamentais: enquanto a justiça e direito oficiais, ao reconhecer a pluralidade dos registros normativos, lembrem, se necessário, o direito de todos (...). Se a maleabilidade dos meios consensuais faz temer a alguns defensores dos direitos fundamentais um tratamento desigual, a rigidez da justiça oficial se arriscaria, por outro lado, a abrir fendas sociais dolorosas, difíceis de serem transpostas. Assim, poderíamos vislumbrar um contexto em que diferentes abordagens para o tratamento de conflitos, sem se desnaturar, inspirem-se umas das outras, em nome de um direito que encontre na escolha esclarecida dos cidadãos e no senso de adequação sua justificação”. NICÁCIO, 2012b, p.25-46).

6 Segundo SOUSA JUNIOR, a mobilização popular dos movimentos sociais instaura “práticas políticas novas, em condições de abrir espaços inéditos e de revelar novos atores na cena política capazes de criar direitos”. SOUSA JUNIOR, José Geraldo. Sociologia jurídica: condições sociais e possibilidades teóricas. (SOUSA JUNIOR, 2002, p. 45).

A Educação para os Direitos, sob uma abordagem crítica, revela uma dimensão tridimensional:

- | preventiva, porque evita violações de direitos decorrentes da ausência de informação;
- | emancipatória, porque proporciona reflexão em que medida o direito posto é desdobramento das reais necessidades individuais ou comunitárias e;
- | pedagógica, eis que permite que o cidadão compreenda como buscar, na via judiciária ou na rede social, a satisfação de suas necessidades/direitos, quando e se necessário. Isso porque nem todo conflito será submetido à mediação – seja porque as pessoas não querem, seja porque as circunstâncias do conflito não recomendam.

As atividades de Educação para os Direitos têm por base a produção de recursos pedagógicos – cartilhas, musicais e peças teatrais – criados sob a inspiração da arte popular que, além de contribuir para a compreensão do funcionamento do Sistema de Justiça e para a democratização do acesso à informação, resgatam as raízes e a identidade cultural da comunidade.

O objetivo dessa formação é promover o intercâmbio permanente e multidisciplinar entre os diversos saberes. O pressuposto epistemológico é a construção do conhecimento a partir da leitura crítica da realidade, ou seja, o processo de aprendizado não constitui mera transferência mecânica de conhecimento. Cada formando, antes de tudo, é um cidadão que conhece o mundo, independentemente do grau de escolaridade que ostenta, e, nessa qualidade, dispõe de um conteúdo mínimo para a reflexão sobre os temas relativos à cidadania. Nesse sentido, a Educação para os Direitos não se pauta na transmissão de conceitos específicos sem qualquer pertinência com o saber e com a realidade social de seus formandos.

Se o processo de aprendizado é um ato de conhecer criticamente o contexto social em que se vive, a construção (e a desconstrução) de conteúdos deve levar em consideração a realidade da comunidade e seu 'universo vocabular' (FEITOSA, 1999). A partir da identificação desse conhecimento, a formação busca recriar, reelaborar e conferir novos significados aos temas ligados à cidadania, que integram o objeto do aprendizado.

Esse processo ostenta uma dimensão política, eis que direcionado para o desenvolvimento de uma consciência crítica da realidade, não se limitando a operar somente na esfera cognitiva. Além disso, ao refletir sobre o seu papel na sociedade e na história, o formando é desafiado a pensar caminhos para a transformação da realidade. A leitura crítica da dinâmica social, denunciando a realidade, permite a projeção utópica de uma outra realidade que impulsiona a ação transformadora. Segundo Gadotti, o método desenvolvido por Paulo Freire considera “a educação ao mesmo tempo como ato político, como ato de conhecimento e como ato criador”.

A abordagem política da Educação para os Direitos na Mediação Comunitária é essencial para a desejada apropriação da gestão dos problemas comunitários pelos próprios membros da comunidade. E essa reflexão se faz a partir da realidade vivenciada, e não de fórmulas institucionais previamente elaboradas a partir do saber técnico.

É por isso que não basta que a comunidade seja objeto de discussão no espaço de formação, sob uma perspectiva interdisciplinar. É preciso que essa reflexão seja compartilhada com a comunidade porque o processo de aprendizado é múltiplo e resultante do encontro de diferentes interpretações da realidade.

Na feliz expressão de Sousa Santos, trata-se de construir a ‘ecologia de saberes’, segundo a qual:

*(...) a lógica da monocultura do saber e do rigor científicos tem que ser questionada pela identificação de outros saberes e de outros critérios de rigor que operam credivelmente em contextos e práticas sociais declarados não existentes pela razão metonímica. Essa credibilidade contextual deve ser considerada suficiente para que o saber em causa tenha legitimidade para participar de debates epistemológicos com outros saberes, nomeadamente com o saber científico. A ideia central da sociologia das ausências neste domínio é que não há ignorância em geral nem saber em geral. Toda ignorância é ignorante de um certo saber e todo saber é a superação de uma ignorância particular. Deste princípio de incompletude de todos os saberes decorre a possibilidade de diálogo e de disputa epistemológica entre os diferentes saberes. O que cada saber contribui para esse diálogo é o modo como orienta uma dada prática na superação de uma certa ignorância. “O confronto e o diálogo entre os saberes é um confronto e diálogo entre diferentes processos através dos quais práticas diferentemente ignorantes se transformam em práticas diferentemente sábias” (SOUSA SANTOS, 2004, p.790).*

A análise dos direitos à luz das necessidades individuais e coletivas colabora na construção de uma identidade social, essencial para o processo de emancipação social.

*“O resgate dos direitos humanos em localidades de extrema exclusão (favelamentos) e de periferias e, inclusive, de países também periféricos, exige que seja atribuído às populações dessas localidades o ‘status’ de sujeito de sua própria história, no interior de um processo pedagógico edificante e emancipador. (...) Só assim, e tão somente assim, a partir do resgate da própria dignidade das populações e países periféricos será possível (talvez de forma remota e não definitiva) a superação das necessidades básicas e o resgate dos direitos humanos”.* (GUSTIN, 2005, p 212-213).

Como se verá no tópico destinado à Mediação Comunitária, a prática da mediação e da Educação para os Direitos pressupõe a adoção de espaços comunitários para a reflexão e a participação nos debates sobre os temas de interesse da comunidade e na elaboração de políticas públicas. O reconhecimento e a criação desses espaços públicos são a base da Animação de Redes Sociais, conforme se verá a seguir.

#### | 4. Animação de Redes Sociais.

A complexidade e a fragmentação da realidade social são traços da atualidade. Em toda sociedade, porém, há agrupamentos humanos unidos por identidades, dentre elas, a territorial, que confere à comunidade o status de *locus* privilegiado para o desenvolvimento de programas de transformação social.

A partilha do território tem forte conexão com o exercício da autonomia comunitária.

*“As pessoas identificam-se com os locais onde nascem, crescem, vão à escola, têm seus laços familiares, enfim se socializam e interagem em seu ambiente local, formando redes sociais com seus parentes, amigos, vizinhos, organizações da sociedade civil e autoridades do governo”* (KISIL, 2005, p.38).

É nesse sentido que a Mediação Comunitária adota a comunidade como esfera privilegiada de atuação, porque concebe a democracia como um processo que, quando exercido em nível comunitário, por agentes e canais locais, promove inclusão social e cidadania ativa, a partir do conhecimento local. É na instância da comunidade que os indivíduos edificam suas relações sociais e podem participar de forma mais ativa das

decisões políticas. É nesse cenário que se estimula a capacidade de autodeterminação do cidadão e de apropriação de sua história<sup>7</sup>.

O padrão de organização em rede caracteriza-se pela multiplicidade dos elementos interligados de maneira horizontal. Os elos de uma rede se comunicam voluntariamente sob um acordo intrínseco que revela os traços de seu *modus operandi*:

Há um processo simbiótico entre participação política, exercício da autonomia e solidariedade entre os membros de uma comunidade organizada em rede. As redes permitem maximizar as oportunidades para a participação de todos, para o respeito à diferença e para a autoajuda em um contexto de mútua assistência. Participação traz mais oportunidade para o exercício dos direitos políticos e das responsabilidades. Para se ter acesso aos recursos comunitários, o nível de atividade e de compromisso dos grupos sociais aumenta, e a autoestima cresce após a conquista de mais direitos e recursos. Há uma reciprocidade entre os vários componentes desta cadeia “ecológica”, na medida em que implica retroalimentação (FOLEY, 2010). As redes são a nova face dos movimentos sociais. Para Castells,

*“O principal agente da mudança atual é um padrão de organização e intervenção descentralizada e integrada em rede, característica dos novos movimentos sociais. Pelo fato de que nossa visão histórica de mudança social esteve sempre condicionada a batalhões bem ordenados, estandartes coloridos e proclamações calculadas, ficamos perdidos ao nos confrontarmos com a penetração bastante sutil de mudanças simbólicas de dimensões cada vez maiores, processadas por redes multiformes, distantes das cúpulas de poder. São nesses recônditos da sociedade, seja em redes eletrônicas alternativas, seja em redes populares de resistência comunitária, que tenho notado a presença dos embriões de uma nova sociedade, germinados nos campos da história pelo poder da identidade”. E conclui: “o caráter sutil e descentralizado das redes de mudança social, impede-nos de perceber uma espécie de revolução silenciosa que vem sendo gestada na atualidade”. (CASTELLS, 1999, p. 426–427).*

A leitura de que as redes revelam novas formas de relações sociais também é compartilhada por Aguiar:

*As redes vão possibilitando a combinação de projetos, o enfraquecimento dos controles burocráticos, a descentralização dos poderes, o compartilhamento de saberes e uma oportunidade para o cultivo de relações horizontais entre elementos*

---

7 In: Justiça Comunitária. Uma experiência. Ministério da Justiça. Brasil. 2006.

*autônomos. Isso enseja uma profunda revisão tanto no momento da gênese normativa, nas formas de sua construção, como também aponta para novas formas de aplicação, manutenção e controle dos que vivem no interior dessas relações, onde não há lugar para a lentidão, nem espaço para assimetrias acentuadas, nem oportunidades de acumulação de poder pelos velhos detentores da máquina burocrática. É uma outra dimensão da democracia emergindo. (AGUIAR, 2002, p. 71).*

É essa nova estrutura que vai se consolidando como alternativa ao sistema oficial está associada à prática da mediação.

*Como a verticalidade e as estruturas piramidais vão sendo confrontadas pelas redes, a solução dos conflitos tende a abandonar as formas clássicas e judicializadas para admitir novas formas de composição de conflitos como a mediação (AGUIAR, 2002, p. 71).*

Essas experiências permitem que a lógica da rígida estrutura da linguagem judicial ceda lugar à retórica, à arte do convencimento, ao envolvimento. É o que Aguiar (2002) denomina “*direito dialogal, que respeita as diferenças e radicaliza a democracia*”.

Mas, afinal, diante da centralidade que o mercado vem tomando e de uma certa retração estatal, em que malhas sociais estas redes são construídas? Quais são os espaços possíveis para a construção dessa tarefa emancipatória?

Para Sousa Santos (2000), as sociedades capitalistas são constituídas de seis estruturas, seis esferas de relações sociais, as quais produzem seis formas de poder, de direito e de conhecimento de senso comum. São espaços centrais para a produção e reprodução das relações de poder, mas são também suscetíveis de se converterem em “lugares centrais de relações emancipatórias”, a partir de práticas sociais transformadoras. Apesar de cada esfera guardar autonomia em relação às demais, posto que apresenta dinâmica própria, a ação transformadora em cada uma delas só pode ser colocada em movimento em constelação com as demais.

Em cada espaço dessa estrutura multifacetada, a ação transformadora destina-se a construir condições para que os paradigmas emergentes possam ser experimentados em oposição à reprodução dos velhos paradigmas, voltados à dominação. Estes espaços são os seguintes:

- | a esfera doméstica, cujo paradigma dominante é constituído pela família patriarcal, em contraposição à emergência da democratização do direito doméstico, baseado na autoridade partilhada, na prestação mútua de cuidados, dentre outros;
- | o espaço da produção, no qual reina o expansionismo capitalista a ser transformado em um novo padrão pautado em unidades de produção baseadas em cooperativas autogeridas;
- | o mercado, no qual o consumo voltado para as satisfações individualistas possa ser direcionado para as necessidades humanas, por meio do estímulo a um consumo solidário;
- | o espaço comunitário propriamente dito, em que a “sociedade colonial”, representada por antigas formas de organização pautadas na exclusão das diferenças, possa dar espaço à identidade múltipla, inacabada, valorizando o senso comum emancipatório orientado para uma ação multicultural e democrática;
- | a esfera da cidadania, constituída pelas relações entre o Estado e a sociedade e entre os membros da sociedade. Neste espaço, o paradigma emergente é voltado à democracia radical, à realização dos direitos humanos, transformando as relações de poder em autoridades partilhadas;
- | o espaço mundial, no qual o paradigma do desenvolvimento desigual e da soberania exclusiva seja transformado em soberania recíproca e democraticamente permeável.

Nesses espaços estruturais, a construção do paradigma emergente pressupõe uma tripla transformação: do poder em autoridade partilhada; do direito despótico em direito democrático e do conhecimento-regulação em conhecimento-emancipação.

Os espaços privilegiados para a formação destas redes solidárias, na perspectiva da Mediação Comunitária, são três das seis esferas indicadas por Sousa Santos: o espaço doméstico, o comunitário e o da cidadania. Nesses espaços é possível reinterpretar os conflitos, direcionando a sua gestão para o exercício da alteridade e da autonomia.

*“Autonomia é necessidade humana que se desenvolve de forma dialógica. A autonomia crítica se desenvolve tão-somente quando a pessoa é capaz de justificar suas opções e as formas escolhidas para orientar sua vida perante o outro e frente aos valores e regras de seu grupo ou de sua cultura” (GUSTIN, 1999).*



A prática dessa autonomia deve ocorrer nos locais em que as pessoas constroem suas vidas e enfrentam as dificuldades, em comunhão com as outras. São nessas arenas locais – doméstica, comunitária e da cidadania – que os cidadãos podem desenvolver a capacidade de refletir, dialogar e decidir em comunhão os seus conflitos, dando ensejo à realização da autonomia política, no sentido de resgate do *auto nomos* e da radicalização da democracia (MOUFFE, 1999). Essa requer mais participação popular, menos exclusão social e, conseqüentemente, mais justiça social. São nessas esferas que o cidadão comum sente que é possível intervir na vida política, exercitando a cidadania. São nesses espaços que as pessoas constroem suas relações e fazem escolhas ao longo da vida. São esses os espaços em que se tece a teia da vida (CAPRA 1997).

## | 5. *Mediação Comunitária. Por uma comunidade participativa e uma justiça emancipadora.*

Conforme visto anteriormente, a atuação da Mediação Comunitária está fundamentada no protagonismo social de seus mediadores comunitários. Ao contrário das intervenções políticas e assistenciais que reproduzem o padrão piramidal, hierarquizado e colonizador, a Mediação Comunitária aposta na capacidade de seus mediadores comunitários atuarem, sob um modelo participativo, horizontal e democrático, como sujeitos de sua própria transformação social.

Nesse sentido, a mediação não se limita a uma técnica de resolução de conflitos.

*“O tecido social, distendido ao extremo, deve se refazer. A mediação consiste primeiro não em achar solução para conflitos, mas em estabelecer ligações onde elas não existem, onde não existem mais (...) suscitar o agir comunicacional onde não existe” (SIX, 2001, p.237).*

Quando operada na comunidade e articulada com os demais eixos de atuação comunitária – a Educação para os Direitos e a Animação de Redes Sociais – a mediação ganha especial relevo, na medida em que os mediadores são membros da própria comunidade.

Ao integrarem a ecologia local, os mediadores se legitimam a articular horizontalmente uma rede de oportunidades para que a própria comunidade identifique e compreenda os seus conflitos e as possibilidades de resolução.

*“A mediação difere das práticas tradicionais de tratamento de conflitos justamente porque o seu local de atuação é a sociedade — e sua base de operações o pluralismo de valores — composta de sistemas de vida diversos e alternativos. Sua finalidade consiste em reabrir os canais de comunicação interrompidos e reconstruir laços sociais destruídos. O seu desafio mais importante é aceitar a diferença e a diversidade, o dissenso e a desordem por eles gerados. Sua principal ambição não se resume a propor novos valores, mas reestabelecer a comunicação entre aqueles que cada um traz consigo”<sup>8</sup>. (SPENGLER, 2011, p. 202).*

A dinâmica da Mediação Comunitária fortalece os laços sociais na medida em que **opera para, na e, sobretudo pela própria comunidade**, convertendo o conflito em oportunidade para se tecer uma nova teia social. A própria comunidade produz e utiliza a cultura e o conhecimento local para a construção da solução do problema que a afeta. Em outras palavras, a comunidade abre um canal para “dar respostas comunitárias a problemas comunitários” (FOLEY, 2012).

Ao contrário da esfera judicial e seus ritos, a prática da justiça na comunidade amplia as suas possibilidades emancipatórias.

*“O âmbito comunitário é, em si, um espaço de grande riqueza por sua aptidão em difundir e aplicar os métodos pacíficos de gestão de conflitos ou tramitação das diferenças. A mediação, como instrumento apto a esse propósito, brinda os protagonistas — aqueles que compartilham o espaço comunitário — com a oportunidade de exercer uma ação coletiva na qual eles mesmos são os que facilitam a solução dos problemas que se apresentam em suas pequenas comunidades. Neste sentido, o desenvolvimento destes processos — assim como a transferência de ferramentas e técnicas específicas de mediação aos integrantes das comunidades — constitui um valioso aporte e um avanço concreto relativo à nossa maturidade como sociedade e colabora efetivamente em prol de um ideal de uma vida comunitária mais satisfatória (...). A mediação é valorada como um terreno privilegiado para o exercício da liberdade, um lugar de crescimento e desenvolvimento, a partir de — na expressão de Habermas — uma atuação comunicativa” (NATÔ; QUEREJAZU; CARBAJAL, 2006, p. 109).*

A mediação se revela uma possibilidade de emancipação do sujeito, uma convocação para o exercício da autonomia ou, nas palavras de Sousa Jr. (1996, p. 99), ‘uma chamada da cidadania’ (...) uma experiência de recriação permanente e de renovação das instituições

8 SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação e alteridade: a necessidade de inovações comunicativas para lidar com a atual (des) ordem conflitiva. p.202. In: SPENGLER, Fabian Marion; LUCAS, Douglas Cesar (org.). Justiça Restaurativa e Mediação — políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais.

que resulta na determinação de novos espaços públicos e condições para a discussão, negociação e formação de novos consensos. (ROMÃO, 2005, p. 172).

Sob a perspectiva da Mediação Comunitária - cuja prática se identifica com a proposta de Vezzulla (2005) de uma *mediação para uma comunidade participativa* –, o mediador comunitário não pode solucionar os conflitos no lugar das pessoas, assim como não pode desenhar a comunidade como ela deveria ser, a partir de uma ideologia que lhe seja exógena. Se assim o fizer, negará à comunidade a sua condição de sujeito, transformando-a em objeto e perpetuando suas relações de dependência em relação a algum “iluminado” que, por seu saber científico ou por sua liderança, acredita saber o que é melhor para a comunidade.

A colaboração do mediador comunitário é para que a comunidade possa diagnosticar-se e construir sua identidade, segundo seus próprios critérios da realidade. Para Vezzulla, é esse o maior de todos os respeitos: aceitar a elaboração da informação realizada pela comunidade, segundo seus próprios parâmetros. A partir desse reconhecimento, a comunidade consegue participar, incluir-se nas discussões e expressar seus sentimentos e necessidades. A inclusão favorece a participação e desenvolve a responsabilidade. Somente se sente responsável aquele que pôde exercer a decisão. Quando se executa o que foi decidido pelo outro, a responsabilidade fica a cargo de quem decidiu. Reconhecimento e respeito, pois, são as bases da cooperação que se realiza quando há igualdade nas diferenças e respeito às necessidades e aos direitos de todos.

A atuação do mediador comunitário vai provocando transformações rumo a uma comunidade autônoma e participativa. Não há promessas, propostas, planos ou expectativas. Por meio da escuta ativa, com intervenções pontuais e resumos, o mediador colabora na organização do que foi dito sobre os problemas e as formas possíveis de enfrentá-los. É um exercício para que a ideologia derrotista ceda lugar a uma nova capacidade que vai sendo reconhecida: a habilidade para enfrentar as dificuldades com responsabilidade. (VEZZULLA, 2005).

*“A mediação comunitária é democrática por incorporar todas as vozes; é emancipadora porque seus integrantes exercem sua capacidade de autonomia crítica e de interação dialógica, ou seja, todos deverão ser capazes de, a partir de formas discursivas, justificar suas escolhas e decisões perante o outro”. (GUSTIN, 2003)*

A comunidade participativa, gérmen da democracia participativa, assume a responsabilidade das suas questões e, longe de se limitar a apontar culpados pelo estado das coisas, pro-

põe conduzir, cooperativa e solidariamente, a procura de soluções que levem a uma melhor qualidade de vida, no respeito de cada um e na satisfação de todos.

Daí porque a Mediação Comunitária é inerente à horizontalidade da atuação em redes. O mediador comunitário vai reconstituindo o tecido social ao identificar e articular iniciativas e recursos já existentes – sejam sociais ou estatais – por meio de encontros em que a comunidade – farta de tanto ouvir – se expressa e cria a agenda de transformação de sua própria realidade.

O fato de o mediador comunitário integrar a própria comunidade em que atua não significa admitir que o conhecimento da realidade local o legitima a “saber a priori” o que é melhor para a sua comunidade. Ao contrário, o que se busca com tal pertencimento é o exercício da autonomia, ou seja, a ruptura das relações de dependência e de hierarquia com relação a algum ente externo<sup>9</sup>.

O mediador comunitário, quando membro de sua própria comunidade, atua como verdadeiro tecelão social que impulsiona a comunidade a “coser-se a si própria”, elevando assim o potencial transformador e emancipatório da Mediação Comunitária.

A Mediação Comunitária está inserida em um ciclo virtuoso<sup>10</sup> que ostenta os seguintes componentes:

- | conhecimento da comunidade, de sua rede social e das instâncias estatais (por meio do mapeamento social e da Educação para os Direitos);
- | criação de novas conexões na comunidade entre si e com as instituições sociais e estatais (por meio da Animação de Redes Sociais);
- | transformação das relações individuais, sociais e institucionais, por meio do desenvolvimento de novas habilidades e técnicas de comunicação (pela mediação de conflitos);

---

9 Conforme sustenta SPOSATI, “Os movimentos sociais lutaram, e lutam, pela inclusão de suas necessidades na agenda pública. Ter sua necessidade reconhecida é sinônimo de identidade social. Todavia, quando esse reconhecimento se dá pelo executivo, ele é pontual, ocasional e atribuído ao governante de plantão. Pela alternativa democrática, sai o governante, e seu sucessor procurará criticar o realizado, desmanchar, não lhe dar continuidade. Para o movimento de luta social, tudo volta à estaca zero. Começa tudo novamente. Seu reconhecimento é provisório. Esta precária versão da democracia ao momento reforça a concepção do governante-pai. Não há garantias institucionais, mas afagos pessoais. Esta forma messiânica de inclusão repete-se nos municípios, nos estados e mesmo no Governo Federal. Conclui-se que, no caso brasileiro, o caráter republicano e a prática do populismo não têm sido considerados como polos duros ou politicamente antagônicos, mas, no mais das vezes, imbricados em diferentes intensidades e mediações” (SPOSATI, 2007).

10 Trata-se de uma adaptação do ciclo virtuoso de geração de capital social de Putnam. (PUTNAM, 2005).

| promoção de coesão social, autonomia e emancipação social (resultado do processo de construção da Mediação Comunitária)<sup>11</sup>.

Conforme visto, a confecção do mapa social e a Educação para os Direitos são práticas voltadas para a delimitação do *locus* de atuação da Mediação Comunitária, ou seja, o conhecimento da comunidade - aqui incluídas suas instituições sociais e estatais. O mapeamento social é um recurso importante para a compreensão não somente das dificuldades da comunidade e de suas circunstâncias, como para a identificação e resgate de sua história, de suas habilidades, talentos, potencialidades e referências democráticas. A consciência em relação às circunstâncias que envolvem os conflitos permite que a comunidade compreenda os seus direitos, a partir da reflexão de sua identidade social e de suas efetivas necessidades. Essa análise, aliada à compreensão da rede de recursos que integram o sistema social e judicial, é exatamente a finalidade da Educação para os Direitos, um dos eixos de sustentação da Mediação Comunitária.

A cartografia da comunidade e do sistema nos quais ela está inserida auxilia não somente na identificação das relações já estabelecidas, como na criação de novas relações sociais e institucionais. A articulação dessas conexões inaugura novos espaços públicos para o exercício da reflexão crítica, ampliando a participação coletiva na elaboração de políticas públicas. É na comunicação praticada nesses espaços - horizontal e livre de coerção - que os diversos saberes e suas incompletudes poderão se expressar. E é exatamente por sua capacidade de construir consensos que essa articulação é um dos pilares de sustentação da Mediação Comunitária, denominado Animação de Redes Sociais.

A emergência de novas práticas sociais na comunidade - em especial a aplicação de técnicas horizontais de comunicação proporcionadas pela mediação - promove profundas transformações nas relações individuais, sociais e institucionais. Como vimos, a prática da Mediação Comunitária é capaz de converter o conflito em oportunidade para o desenvolvimento de: confiança e reconhecimento das identidades; senso de pertencimento e cooperação; celebração de novos pactos e restauração do tecido social. E é exatamente esse processo de transformação que promove coesão social, autonomia e emancipação, tal qual ansiado pela Mediação Comunitária.

11 "Quanto mais se estimula o potencial local comunitário para fins associativos, políticos e para composição de confiança mútua, mais se contribui no engajamento, emancipação e efetivação dos seus direitos, constituindo relações sociais capazes de gerar sentimento de pertença, o que por sua vez servirá de contribuição para a diminuição de situações de violência e violação(ões) de direito(s), propiciando o acesso às alternativas de administração de conflitos pela via pacífica e fomentando a constituição e o incremento de capital social." LEANDRO, CRUZ, 2009).

## | Conclusão

A Mediação Comunitária deve ser conceituada a partir de seu principal objetivo, que é a promoção de uma justiça da emancipação, pela qual a comunidade se apropria de recursos voltados para a cooperação social e o exercício da democracia participativa. Apesar da diversidade das experiências de Mediação Comunitária, o modelo aqui adotado considera que o protagonismo do agente local é essencial para o desenvolvimento de autonomia comunitária. Para tanto, a Mediação Comunitária não pode se limitar a uma técnica de resolução de conflitos, devendo estar articulada às atividades de animação de redes e de educação para os direitos.

Ao promover a apropriação de recursos para o tratamento responsável e cooperativo dos conflitos, a Mediação Comunitária potencializa a sua dimensão emancipatória na medida em que fomenta o exercício da autodeterminação e a ampliação da participação nas decisões políticas.

A Mediação Comunitária é a que emerge de uma prática social transformadora, reconhecendo o protagonismo da comunidade e sua vocação para a construção de seu futuro com cooperação, respeito e solidariedade.

## | Referências

**AGUIAR, Roberto Armando R. Procurando superar o ontem: um direito para hoje e amanhã.** Notícia do Direito Brasileiro, Nova série, Brasília, Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, n. 9, 2002.

**AUERBACH, Jerold S. Justice without Law?** UK: Oxford University, 1983.

**BETTO, Frei. Alteridade.** Artigo acessado na internet em maio de 2018 <http://www.freibetto.org/index.php/artigos/14-artigos/24-alteridade>

**BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. The Promise of Mediation. Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition.** San Francisco: Jossey-Bass, 1994.

**CAPRA, Fritjof. A teia da vida.** São Paulo: Cultrix, 1997.

**CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede.** Tradução de Roneide Venancio Mayer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 1).

\_\_\_\_\_. **O poder da identidade**. Tradução de Klauss Brandini Gerhardt. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 2).

**CIAMPA, Antonio C. A estória do Severino e a história da Severina**. Um ensaio de Psicologia Social. São Paulo: Ed Brasiliense, 2001.

**COBB, Sara. Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective**. *Negotiation Journal*, n. 9, p. 245-259, July, 1993.

**FEITOSA, Sonia Couto Souza, In: parte da dissertação de mestrado defendida na FE-USP (1999) intitulada Método Paulo Freire: princípios e práticas de uma concepção popular de educação**. In: [www.undime.org.br/htdocs/download.php?form=.doc&id=34](http://www.undime.org.br/htdocs/download.php?form=.doc&id=34) Acesso em 06 de julho de 2008.

**FOLEY, Gláucia Falsarella. Justiça Comunitária. Por uma justiça da emancipação**. Belo Horizonte: Forum, 2010.

\_\_\_\_\_. **Justiça Comunitária: Uma justiça para a construção da paz**, In: FOLEY, Conor (Org.) - Outro Sistema é Possível. A Reforma do Judiciário no Brasil. Brasília: IBA - International Bar Association, 2012. Em parceria com a Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, Brasília.

**GUSTIN, Miracy B. S. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos**. p. 212-213, In: Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais. nº 47, 2005.

**HABERMAS, Jürgen. Direito e democracia: entre facticidade e validade**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

**KISIL, Marcos. Comunidade: foco de filantropia e investimento social privado**. São Paulo: Global Editora e IDIS – Instituto para o Desenvolvimento Social, 2005.

**LEANDRO, Ariane Gontijo Lopes e CRUZ, Giselle Fernandes Corrêa. Programa Mediação de Conflitos da Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais: delineando uma metodologia em mediação individual e comunitária**. In: CASELLA, Paulo Borba e SOUZA, Luciane Moessa (Coord.) *Mediação de Conflitos. Novo Paradigma de acesso à justiça*. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

**LITTLEJOHN, Stephen W. Book reviews: The promise of Mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition** by Roberto A. B. Bush and Joseph P. Folger. *International Journal of Conflict*, p. 101-104, janeiro, 1995.

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Justiça Comunitária. Uma experiência**. Brasília, 2006.

**MOUFFE, Chantal. Deliberative Democracy or Agonistic Pluralism?** *Social Research*, n. 66:3, p. 745-58, 1999. Disponível em [http://www.ihs.ac.at/publications/pol/pw\\_72.pdf](http://www.ihs.ac.at/publications/pol/pw_72.pdf) Acesso em 06 de julho de 2008.

**MULLER, Jean-Marie. O princípio da não violência: uma trajetória filosófica**. São Paulo: Palas Athena, 2007

**NATÓ, Alejandro Marcelo, QUEREJAZU, Maria Gabriela Rodríguez, CARBAJAL, Liliana Maria. Mediación Comunitária. Conflictos en el escenario social urbano**. Buenos Aires: Editorial Universidad, 2006.

**NICACIO, Camila S. Direito e mediação de conflitos: entre metamorfose da regulação social e administração plural da justiça.** Meritum, Revista de Direito da FUMEC. Belo Horizonte, 2011, v.6, p. 51-99.

\_\_\_\_\_. **A mediação frente à reconfiguração do ensino e da prática do direito: desafios e impasses à socialização jurídica.** In: Hilda H. Soares Bentes ET Sérgio S. Salles (orgs), *Mediação e Educação em Direitos Humanos*, Rio de Janeiro: Lumen Júris Editora, 2012, p. 45-67

\_\_\_\_\_. **Desafios e impasses aos meios consensuais de tratamento de conflitos.** In: Luiz E. Gunther e Rosermarie D. Pimpão (dir.). *Conciliação, um caminho para a paz social*. Curitiba: Juruá Editora, 2012, v.1, p. 25-46

\_\_\_\_\_. **Mediação para a autonomia, alteridades em diálogo.** in Maria Tereza Fonseca Dias (org.), *Mediação, cidadania e emancipação social*. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2010, p. 151-168.

**NICÁCIO, Camila S; OLIVEIRA, Renata C. A mediação como exercício de autonomia: entre promessa e efetividade.** In: Maria Tereza Fonseca Dias e Flávio Henrique Unes Pereira (orgs.), *Cidadania e inclusão: estudos em homenagem à Professora Miracy Barbosa de Sousa Gustin*. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2008, p. 111-120.

**PEDROSO, João; TRINCÃO, Catarina; DIAS, João Paulo. Percursos da informalização e da desjudicialização – por caminhos da reforma da administração da justiça (análise comparada),** disponível na Internet no sítio: [http://opj.ces.uc.pt/portugues/relatorios/relatorio\\_6.html](http://opj.ces.uc.pt/portugues/relatorios/relatorio_6.html). Acesso em 21 de junho de 2013.

**PUTNAM, Robert D. Comunidade e democracia. A experiência da Itália Moderna.** 4a. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas Editora, 2005.

**ROMÃO, José Eduardo Elias. Justiça Procedimental: a prática da mediação na teoria discursiva do Direito de Jürgen Habermas.** Brasília: Maggiore, 2005.

**SADEK, Maria Teresa e ARANTES Rogério Bastos. A crise do Judiciário e a visão dos juízes.** Revista USP, n. 21. São Paulo: USP, mar.-abr. 1994, p. 39.

\_\_\_\_\_. **Poder Judiciário: críticas e desafios.** in: DORA, Denise Dourado (Org.) *Direito e Mudança Social*. Rio de Janeiro: Renovar: Fundação Ford, 2002.

**SAMPAIO, Lia Regina Castaldi e NETO, Adolfo Braga. O que é mediação de conflitos.** São Paulo: Brasiliense, 2007.

**SCHWERIN, Edward. Mediation, Citizen Empowerment and Transformational Politics.** London: Westport Connecticut, 1995.

**SHONHOLTZ, Raymond.** Justice from another perspective: the ideology and developmental history of the Community Boards Program. In: MERRY, Sally Engle; MILNER, Neal (Ed.). *The Possibility of Popular Justice: a case study of Community Mediation in the United States*. USA: University of Michigan Press, 1996.

**SIX, Jean-François. Dinâmica da mediação.** Belo Horizonte: Del Rey, 2001. p.237.

**SOUZA JUNIOR, Jose Geraldo de. Sociologia jurídica: condições sociais e possibilidades teóricas.** Porto Alegre: Fabris, 2002.



**SOUSA SANTOS, Boaventura de. Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências.** In: SOUSA SANTOS, Boaventura (Org.). Conhecimento prudente para uma vida decente: um discurso sobre as ciências. revisitado. São Paulo: Cortez, 2004. p. 777-813.

\_\_\_\_\_. **Reinventar a Democracia.** Cadernos Democráticos. Lisboa: Gradiva, 1998.

\_\_\_\_\_. **O Estado e o pluralismo jurídico em África.** In: SOUSA SANTOS, Boaventura de; TRINDADE, João Carlos (Orgs.). Conflito e transformação social: uma paisagem das justiças em Moçambique. Porto: Afrontamento, 2003.

\_\_\_\_\_. **A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência.** São Paulo: Cortez, 2000.

\_\_\_\_\_. **Para uma Revolução Democrática da Justiça.** São Paulo: Cortez, 2007.

**SOUSA SANTOS, Boaventura de Sousa, MARQUES, Maria Manuel Leitão, PEDROSO, João, FERREIRA, Pedro Lopes. Os Tribunais nas sociedades contemporâneas. O caso português.** Porto: Edições Afrontamento. 1996.

**SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar (org.). Justiça Restaurativa e Mediação – políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais.** Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.

**SPOSATI, Aldaíza. Assistência Social: de ação individual a direito social.** Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC n. 10 – jul./dez. 2007.

**VEZZULLA, Juan Carlos. La mediación para una comunidad participativa.** Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal – IMAP. Acesso à internet em 01 de outubro de 2013. [imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla](http://imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla)

\_\_\_\_\_. **Qué mediador soy yo?** La trama – revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos. Lisboa, 2007. IMAP. Acesso à internet em 01 de outubro de 2013. [imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla](http://imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla)

\_\_\_\_\_. **Teoria e prática da mediação.** Imab. 1998

\_\_\_\_\_. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de atos infracionais.** Joinville: Habitus, 2006.

\_\_\_\_\_. **Mediação: Teoria e Prática. Guia para utilizadores e Profissionais.** 2a. ed. Lisboa. Ministério da Justiça. Direcção-Geral da Administração Extrajudicial, 2005.

\_\_\_\_\_. **Teoria e Prática da Mediação.** Curitiba: Instituto de Mediação, 1995

**ZAPPAROLLI, Celia Regina; KRÄHENBÜHL, Monica Coelho. Prevenção, Gestão de Crises nos Sistema e suas Técnicas.** São Paulo: LTr, 2012.

# Ferramentas para pacificação social nas varas de família: Oficina de Pais e Filhos e Constelações Familiares

**Magáli Dellape Gomes<sup>1</sup>**  
**Adhara Campos Vieira<sup>2</sup>**

**Sumário:** 1. Introdução 2. Desenvolvimento 2.1. Oficina de Pais e Filhos 2.2. Constelação Familiar Sistêmica 2.3. Projeto Constelar e Conciliar; Conclusão

**Resumo:** Este artigo aborda as ferramentas disponíveis para promoção da paz social para as varas de família do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, quais sejam, as oficinas de pais e filhos e as constelações sistêmicas familiares, que se apresentam como recursos multidisciplinares oferecidos aos juizes de família para que promovam a efetiva solução dos conflitos que deram origem aos processos judiciais, levando em consideração a natureza peculiar dos processos de família em curso no judiciário ante a natureza contínua da relação existente entre as partes.

**Palavras-chave:** Direito de família. Constelações Familiares. Educação. Acesso à justiça. Métodos consensuais de resolução de conflitos. Mediação. Constelação Sistêmica. Oficina de Pais e Filhos.

## | Introdução

O presente artigo pretende apresentar alguns dos recursos disponibilizados no âmbito do TJDFT para a prática de uma Justiça mais humanizada, dentro dos princípios de cultura de paz, com acolhimento para os jurisdicionados.

Explicitar-se-á que o congestionamento do Poder Judiciário e como a taxa média de acordos que vem sendo realizada não tem trazido as soluções efetivas dos conflitos, uma vez que a solução do processo nem sempre significa a solução do conflito.

1 Juíza da Vara Cível, de Família, de Órfãos e Sucessões do TJDFT, Bacharel em direito pela UnP-RN, pós graduada em Direito Público pela Funcesi-Processus-DF, Mestranda em Processo Civil pela PUC-SP. Já foi Procuradora Federal da AGU com atuação perante o INSS e advogada. Coordenadora do Projeto Constelar e Conciliar no âmbito do TJDFT. Professora de Direito Civil e Processo Civil. Contato: dellape@gmail.com

2 Analista Judiciária lotada no CNJ, voluntária e idealizadora do Projeto Constelar e Conciliar no âmbito do TJDFT. Graduada em Ciências Contábeis pela UnB e em Direito pelo IESB, pós-graduada em Controladoria Governamental pela Faculdade OMNI, mestranda em Direitos Humanos pela Universidade de Brasília. Coordenadora do curso de "formação jurídica sistêmica" junto à Escola da Magistratura do Distrito Federal. Consteladora e Mediadora. Contato: adharacvieira@gmail.com

Artigo apresentado por ocasião do Curso Paz Social promovido pela Escola de Formação Judiciária do TJDFT - Ministro Luiz Vicente Cernicchiaro, em junho 2018.

Ademais, ainda não houve crescimento considerável do índice de conciliação, uma vez que o aumento em relação ao ano anterior (2016) foi de apenas 0,8 ponto percentual, consoante os dados divulgados pelo CNJ no Relatório Justiça em Números de 2017.

Por meio de técnicas interdisciplinares, pretende-se tratar adequadamente os conflitos com base em dois pilares, o primeiro sendo a educação em direitos de família e todas as questões decorrentes, e o segundo, relacionado com o entendimento das origens emocionais do conflito.

Relacionado com a educação, está a Oficina de Pais e Filhos que recebe toda a família para acolhimento empático, com transmissão de princípios básicos que permitam a reflexão e reorganização familiar.

Por meio das Constelações Familiares Sistêmicas, pretende-se a reorganização do sistema familiar interno de cada família, estimulando o amadurecimento dos membros, em um processo ordenador e esclarecedor, por meio da abordagem dos princípios sistêmicos do pertencimento, equilíbrio entre o dar e o receber e da ordem.

## | 1. *Desenvolvimento*

Segundo o Relatório Justiça em Números divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça em 2017 (BRASIL, 2016, p. 133), o tempo médio de tramitação dos processos na justiça estadual, nacionalmente considerada, é de 7 anos e 5 meses, sendo que no âmbito do 1º grau de jurisdição do TJDFT esse tempo é reduzido para 1 ano e 11 meses. Referido relatório também indica que das sentenças proferidas por todo Poder Judiciário nacional, a porcentagem de 11,9% foram homologatórias de acordo, e no TJDFT esse índice foi na ordem de 11,3%. Além disso, tiveram curso no TJDFT 1.180.350 processos, para 383 magistrados e 11.851 servidores.

Dentro dessa enorme estrutura de servidores, magistrados e processos, se encontram os processos que se referem a litígios entre particulares, em virtude de desavenças que levaram ao fim de um casamento ou união estável, aos conflitos sobre guarda e alimentos para filhos e ex cônjuges, as questões sobre quem deve e pode cuidar dos idosos em situação de interdição, sobre como administrar a vida e pessoas portadoras de deficiências, enfim, situações sensíveis que afetam a célula mais importante da sociedade, que é a família.

Os conflitos familiares são vistos como um fenômeno natural e intrínseco à razão humana, sendo fundamental que as pessoas responsáveis por gerir tal conflito adotem uma postura positiva, para evitar mecanismos de fuga, bem como tenham em mente a promoção da solução do conflito de forma criativa. (FEITOR, 2016, p. 93)

Mesmo sendo natural o conflito, a experiência demonstra que as partes, ao se posicionarem como litigantes na justiça tentam compensar as mágoas pelo fim do amor e do relacionamento nos filhos, no trato com a outra parte, apresentando-se de forma extremamente beligerante. Isso porque na raiz do problema está o pensamento que atribui o erro ao adversário, mas nunca a si mesmo, em virtude da incapacidade de pensar em si mesmos ou nos outros em termos de vulnerabilidade (ROSENBERG, 2006, p. 40-41).

Tal posição tomada pelas partes incrementa o litígio de modo a acreditarem, por exemplo, que a guarda unilateral possa ser utilizada como punição ao genitor ofensor, aumentando a angústia e deteriorando os relacionamentos (CEZAR-FERREIRA, 2013, p. 107). Referida autora, considera que a priorização da construção de imagens positivas do outro genitor colabora para o equilíbrio emocional das crianças.

*O que importa para a criança é ter pais que a ajudem a construir uma imagem edificante do outro. A guarda vivida de maneira amorosa, complementada pela execução serena do regime de visitas, é que proporciona equilíbrio emocional aos filhos.*

*Nem um pai é melhor pai, nem uma mãe é melhor mãe, por deter a guarda do filho. Essa, como se frisou, não confere privilégios nem define, em princípio, que um dos pais seja superior ao outro no amor aos filhos. Numa guarda adequadamente complementada pela visitação, a criança poderá sentir que ambas as casas são “seu lar”.*

Isso porque a realidade vivenciada pelas famílias de hoje, que envolvam crianças nos processos judiciais, levanta múltiplas preocupações que perpassam a questionar o lugar da criança no divórcio dos pais e qual o papel dos pais em relação aos filhos (FEITOR, 2016, p. 91).

A questão que se coloca é como que uma família que não teve qualquer educação específica sobre os direitos de família, sobre os conteúdos de guarda, sobre os prejuízos que podem ocasionar na formação da personalidade de seus filhos, sobre quais direitos e obrigações os pais tem em relação aos filhos e sobre quais os direitos dos filhos na qualidade de crianças e adolescentes, poderia saber como agir de forma saudável neste momento de crise no relacionamento do casal.

Neste diapasão, os familiares, envoltos na emotividade que os move, a par do sofrimento pela ação judicial e suas delongas, perdem a objetividade e começam a responder a todas as agressões e provocações, deixando de saber a origem do conflito. (FEITOR, 2016, p. 94)

É certo que a qualidade da interação entre os cônjuges ou companheiros e demais familiares depende, invariavelmente, das contribuições oferecidas pelas pessoas ao longo da convivência (LIMA e PELAJO, 2016, p. 224). Assim, é preciso que existam ambientes que permitam a autopercepção, a troca de experiências, a assunção de responsabilidades, a busca pela forma de solucionar as questões envolvidas.

Nesse sentido, a solução dos conflitos da área de família deveria passar em primeiro lugar pela identificação dos parâmetros de justiça e coerência próprios, depois seriam incluídas as dinâmicas da relação, e, em terceiro lugar, seriam incluídas as questões legais, a fim de permitir a compreensão e acolhimento das famílias de forma coerente e justa (LIMA e PELAJO, 2016, p. 225).

Assim, a realidade brasileira exige a adoção de meios diferenciados de composição de controvérsias, de forma pacífica e harmônica, com intuito de valorizar as partes integrantes do sistema com fito à maior distribuição de justiça (TARTUCE, 2016, p. 167).

Fernanda Tartuce (TARTUCE, 2016, p. 168) afirma que é a própria evolução da sociedade a uma cultura participativa que faz com que o cidadão seja protagonista na busca pela solução do processo por meio do diálogo e do consenso.

Assim, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça e as diretrizes do novo Código de Processo Civil, apresentam meios que primem pela resolução efetiva dos conflitos, a fim de proporcionar tratamento adequado aos conflitos, permitindo o empoderamento das partes, a autorresponsabilização, a pacificação social e a redução da violência familiar.

Exatamente como forma de pôr em prática esse paradigma, que exige do juiz ser empático e criativo, notadamente com a prática terapêutica com famílias, permitindo a cooperação das partes com maximalização dos ganhos pela conjugação de esforços (LIMA e PELAJO, 2016, p. 242), é que se apresentam as ferramentas da oficina de pais e filhos e a constelação familiar sistêmica.

## **1.1 Oficina de Pais e Filhos**

A Oficina de Pais e Filhos, também chamada de Oficina de Divórcio ou de Parentalidade, é oriunda do projeto organizado pela Juíza Vanessa Aufiero da Rocha e divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça e pela Escola Nacional de Mediação e Conciliação, como "programa educacional interdisciplinar para casais em fase de ruptura do relacionamento e com filhos menores" (CNJ, 2013, p. 6), com justificativa de contribuir como instrumento para ajuda a essas famílias, oferecendo aos casais e filhos um espaço de reflexão e reorganização familiar.

Com efeito, a separação parental, como outros acontecimentos, exige um processo progressivo de adaptação a uma nova realidade tanto para os pais quanto para as crianças. (RIBEIRO, 2016, p. 117-138)

Por meio de recursos de explanação dos instrutores, apresentação de vídeos, questionamentos, discussões, dinâmicas de grupo, atividades lúdicas para os filhos, são transmitidas as competências da expressão adequada das emoções de forma não violenta, a resolução de problemas de forma saudável, o desenvolvimento e fortalecimento de relações com as pessoas com a partilha de vivências e experiências, o reforço positivo da autoestima, autoconceito e identidade e, por fim, as relações familiares.

Os instrutores nacionalmente considerados são formados por meio da transmissão direta dos conhecimentos pela organizadora do projeto, trabalhando de forma voluntária com formação diversa como assistentes sociais, psicólogos, pedagogos, advogados com perfil colaborativo, mediadores, juízes de direito e promotores de justiça.

As Oficinas duram o período de quatro horas, são agendadas conforme a pauta de disponibilidade de cada juízo, sendo que no âmbito do TJDFT tais agendas são organizadas pelo CEJUSC de cada cidade satélite.

São formadas duas turmas de pais e mães, de forma mesclada com homens e mulheres, a fim de que não fiquem na mesma sala as partes do mesmo processo. Em ambas as salas dos pais, o conteúdo é o mesmo e trabalham voluntários diversos. Além disso, há uma sala com conteúdos para adolescentes e uma sala para conteúdo para crianças com idade a partir de seis anos.

No caso da Vara de Família do Núcleo Bandeirante/DF, são agendados atendimentos mensais, para os pais e filhos (crianças e adolescentes) de forma prévia às audiências de conciliação.

A adesão para as oficinas é voluntária, sendo que no período compreendido entre 2016 a 2017 foram realizadas no âmbito do TJDF 110 oficinas, que beneficiaram 2.227 pessoas. Antes disso, em 2015, foi realizada Pesquisa de Satisfação pelo NUPEMEC, sendo que das 233 pessoas que responderam à pesquisa, 97,2% demonstraram satisfação com as Oficinas, com respostas entre "muito satisfeito" e "satisfeito".

O resultado percebido nas audiências prévias de conciliação das partes que participaram das oficinas é o maior entendimento dos próprios direitos e obrigações dos pais, dos direitos dos filhos e da relação do par parental. A maior autorresponsabilidade, o maior empoderamento acerca dos direitos envolvidos e a consciência das obrigações com relação aos cuidados com os filhos.

Tais Oficinas aplicam o dever do estado de promover o efetivo exercício da cidadania pelos indivíduos, a fim que sejam plenamente responsáveis por suas escolhas e pelos resultados delas decorrentes. (LIMA e PELAJO, 2016, p. 226)

A título de exemplo, são abordados temas como o conceito da guarda, o que é guarda compartilhada, a relação da guarda compartilhada com alimentos, os direitos dos filhos em não servirem de "aviões" entre os pais, não levando bilhetes ou informações de uma parte para outra, a necessidade de separação dos assuntos dos alimentos com a guarda, a importância da participação dos pais na educação e na vida dos filhos.

## **1.2. Constelação Familiar Sistêmica**

A constelação familiar sistêmica é uma técnica terapêutica breve desenvolvida por Bert Hellinger, utilizando-se de conceitos introduzidos por Adler e, a partir de aportes teóricos de várias abordagens, desde a psicologia, como Jakob Moreno e Virgínia Satir, passando pela terapia familiar e sistêmica, e utilizando-se de conceitos da sociologia e antropologia. Tem como intuito a reorganização do sistema familiar por meio de três princípios (leis sistêmicas): pertencimento, equilíbrio entre o dar e o receber e ordem.

Cada ser humano nasce numa família. Isso gera um vínculo que o liga a todos os membros dessa família (HAUSNER, 2010, p. 14). O pertencimento diz que todos os entes de um grupo familiar merecem pertencer daquele sistema, e o equilíbrio da família depende desta inclusão, vejamos o que diz Helinger sobre o tema (HELLINGER, 2011, p.11):

Dessa maneira, considere os aspectos essenciais da consciência, por exemplo, que ela atua como um órgão de equilíbrio sistêmico, ajudando-me a perceber imediatamente se me encontro ou não em sintonia com o sistema e se o que faço preserva e assegura o meu pertencimento ou se, pelo contrário, o coloca em risco ou suprime.

O equilíbrio entre o dar e receber importa no posicionamento de forma equivalente ou igualitária entre o casal, onde somente haverá harmonia se ambos se oferecerem um ao outro da mesma forma, sem que um faça mais e receba menos, mas ambos dando e recebendo na mesma proporção. O desequilíbrio entre o dar e o receber somente é aceitável na relação entre pais e filhos, onde é natural que os pais dêem mais e recebam menos. Neste tema, vejamos o que ensina HAUSNER, 2010, p. 14:

*Essa instância vela pelo vínculo no sistema, pelo equilíbrio entre o dar e o receber, assim como no destino, e pela preservação da ordem. A ordem prescreve que todos os membros da família, inclusive os falecidos, possuem igual direito de pertencer a ela. Quando um membro da família é excluído, desprezado ou esquecido - por exemplo, uma criança que nasceu morta -, essa consciência coletiva faz com que um outro membro, geralmente de uma geração posterior, inconscientemente se identifique com a pessoa excluída. Nesse enredamento o segundo torna-se semelhante ao primeiro e reproduz aspectos do destino dele, sem que saiba por que e sem poder evitá-lo.*

Além disso, o sistema familiar deve respeitar uma ordem de convivência, a fim de que cada pessoa tenha o seu próprio lugar, sem ocupar o lugar de outro (HELLINGER, 2011, p.11). Também nesse sentido, afirma Hausner que os pais têm prioridade em relação aos filhos; o primeiro filho em relação ao segundo filho; a primeira família em relação à firmada por último, mesmo em caso de filho extraconjugal, esclarecendo que a constelação não faz julgamentos morais, mas apenas inclusões de pertencimento, a fim de preservar a família coesa (HAUSNER, 2010, p. 14).

O funcionamento da constelação familiar ocorre da seguinte forma, o constelado escolhe aleatoriamente os representantes dos seus entes familiares e os posiciona da forma como sente em um campo formado para seu atendimento, como explica Hellinger (HELLINGER, 2011, p.11):



*O cliente escolhe arbitrariamente, entre os participantes de um grupo, representantes para si próprio e para outros membros significativos de sua família, por exemplo, seu pai, sua mãe e seus irmãos. Estando interiormente centrado, o cliente posiciona os representantes no recinto, relacionando-os entre si. Através desse processo, o cliente é surpreendido por algo que subitamente vem à luz. Isto significa que, no processo da configuração da família, ele entra em contato com um saber que antes lhe estava vedado. Segundo Schneider (SHINEIDER, 2013, p. 21):*

Em cenas simples, com poucas palavras ou mesmo em silêncio, entramos em contato nas constelações com processos humanos fundamentais e geralmente os compreendemos logo, com um profundo saber interior. Nas constelações quase nada precisa ser esclarecido, nada se discute ou se contradiz. Para isso não é preciso aprender nenhum jargão psicológico. Poucas informações são necessárias.

Joy Manné classifica o trabalho em quatro etapas (JOY, 2008, p. 26), a saber:

- | a definição do problema;
- | a escolha dos representantes;
- | a montagem da constelação e
- | o processo de solução.

Assim, logo que os representantes são posicionados, estes começam a sentir as sensações e emoções da pessoa que representa, "às vezes, chega a experimentar sintomas físicos" (HELLINGER, 2011, p.11). Além disso, é possível vivenciar traumas do constelado e de seus antepassados, os quais continuam a atuar através de gerações e influenciam a vida dos descendentes (HAUSNER, 2010, p. 14).

### **1.3. Projeto Constelar e Conciliar**

As Constelações Familiares Sistêmicas tiveram início em 2015 no TJDFT a partir da pesquisa acadêmica de Adhara Campos Vieira (VIEIRA, 2017, p. 10), em virtude de trabalho de conclusão de curso, intitulada "A constelação como um instrumento de mediação para a resolução de conflitos no Poder Judiciário", orientada pelo Ministro do Superior Tribunal de Justiça, Dr. Nefi Cordeiro, e autorizada pelo juiz titular de Direito da Vara da Infância e Juventude – VIJ, Dr. Renato Scussel, na unidade de acolhimento intitulada Lar São José.

Os registros dos atendimentos constam do relatório anual de 2015 da "Rede Solidária Anjos do Amanhã", que auxilia a Vara da Infância e Juventude em projetos de cunho social. Os oito encontros realizados no 2º Semestre de 2015, contaram com a presença de um grupo de voluntários – estudantes ou consteladores – que representavam ou assistiam os dilemas, histórias e enredos dos jovens abrigados do Lar objeto de estudo.

Em razão dos bons resultados, o projeto teve continuidade e foi batizado pela Dr.<sup>a</sup> Luciana Yuki, em 2016, com o nome "Constelar e Conciliar", com a adesão de outras magistradas, a saber, Dr.<sup>a</sup>. Luciana Yuki, Dr.<sup>a</sup>. Ana Cláudia Loiola, Dr.<sup>a</sup>. Magáli Dellape e Dr.<sup>a</sup>. Rachel Brandão. Em 2017, outras unidades aderiram ao Projeto.

O Projeto atualmente ocorre por meio de palestras públicas e vivências em grupo, antes das sessões de conciliação e mediação, nos Centros Judiciários de Soluções de Conflitos e Cidadania – CEJUSC (Brasília e Taguatinga), na 2ª Vara de Família de Taguatinga, na VEMSE – Vara de Medida Socioeducativa, na Primeira Vara Criminal de Brasília/DF, na Vara Cível, de Órfãos e Sucessões do Núcleo Bandeirante e em sessões fechadas no Programa do Superendividados.

Os resultados estatísticos do Projeto Constelar e Conciliar se mostram excelentes, desde sua implantação na Vara Cível, de Família, de Órfãos e Sucessões do Núcleo Bandeirante em 2016, foram encaminhados 130 processos para a 14 sessões de constelação familiar sistêmica, separadas por assunto. Após a realização da terapia da constelação familiar estruturada, com explicação de todos os passos e leituras das estruturas familiares consteladas, são agendadas audiências de conciliação nos processos, nas quais alcançou-se a média de 58% de acordos. A média de acordos aumenta para 75% nos casos em que ambas as partes estivessem presentes na vivência da constelação, em quaisquer posições, apenas como telespectadores, representantes ou constelados.

As sessões de Constelação são abertas ao público (exceto a do grupo Superendividados que é restrita aos participantes do Programa e à equipe psicossocial do Tribunal que acompanha os inscritos), advogados, promotores, juízes, terapeutas, conciliadores, mediadores, servidores, estudantes e sociedade em geral.

Além do Projeto no âmbito do TJDF, outros Tribunais tem aplicado a técnica da constelação familiar sistêmica, o que foi objeto de estudos promovidos pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira

ra, realizado no dia 17.08.2018 no auditório do Conselho da Justiça Federal, chamado "Workshop Constelações Familiares e sua aplicação no Direito". Na ocasião, desembargadores e juízes de todo o Brasil apresentaram seus trabalhos e aplicações da constelação em seus respectivos tribunais.

É de se ressaltar algumas experiências com a técnica em todo Brasil, vejamos.

O Dr. Sami Storch utilizou no interior da Bahia, nas comarcas de Amargosa e Castro Alves, ganhando menção honrosa pelo CNJ em 2015 pelo projeto "Constelações na Justiça".

Em Goiânia, o Tribunal de Justiça de Goiás – TJGO premiou o trabalho "Mediação baseada na técnica de constelação familiar", com o primeiro lugar na categoria "Tribunal Estadual do V Prêmio Conciliar é Legal", do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), coordenado por Rosângela Montefusco.

O Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul, por meio da Coordenadoria Familiar da Infância e Juventude, em parceria com o Procurador de Justiça aposentado, Dr. Amilton Plácido da Rosa, firmou um convênio no intuito de atender crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, vítimas de maus tratos, abuso sexual ou violência.

O Tribunal de Justiça de Alagoas incluiu a constelação nos casos em que não houve acordo por meio das técnicas tradicionais de conciliação e mediação utilizadas pelo Dr. Yulli Roter Maia e Dr. Cláudio Gomes.

Em Pernambuco, foi utilizado no presídio do Curado pelo filósofo e professor Marcelo Pelizzoli, da Universidade Federal de Pernambuco.

No TJMT, a juíza Jaqueline Cherulli utilizou em casos de alienação parental e promoveu uma mudança no ambiente da sala de audiência com as frases sistêmicas a fim de acolher as partes que procuram a justiça.

Em São Paulo, o Promotor de Justiça Elquio Uehara adota a técnica como subsídio para a resolução de conflitos quando da atuação do Ministério Público, em casos que envolvam direito dos idosos.

Em Santa Catarina, os advogados Fabiano Odoni e Márcia Sarubbi atuam no sistema penitenciário, na casa de albergado irmão Uliano, em presos que cumprem pena de regime aberto.

No TJMG, a juíza Christiana Motta Gomes, com a voluntária Andréa Evaristo, iniciou o projeto no fórum de Contagem, e na capital mineira o Dr. Renan Chaves, coordenador do Cejusc, iniciou um projeto com as coordenadoras Ana Moyá e Vera Rezende e as voluntárias Tatiana Guimarães e Deborah Melo.

Em Santo Amaro – SP, iniciou o projeto "Paz para Todos" que tem o intuito de aplicar a técnica nos processos em andamento nas varas de família do foro. A juíza Cláudia Marina Maimone Spagnuolo, conta com as consteladoras Roberta Moreira, Fabiana Quezada, Marcella Santos e Marisa Petkevicius.

Os projetos trazem a ideia de uma prática humanista para a Justiça, uma espécie de cultura de paz, um acolhimento para os jurisdicionados, com vista à ampliação do acesso à justiça por meio das constelações sistêmicas.

## | *Conclusão*

Conforme apresentado, os projetos da Oficina de Pais e Filhos e Constelar e Conciliar estão de acordo com a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça e com as diretrizes do novo Código de Processo Civil, que visa à resolução efetiva dos conflitos, pois proporcionam tratamento adequado dos conflitos, permitindo o empoderamento das partes, a autorresponsabilização, a pacificação social e a redução da violência familiar.

Assim, pretende-se com o uso das referidas técnicas a promoção da educação das famílias para o entendimento dos seus direitos, obrigações, direitos das crianças envolvidas, bem como o empoderamento acerca dos métodos de entendimento e percepção das situações de conflito, com o intuito de permiti-las a solução dos conflitos antes mesmo que estes venham a ser apresentados ao Judiciário.

Contudo, após o ajuizamento das demandas, passa a ser dever do próprio Poder Judiciário, utilizar-se de métodos que permitam a solução pacífica das controvérsias, sendo que os recursos que permitam a educação e a reflexão sobre os problemas que deram origem aos processos passa a ser tarefa do próprio Poder Judiciário, na medida em que a cultura da paz não se efetiva com a homologação de acordos judiciais, mas com a solução dos próprios conflitos.

Este novo olhar, do Poder Judiciário como um centro de resolução de disputas, baseada na premissa de que cada conflito requer um processo adequado de solução, já vem sendo aplicado por tribunais como uma forma de dar efetividade ao sistema, naquilo que ficou conhecido como "Multidoor Courthouse", ou Fórum de Múltiplas Portas, conceito trazido pelo professor Frank Sander na década de 1970 e que a cada dia mais se revela como uma boa solução para o Poder Judiciário do nosso país, principalmente após a reforma dos códigos e as mudanças legislativas que favorecem a construção da solução pelas partes, com o auxílio do Estado que passa a ter, segundo defende Fred Didier, o princípio da promoção pelo Estado da solução por autocomposição (art. 3º, § 2º, do CPC).

## | Referências

**BRASIL.** Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em Números 2017: ano-base 2016*. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <http://cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb-79337945c1dd137496c.pdf> Acesso em 22.05.2018.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. *Oficina de Pais e Filhos: Cartilha do Instrutor*. Brasília: CNJ, 2013. p. 2-18.

**CEZAR-FERREIRA, Verônica Aparecida da Motta.** *Guarda compartilhada: Uma visão psicojurídica do relacionamento parental pós-separação ou divórcio*. Doctoral Thesis in Clinical Psychology. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo: 2013.

**FEITOR, Sandra Inês.** *Mediação Familiar Um Caminho Promissor para o Judiciário e Famílias*. Revista IBDFAM: Família e Sucessões. Belo Horizonte, v. 18, p. 91-104, nov.-dez., 2016.

**HAUSNER, Stephan.** *Constelações Familiares e o Caminho da Cura*. São Paulo: Cultrix, 2010, p. 14.

**HELLINGER, Bert.** *As Ordens do Amor*. São Paulo: Cultrix, 2001. p. 11.

**LIMA, Evandro Souza e; PELAJO, Samantha.** *A mediação nas ações de família*. In: LIMA, Evandro Souza e; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha (Coord.). *A mediação no Novo Código de Processo Civil*. São Paulo: Forense, 2016. p. 223-245.

**MANNÉ, Joy.** *As constelações familiares em sua vida diária*. São Paulo: Cultrix, 2008, p. 26-34.

**RIBEIRO, Catarina.** *Contributos da avaliação psicológica para definição do regime adequado a cada criança em sede do exercício das responsabilidades parentais*. In: GUERRA, Paulo (Coord.). *I Congresso de Direito da Família e das Crianças*. Coimbra: Almedina, 2016, p. 117-138.

**ROSENBERG, Marshall B.** *Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução Mario Vilela. São Paulo: Ágora, 2006. p. 21-150.

**SCHINEIDER, Jakob Robert.** *A prática das constelações familiares*. Goiânia: Atman, 2013, p. 21.

**TARTUCE, Fernanda.** *Mediação nos Conflitos Cíveis*. São Paulo: Forense, 2015, p. 167.

**VIEIRA, Adhara Campos.** *A Constelação sistêmica no Judiciário*. Belo Horizonte: D' Plácido, 2017.

# O papel do Judiciário para enfrentar o superendividamento

**Caroline Santos Lima<sup>1</sup>**

**Sumário:** 1. Considerações gerais sobre o superendividamento. 2. Direito Comparado. 3. O Programa Superendividados no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. 4. Jurisprudência. 5. Conclusão

**Resumo:** O presente artigo trata do fenômeno do superendividamento, traçando informações gerais sobre os diversos aspectos do problema. Para melhor entendimento da temática, foi feita uma análise do direito comparado, como forma de demonstrar que em outros ordenamentos o tema merece especial atenção. Em relação ao direito pátrio analisou-se o programa superendividados do TJDF e sua forma de atuação, destacando os eixos psicossocial, financeiro e jurídico, destacando a prevenção e tratamento como indispensáveis ao enfrentamento.

**Diante** das discussões realizadas pela doutrina e sugestões proferidas, percebe-se a importância da devida coordenação e aprimoramento das várias áreas do setor público e privado, ligadas à defesa do consumidor, cada uma atuando dentro de suas competências, com o objetivo de mitigar o problema do superendividamento.

**Palavras-chave:** Direito do Consumidor. Superendividamento. Consumidor. Educação Financeira. Conciliação. Autocomposição.

## | 1. Considerações gerais sobre o superendividamento:

A facilidade de crédito evidenciada na última década trouxe um problema: o superendividamento. Na lição da professora Cláudia Lima Marques, o superendividamento pode ser definido como impossibilidade global do devedor-pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o fisco, oriundas de delitos e de alimentos) em um tempo razoável com sua capacidade atual de rendas e patrimônio.

A esse conceito teórico é necessário incluir um elemento indispensável: a boa-fé. Não se trata, portanto, daquele consumidor contumaz que, sabendo não ter condições de arcar com o adimplemento, contrai novas obrigações de forma deliberada.

Assim como os demais problemas que atingem a sociedade essa questão costuma bater às portas do Judiciário. No início, eram as ações revisionais que lotavam as varas cíveis, depois, os questionamentos aos contratos que previam o desconto em conta corrente, a limitação dos 30% para os consignados e por aí vai.

1 Juíza de Direito Substituta do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Coordenadora do CEJUSC-SUPER e do CEJUSC /JEC-BSB. Especialista em Direito Econômico pela Fundação Getúlio Vargas.

Já há alguns anos se discute sobre a necessidade de legislação específica para prevenir e tratar o superendividamento. Os projetos de lei, no entanto, nunca foram votados no Congresso Nacional. Maior parte da doutrina especializada defende a imprescindibilidade de legislação específica, com ferramentas e mecanismos eficientes para evitar o superendividamento, como por exemplo o direito de retratação, de forma que o consumidor teria um prazo para desfazer o contrato sem necessidade de qualquer intervenção do Poder Judiciário.

Uma vez judicializada a questão, os conflitos submetidos à jurisdição tradicional tem sido solucionados com base nas disposições do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil. Não vislumbro, pois, necessidade de maiores aperfeiçoamento de legislação para apreciar conflitos submetidos à jurisdição, isso porque a tábua de valores atrazida no Código de Defesa do Consumidor e todas as suas disposições principiológicas oferecem caminhos interpretativos bastante seguros para o processo decisório.

No tocante às contratações em si parece que uma regulamentação mais específica teria o condão de evitar ou, ao menos, diminuir crises de solvência da pessoa física. Fala-se muito em concessão de crédito responsável, mas não são raros os casos em que o consumidor já endividado obtém novo crédito que chega, às vezes, a comprometer quase a totalidade de seu salário. Pode-se cogitar também do famigerado “crédito para negativedo” concedido amplamente nas ruas das grandes cidades.

A experiência tem demonstrado que apenas a jurisdição tradicional (processo de conhecimento e execução do títulos) não tem se revelado suficiente para solucionar ou, pelo menos, mitigar esses conflitos.

É preciso ir além, mudar a lente pela qual se examina esse conflito. Fato é que a população superendividada não foi preparada para o crédito fácil e, sem conhecimento suficiente, tornou-se presa fácil para grandes instituições financeiras num país onde são cobrados os maiores juros do mundo.

Algo precisava ser feito. De um lado, o número de processos aumentando a cada dia, de outro permanece a concessão de crédito de forma irresponsável. A consequência é que a fonte de conflitos nunca se esgota.

Trata-se, em última análise, de verdadeira ação afirmativa. A população que não recebeu educação financeira na escola passou a ser a “clientela” do superendividamento e,

para modificar tal realidade, o fenômeno começou a ser tratado de forma interdisciplinar, a partir de três eixos: psicossocial, econômico e jurídico.

Na prática, significa observar e tratar **aspectos psicossociais** que sirvam de gatilho para o endividamento. Sem esse cuidado, o processo aparentemente resolvido hoje, retorna amanhã. O consumidor renegocia hoje para amanhã tomar um novo empréstimo num ciclo sem fim. Em outras palavras, o conflito continua sendo gerado.

Nessa linha, já há diversas pesquisas acadêmicas, sobretudo relacionadas à psicologia do consumidor que estudam o fenômeno. Estudos recentes revelam que o superendividado não tem um perfil específico, de forma que não se pode afirmar que mulheres ou idosos são mais vulneráveis ao problema como chegou-se a ventilar em passado recente. Basta estar no mercado de consumo, não contar com informações relacionadas à educação financeira para estar refratário a uma situação de superendividamento. Por óbvio, situações pontuais como desemprego, doença na família e divórcio podem contribuir para o agravamento da situação.

Outro foco de atenção deve ser a **educação financeira**. Atualmente, muito se fala em empoderamento da parte para que ela possa renegociar as dívidas. Isso depende precisamente de uma nova forma de lidar com recursos financeiros, do reconhecimento da importância do poupar e da aptidão para fugir dos apelos da sociedade complexa para o consumo desenfreado. Ousa-se dizer que essa educação financeira deve ir além, enveredando para a seara da responsabilidade sócio-ambiental e da sustentabilidade. Tal missão pode não ser nada fácil, ainda mais considerando-se o jurisdicionado que conviveu com hiperinflação (prática de estocagem de bens de consumo), a falta de acesso a determinados produtos durante muitos anos (em passado não muito remoto somente era possível adquirir automóveis montados no país) e a absoluta ausência de educação financeira nos bancos escolares.

Nesse aspecto é importante ressaltar que o superendividamento não é um fenômeno que atinge apenas as populações de baixa renda. Assim, não há relação direta entre superendividamento e pobreza. A prática tem revelado que a maior causa do superendividamento é a desorganização financeira, a qual pode ocorrer em todas as classes sociais.

Do ponto de vista processual, não é possível imaginar que um sujeito absolutamente sem informação possa negociar em pé de igualdade com uma grande instituição financeira.



O banco sabe negociar, mas o cliente endividado não sabe, de forma que as “renegociações” sempre se resumiram a um refinanciamento a partir da assinatura de um novo contrato de adesão. Mas a ideia atual não é essa, o objetivo é modificar de forma definitiva essa realidade. Evidente que ainda há muito a ser feito, mas é um tipo de conflito que tem prazo de validade. As escolas, atualmente, já incluem em seus currículos escolares a disciplina “educação financeira” e o Banco Central vem fomentando iniciativas que visam a disseminar informação qualificada sobre a melhor forma de lidar com o dinheiro.

Resolvidas as questões psicossociais e esclarecidos os pilares da educação financeira, chega a hora de sentar na mesa de negociação com o credor. Os bancos tem todo o interesse do mundo em recuperar o crédito, fidelizar o cliente e evitar que os processos se arrastem por anos, de forma que estão presentes os elementos para uma conciliação exitosa.

Ressalta-se que essas negociações podem ocorrer em fase pré-processual, dando origem a um acordo pré-processual ou mesmo durante um curso do processo, por iniciativa do juiz ou das partes envolvidas. Nesse último caso o acordo processual, caso contemple a totalidade do objeto litigioso terá o condão de extinguir o processo em sua totalidade. Em se tratando de acordo parcial, o processo seguirá tão-somente em relação a parte do objeto não contemplada na negociação.

Outro aspecto relevante é entender que a autocomposição tem sido entendida como a forma mais adequada da solução de conflitos dessa natureza.

## | 2. *Direito Comparado*

A doutrina tem visto com preocupação o problema do superendividamento das famílias brasileiras, procurando sugerir formas de solução com base em legislações consumeristas presentes em países estrangeiros. Para tanto, Franco (2010, p.237) esclarece que existem dois modelos predominantes de legislação relativa ao direito do consumidor no mundo: o modelo americano e o modelo francês.

O modelo americano está baseado na ideologia individualista, pressupondo o perdão da dívida sob determinadas condições. Tem como princípio a extinção dos débitos para que os consumidores se tornem novamente membros produtivos para a economia de mercado. De acordo com Dickerson (2011), os consumidores americanos superendividados se utilizam das leis norte-americanas de falência para terem um alívio financeiro ao

extinguirem parte ou a totalidade de suas dívidas. Entretanto, para mitigar o pedido desnecessário de falência, o Ato de Prevenção ao Uso Abusivo da Falência e de Proteção do Consumidor visa a dificultar os pedidos formais de falência e dar aos consumidores um incentivo para evitar o superendividamento. O intuito desse ato é impor aos devedores o dever moral de obter crédito responsável e de tentar pagar suas dívidas. O ordenamento americano obriga os consumidores superendividados a participarem de um aconselhamento de crédito antes de requererem a falência. Recebem também treinamento ou educação financeira antes de serem contemplados com a extinção dos débitos.

Em relação à legislação francesa, esta, de acordo com Franco (2010, p. 237), possui maior relevância para contribuir no aprimoramento do direito consumerista brasileiro. De forma sucinta sobre a legislação francesa, a autora destaca que o direito consumerista da França aplica sanções penais em caso de inobservância da proteção ao consumidor. Estabelece também prazo obrigatório para reflexão e decisão do consumidor antes da celebração do contrato. Mas também, confere ao consumidor um prazo de sete dias, a partir da oferta, para rever sua concordância. A publicidade para o consumidor deve conter a identidade do fornecedor do crédito, a natureza, o objeto e a duração da operação, assim como o custo total e a taxa efetiva global anual, ou seja, detalhamento de todos os custos embutidos. Há a obrigatoriedade de interdependência entre o contrato de consumo e o contrato de financiamento, para garantir a unidade econômica da operação de crédito. Os mesmos direitos atribuídos aos consumidor são extensíveis ao fiador.

A legislação francesa prevê ainda a criação de comissões de superendividamento presente em cada unidade territorial, com o propósito de sugerir reestruturação ou remissão da dívida, como também redução ou supressão de taxas de juros, alteração de garantias e mesmo solicitar que o juiz suspenda a execução. Caso não ocorra a conciliação, essa comissão pode sugerir medidas que serão analisadas pelo magistrado da execução, sempre considerando a boa-fé do consumidor superendividado.

Adicionalmente, conforme leciona Lima (2010, p.222), o direito consumerista europeu impõe o dever, ao fornecedor do crédito, de aconselhamento. Esse dever de aconselhamento traduz-se em obrigação imposta ao fornecedor de analisar as condições financeiras e de opinar conforme as necessidades do consumidor. A autora verificou que, na jurisprudência francesa, o dever de conselho está intimamente relacionado com a adequação entre o crédito e a situação financeira ou capacidade de honrar o compromisso pelo consumidor.

### | 3. O Programa Superendividados no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

Em que pese outros tribunais pátrios também executem medidas com o intuito de prevenir e tratar o superendividamento, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDFT tornou-se referência no tema por contar com um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC especializado no tema.

Assim, cabe ao CEJUSC SUPER implementar o Programa Superendividados. É nesta unidade judiciária que as pessoas buscam atendimento psicossocial e financeiro e, posteriormente são encaminhadas à conciliação.

Importante registrar que a conciliação é o momento final do programa, composto por fases bem distintas. A participação é voluntária e depende do próprio interessado procurar o Tribunal de Justiça e fazer a inscrição no programa. A partir daí segue-se a fase de atendimento psicossocial (se houver necessidade), a fase de educação financeira e, por fim, a mesa de negociação, ou seja, a conciliação como forma de solução do conflito.

Esse formato tem despertado interesse dos demais tribunais, que frequentemente realizam visitas técnicas com o objetivo de melhor compreender a sistemática de trabalho.

Além disso, já há uma parceria com o Banco Central visando a implementar melhorias na capacitação dos voluntários que atuam no CEJUSC.

Outro ponto importante é o estreito relacionamento com as universidades, já que o assunto desperta grande interesse para a pesquisa acadêmica, havendo necessidade de maior aprofundamento a partir da análise de casos concretos e suas repercussões.

Desde a sua criação, o Programa já viabilizou mais de 1000 (mil) conciliações, com percentual de acordo em torno de 40% (quarenta por cento). Mesmo quando não ocorre a conciliação, os resultados se revelam positivos, pois os participantes aprendem noções básicas de educação financeira, o que acaba tendo um caráter preventivo relativamente à assunção de novas dívidas.

Importante registrar que o programa atua em duas frentes: a prevenção e o tratamento. Para a prevenção são realizadas ações direcionadas a públicos determinados, como

palestras em órgãos públicos e empresas. O tratamento, por outro lado, destina-se ao participante que procura o programa e se enquadra nos critérios estabelecidos na Portaria que regulamenta o programa.

As sessões de conciliações podem ser realizadas quando a questão ainda não está judicializada, ou seja, em fase pré-processual. O acordo, mesmo nesse caso, é homologado por sentença. A outra possibilidade é a conciliação em processos já em trâmite. De igual forma, eventual acordo será homologado por sentença, podendo ou não colocar fim à relação jurídico-processual.

Por fim, vale mencionar que no âmbito do TJDFT as conciliações realizadas seguem as diretrizes da Resolução n. 125 de 29 de novembro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

#### | 4. *Jurisprudência:*

Os Tribunais ainda tem se posicionado de forma bastante tímida em processos envolvendo situação de superendividamento. Em muitas situações discute-se tão-somente a validade e as condições da dívida objeto da lide sem analisar o fenômeno jurídico e social do superendividamento.

No entanto, começam a surgir iniciativas em sede de processo coletivo que tem viés relacionado ao fenômeno, sobretudo quando se discute as consignações em folha de pagamento ou pagamentos mediante desconto em conta corrente.

No Distrito Federal oportuno destacar o recente acórdão referente à apelação cível n. 201501112744-09, publicado em 15/02/2017. O caso trata de ação civil pública proposta pela Defensoria Pública contra banco local com o intuito de discutir o eventual desrespeito à limitação dos 30% para débito em conta corrente como forma de cobrança de dívidas:

*AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. DEFENSORIA PÚBLICA. COISA JULGADA MATERIAL. PEDIDO MAIS AMPLO. NÃO OCORRÊNCIA. CONSUMIDOR CORRENTISTA. LIMITE PARA DÉBITO EM CONTA. EMPRÉSTIMOS. 30% (TINTA POR CENTO) DO VALOR DA REMUNERAÇÃO. INTER-*

VENÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO. VIABILIDADE. DANO MORAL. NÃO CONFIGURADO. LITISPENDÊNCIA. NÃO OCORRÊNCIA. NEGATIVA DE VIGÊNCIA DE NORMA LEGAL. INTERPRETAÇÃO CONFORME O CDC. NÃO OCORRÊNCIA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. REDUÇÃO. POSSIBILIDADE. PROVEITO ECONÔMICO INESTIMÁVEL NO SENTIDO DE MUITO ALTO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

1. Se o pedido formulado na Ação Civil Pública é mais abrangente do formulado em Ação Coletiva já apreciada, não há se falar em coisa julgada material.

2. Ocorre a litispendência quando a parte propõe duas demandas com identidade de partes, causa de pedir e pedidos, nos termos do art. 301, § 3º, do CPC/73 (artigo 337, § 3º do novo CPC).

**3. O pagamento de mútuo bancário, por meio de débito em conta-pagamento, deve respeitar o limite de 30% (trinta por cento) da remuneração do consumidor, sob pena de comprometimento da própria subsistência do devedor.**

4. O Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 6º, inciso VI, possibilita o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e tanto de forma preventiva quanto repressiva.

5. No entanto, de acordo com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, não é qualquer violação aos interesses dos consumidores que acarreta dano moral coletivo. “É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.”

6. O Superior Tribunal de Justiça não só reiterou a validade da cláusula que institui a comissão de permanência para a hipótese de inadimplência, como estabeleceu os exatos parâmetros em que se faz admissível sua cobrança, interpretando as disposições contratuais à luz do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor.

7. De acordo com o art. 85 e parágrafos do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios devem ter como parâmetro o grau de zelo profissional, o lugar da prestação do serviço, a natureza e a importância da causa e o trabalho realizado pelo advogado, bem como o tempo exigido para o seu serviço.

8. Como se observa da redação conferida ao §8º do art. 85 do CPC, o termo inestimável está inserido em contraposição a irrisório, evidenciando que o legislador pretendeu abarcar as hipóteses de proveito econômico extremamente alto ou baixo.

9. O termo inestimável é descrito pelos vernáculos da língua portuguesa como “que tem enorme valor” (Dicionário Michaelis), “de valor excessivo” (Dicio - Di-

cionário Online da Língua Portuguesa); “que tem valor altíssimo, ou cujo valor é altíssimo” (Dicionário Aurélio Buarque de Hollanda)

10. Não se revela razoável interpretar o termo inestimável apenas no sentido daquilo que não se pode aferir de pronto, tendo em vista que, nestes casos, o legislador optou por utilizar o verbo “mensurar”, conforme se observa do art. 85, § 2º, do CPC. Ademais, pela disposição textual contida no § 8º, resta cristalina a intenção de que “inestimável” fosse tido como contrário a irrisório, tendo em vista a própria redação do dispositivo legal em comento.

11. Deve ser considerado, ainda, que o caso de proveito econômico imensurável, ou seja, que não se pode mensurar, está previsto no art. 85, § 2º, do CPC, não havendo lógica que haja nova disposição sobre a mesma hipótese no § 8º.

12. Recursos conhecidos e parcialmente providos.

(Acórdão n.993783, 20150111274409APC, Relator: SANDOVAL OLIVEIRA 2ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 08/02/2017, Publicado no DJE: 15/02/2017. Pág.: 352/400)

Mais recentemente, o enunciado n. 603 da súmula da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça - STJ assim dispôs:

*É vedado ao banco mutuante reter, em qualquer extensão, os salários, vencimentos e/ou proventos de correntista para adimplir o mútuo (comum) contraído, ainda que haja cláusula contratual autorizativa, excluído o empréstimo garantido por margem salarial consignável, com desconto em folha de pagamento, que possui regramento legal específico e admite a retenção de percentual.*

(Súmula 603, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 22/02/2018, DJe 26/02/2018)

Como se observa, há arcabouço jurisprudencial tratando dos empréstimos consignados em folha de pagamento (e sua limitação em 30% da remuneração), bem como acerca dos descontos em conta corrente quando ocorre retenção de salários. Todavia, pouco se vê acerca, especificamente, do superendividamento e suas consequências. Do mesmo modo, pouco se trata da responsabilidade pelo superendividamento e da concessão irresponsável de crédito.

Merece destaque o julgado abaixo transcrito, por abordar de forma explícita a questão do superendividamento e da responsabilidade na concessão do crédito:

PROCESSUAL. CIVIL. CONSUMIDOR. INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONFISSÃO DE DÍVIDA. CONTRATO DE MÚTUO. DESCONTOS EM CONTA CORRENTE. AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO. LIMITAÇÃO A 30% (TRINTA POR CENTO) DOS RENDIMENTOS BRUTOS SUBTRAÍDOS OS DESCONTOS COMPULSÓRIOS. CLÁUSULA GERAL DE PROTEÇÃO À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. CONTRATOS CELEBRADOS COM A MESMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. BOA-FÉ OBJETIVA. RECURSO PROVIDO.

1. Os descontos decorrentes de mútuos concedidos aos servidores públicos, mediante desconto em folha de pagamento, devem observar o limite legal de 30% (trinta por cento) dos seus rendimentos brutos, subtraídos os descontos compulsórios.

2. A cláusula geral de proteção à dignidade da pessoa humana possui normativas peculiares. Logo, em vista de preservar a subsistência do devedor e de sua família (mínimo existencial), é certo que as prestações de mútuos que não são descontadas em folha de pagamento, mas, debitadas diretamente em conta corrente também se sujeitam à limitação 30% dos rendimentos depositados em conta corrente. (Acórdão n. 697043, 20090111963284APC, Relator: SIMONE LUCINDO, Revisor: ALFEU MACHADO, 1ª Turma Cível, Data de Julgamento: 24/07/2013, Publicado no DJE: 30/07/2013. Pág.: 75); 3. Segundo a teoria do crédito responsável, as empresas, ao concederem o crédito, devem adotar as cautelas necessárias ao efetivo recebimento do retorno financeiro, assim como tomar as medidas necessárias visando coibir a superveniência do superendividamento dos consumidores, preservando-se, desse modo, a dignidade da pessoa humana.

4. Verifica-se, na situação fática, que o apelante/autor percebe o valor de R\$ 622,00 (seiscentos e vinte e dois reais) a título de benefício de aposentadoria por invalidez e autorizou o débito de R\$ 537,00 (quinhentos e trinta e sete reais) mensais do seu rendimento. Assim, sob o ímpeto de evitar a chancela da conduta da Instituição Financeira de burlar a proteção ao mutuário, no que se refere ao mínimo existencial, os descontos mensais devem-se limitar ao patamar de 30% (trinta por cento) sobre os rendimentos brutos do devedor, subtraídos os descontos compulsórios.

5. Recurso conhecido e provido. Sentença reformada para limitar ao patamar de 30% (trinta por cento) os descontos sobre os rendimentos do devedor.

(Acórdão n. 786674, 20120110683580APC, Relator: ALFEU MACHADO, Revisor: LEILA ARLANCH, 1ª Turma Cível, Data de Julgamento: 07/05/2014, Publicado no DJE: 13/05/2014. Pág.: 87)

Como pode ser visto, os tribunais, no exercício da jurisdição tradicional, vem demonstrando preocupação com o fenômeno do superendividamento e tem atuado como um freio ao crédito irresponsável e ilimitado.

## | Conclusão

A sociedade de consumo apresenta uma série de estímulos à aquisição de bens e serviços de forma desenfreada. Por outro lado, a política econômica dos últimos anos viabilizou o acesso ao crédito a uma parcela da população antes não atendida, especialmente a chamada classe C. Atrelado à isso o surgimento dos empréstimos consignados e descontos em conta corrente atuaram como vetores à concessão de crédito. Sem educação financeira, os consumidores pouco se preocupam com a taxa de juros e outros custos incluídos na operação financeira (como tributos, seguros etc) e focam apenas no valor da parcela. Essa falta de atenção e de informação qualificada colaboram para o superendividamento, resultando em distribuição de crédito em condições desfavoráveis a consumidores desinformados.

Não havendo legislação que trate especificamente da concessão de crédito com o objetivo de evitar o superendividamento, o problema só aumenta e acaba batendo às portas do Poder Judiciário, o qual tem oferecido ferramentas eficientes no enfrentamento do problema.

Ocorre que ainda são poucos os casos em que o consumidor percebe a situação de superendividamento e assume o rumo das negociações com os credores a tempo de evitar maiores transtornos. Ademais, é preciso separar o joio do trigo, ou seja, o devedor contumaz e de má-fé que obtém crédito já pensando em não pagar daquele devedor desinformado e de boa-fé que se coloca em situação de risco por uma necessidade premente ou mesmo por apelos da sociedade de consumo. Feita essa distinção pode o Poder Judiciário agir por meio de seus julgados de forma a nortear a conduta das grandes instituições financeiras responsáveis pela concessão irresponsável de crédito.

Por fim, ainda que se imponha ao credor uma série de atribuições em fase pré-contratual, ainda que os julgamentos sejam mais severos no sentido de reconhecer essa responsabilidade e diversos deveres anexos, tudo passa pela necessária educação financeira da população. De que adianta o gerente do banco explicar taxas de juros se o consumidor não sabe o significado de juros compostos? Essa reflexão tem que ser feita. A inclusão da educação financeira na base nacional de comum curricular merece aplausos e terá o condão de proporcionar um futuro diverso às crianças no que tange à assunção de dívidas, poupança e aposentadoria. Todavia, cabe aos poderes constituídos atuar para prevenir e evitar os atuais conflitos.



## | Referências

- ALMEIDA, João Batista de.** Manual de direito do consumidor. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- ARAÚJO JUNIOR, Marco Antonio.** Direito do consumidor, parte I: tutela material do consumidor. São Paulo: Premier Máxima, 2008. (Coleção Resumo de Bolso)
- BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e.** Das práticas comerciais. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004. p. 240-493.
- BESSA, Leonardo Roscoe.** Fornecedor equiparado. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 61, p. 126-141. jan/mar 2007.
- BORGES, João Eunápio.** Títulos de crédito. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1979.
- BULGARELLI, Waldirio.** Títulos de crédito. 18.ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- CARPENA, Heloísa.** Uma lei para os consumidores superendividados. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n.61, p. 76-89, jan/mar. 2007.
- CAVALIERI FILHO, Sergio.** Programa de direito do consumidor. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- DENARI, Zelmo.** Da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código brasileiro de defesa do consumidor: Comentado pelos autores do anteprojeto. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.p. 163-239.
- DICKERSON, Mechele.** O Superendividamento do consumidor: uma perspectiva a partir dos EUA no ano de 2007. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 80, p. 153-191, out./dez. 2011.
- FORTUNA, Eduardo.** Mercado Financeiro. 16. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.
- FRANCO, Marielza Brandão.** O superendividamento do consumidor: fenômeno social que merece regulamentação legal. Revista do Direito do Consumidor, São Paulo, n. 74, p. 227-242, abr./jun. 2010.
- KRISCHNER, Felipe.** Os novos fatores teóricos de imputação e concretização do tratamento do superendividamento de pessoas físicas. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 65, p. 61-113, jan./mar. 2008.
- LIMA, Clarissa Costa de.** Medidas preventivas frente ao superendividamento dos consumidores na União Européia. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 76, p. 208-238, out./dez. 2010.
- MARQUES, Claudia Lima.** Campo de aplicação do CDC. In: BENJAMIN, Antônio Herman V. et al. Manual de Direito do Consumidor. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.p. 67-88.
- \_\_\_\_\_. Algumas perguntas e respostas sobre prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores pessoas físicas. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 75, p. 09-42, jul./set. 2010.
- \_\_\_\_\_. Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

\_\_\_\_\_. Consumo como igualdade e inclusão social: a necessidade de uma lei especial para prevenir e tratar o “superendividamento” dos consumidores pessoas físicas. Revista Jurídica da Presidência, Brasília, v.13, n. 101, p. 405 a 424, out. 2011/jan. 2012.

**NETO, Alexandre Assaf.** Mercado financeiro. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

**NETO, André Perin Schmidt.** Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e classificação. Revista da SJRJ, Rio de Janeiro, n. 26, p. 167-184, 2009.

**NEVES, Luiz Eduardo de Castro.** Breves considerações sobre o superendividamento: juros: aspectos econômicos e jurídicos. Rio de Janeiro: EMER], p. 116-120, 2012. (Série Aperfeiçoamento de Magistrados, 5).

**ROSA JUNIOR, Luiz Emydio Franco da.** Títulos de crédito. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.

**SAAD, Elizabeth Maria.** Juros : aspectos econômicos e jurídicos. Juros: Aspectos Econômicos e Jurídicos. Rio de Janeiro: EMER], p. 55-67, 2012. (Série Aperfeiçoamento de Magistrados, 5).

## | ANEXO – Portaria 49 de 16 de dezembro de 2014

*Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDFT*

Institui o Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados - SUPERENDIVIDADOS, no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSCs, vinculados ao Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação - NUPEMEC.

O SEGUNDO VICE-PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS, no uso de suas competências legais e regimentais:

RESOLVE:

Art. 1º Instituir, no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSCs, vinculados ao Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação - NUPEMEC, o Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados - SUPERENDIVIDADOS com a finalidade de promover a prevenção, o tratamento e a resolução amigável de conflitos envolvendo consumidores em situação de superendividamento, mediante:

I - a avaliação das dívidas decorrentes de relação de consumo e da situação financeira dos consumidores participantes do Programa;

II - a prevenção do superendividamento da pessoa física, a promoção de medidas que estimulem o acesso ao crédito responsável e a educação financeira do consumidor;

III - a reinclusão social do consumidor superendividado;

IV - a renegociação amigável das dívidas dos consumidores superendividados com os seus credores, de acordo com as suas possibilidades financeiras, com base nos deveres de cooperação e de informação e nos princípios da boa-fé, da função social do crédito ao consumidor e do respeito à dignidade da pessoa humana e do mínimo existencial.

Art. 2º Considera-se consumidor superendividado apto a participar do Programa SUPERENDIVIDADOS a pessoa física, maior, capaz, de boa-fé, impossibilitada economicamente de pagar o conjunto de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, contraídas por má administração do orçamento familiar ou por acidentes da vida, como, por exemplo, morte, doença, desemprego, divórcio etc., sem o prejuízo do seu sustento e de sua família.

Parágrafo único. Estão excluídas do Programa SUPERENDIVIDADOS as dívidas alimentícias, fiscais, habitacionais e profissionais, decorrentes de indenização ou que tenham como credora empresa pública da União Federal, dos estados e do Distrito Federal.

Art. 3º A coordenação e a gestão do Programa SUPERENDIVIDADOS ficarão a cargo do NUPEMEC, com o apoio do Gabinete da Segunda Vice-Presidência do TJDF, cabendo-lhe:

I - editar cartilhas de orientação aos consumidores superendividados;

II - editar o material publicitário e coordenar a divulgação do Programa SUPERENDIVIDADOS para a comunidade jurídica e para a sociedade em geral;

III - coordenar a implantação e estabelecer as diretrizes operacionais do SUPERENDIVIDADOS nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania -CEJUSCs;

IV - promover a realização de Oficinas de Educação Financeira do Consumidor;

V - fomentar a implantação do SUPERENDIVIDADOS em cooperação com outras instituições públicas e privadas, como a Defensoria Pública do Distrito Federal, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, a OAB/DF e o PROCON/DF.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

Desembargador WALDIR LEÔNICIO JÚNIOR  
Segundo Vice-Presidente

# PRÓ-EXCELÊNCIA : Programa de Aprimoramento da Alta Performance e Excelência de Magistrados -NJM/DF - TJDFT<sup>1</sup>

**Carlos Bismarck Piske de Azevedo<sup>2</sup>**  
**Luciana Lopes Rocha<sup>3</sup>**  
**Regina Lúcia Nogueira<sup>4</sup>**

**Sumário:** 1 Introdução 2 Desenvolvimento 2.1 Estresse e resiliência 2.2 Resiliência e cérebro 2.3 Programa Pró-excelência 2.3.1 Encontro de Aprimoramento Neurocognitivo (EAN) 1 - Julgamento e Tomada de Decisão; 2.3.2 Encontro de Aprimoramento Neurocognitivo (EAN) 2 – Gestão do Pensamento; 2.3.3 Encontro de Aprimoramento Neurocognitivo (EAN) 3 – Gestão da Emoção; 2.3.4 Encontro de Aprimoramento Neurocognitivo (EAN) 4 – Atenção e Concentração; 2.3.5 Encontro de Aprimoramento Neurocognitivo (EAN) 5 – Mindfulness; 2.3.6 Efeito do Programa Pró-Excelência sobre o estresse; 2.3.7 Efeito do Programa Pró-excelência sobre o bem-estar psicológico; 2.3.8 Efeito do Programa Pró-Excelência sobre indicadores do Censo do Poder Judiciário 3. Conclusão

**Resumo:** Os magistrados possuem a condição única de serem órgãos do Poder Judiciário, terem sob sua responsabilidade a administração da Justiça em nome do Estado e a excelência na prestação do serviço público de distribuir Justiça. Ao mesmo tempo, são constantemente expostos a muitas situações estressoras. Portanto, é importante o desenvolvimento de programas que favoreçam o enfrentamento do estresse pelo magistrado de modo ativo, haja vista que muitos dos estressores são inerentes ao ofício da magistratura. O Programa Pró-Excelência visa manter e potencializar o funcionamento cerebral de magistrados por meio do uso de estratégias neurocognitivas, a fim de criar condições para um funcionamento ampliado do cérebro e consequente aumento da resiliência. O Programa Pró-Excelência diminuiu os sintomas físicos e psicológicos de estresse dos magistrados, melhorou dimensões do bem-estar psicológico, bem como impactou positivamente 13 indicadores do Censo do Poder Judiciário. Os magistrados possuem um papel central no sistema de justiça, resolvendo, em média, 1.800 causas por ano. Assim, a promoção da saúde física e mental de cada magistrado têm o potencial de impactar indiretamente cerca de 3.600 pessoas em média por ano, se forem consideradas apenas as partes de cada processo.

**Palavras-chave:** Programa Pró-Excelência; Magistratura; Estresse; Indicadores do Censo do Poder Judiciário; Aprimoramento Neurocognitivo

- 1 Este artigo foi baseado nos resultados do PRÓ-EXCELÊNCIA - Programa de Aprimoramento da Alta Performance e Excelência de Magistrados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT). O Programa Pró-Excelência foi desenvolvido pelo Núcleo Permanente Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do Distrito Federal – NJM do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDFT (NJM/TJDFT), da 2ª. Vice-Presidência, em parceria com a Coordenadoria de Assistência Multidisciplinar – CAM, da Secretaria de Saúde (SESA) da Presidência do TJDFT.
- 2 Juiz de Direito Titular do Juizado Especial Criminal e de Violência Doméstica e Familiar contra Mulher de Águas Claras do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT). Especialista em Ordem Jurídica e Ministério Público pela Fundação Escola Superior do Ministério Público. Juiz Diretor do Fórum de Águas Claras.
- 3 Juíza de Direito Titular do Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de Taguatinga do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT). Coordenadora do Núcleo Permanente Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do Distrito Federal – NJM (NJM/DF-TJDFT) e Presidente do X Fonavid (Fórum Nacional de Juízes de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher).
- 4 Pós-doutorado em Neurociência (Universidade Estadual Paulista - UNESP). Doutorado e Mestrado em Neurociência (Universidade de São Paulo – USP). Psicóloga do Núcleo Permanente Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do Distrito Federal – NJM (NJM/DF-TJDFT)

## | Introdução

Os magistrados devem obrigatoriamente nortear-se por princípios éticos e estão sujeitos a obrigações e vedações de conduta na vida profissional e privada. Acrescentem-se, a condição única dos magistrados de serem órgãos do Poder Judiciário, terem sob sua responsabilidade a administração da Justiça em nome do Estado e caberem a eles a excelência na prestação do serviço público de distribuir Justiça. Assim, a alta performance e a excelência dos magistrados impactam diretamente pessoas, famílias, a sociedade e a nação como um todo.

Ao mesmo tempo, os magistrados são constantemente expostos a muitas situações potencialmente estressoras, como o isolamento social, muitas vezes necessário para sua atuação imparcial e independente; as expectativas da sociedade e de si próprio sobre conduta e desempenho; as mudanças constantes na legislação e nos procedimentos legais; o crescente escrutínio da sociedade e da mídia; a preocupação com a segurança própria e da família; a sobrecarga de trabalho; a exposição a eventos com potencial traumático. Portanto, além de apresentar alta performance e excelência, o magistrado o faz sob condições adversas, o que pode ter efeitos deletérios para a sua saúde física e mental.

Lipp e Tanganelli (2002, p. 258- 265), em estudo pioneiro no Brasil sobre o estresse em magistrados da Justiça do Trabalho, verificaram que 70,6% dos juízes apresentavam sintomas de estresse, com comprometimento na vida social, afetiva, profissional e da saúde, e que as magistradas mulheres apresentavam mais estresse que os homens.

Em 2009 (p. 76), o juiz Franklin Vieira dos Santos investigou como o sofrimento psíquico aparece no exercício da atividade jurisdicional e as consequências advindas do sofrimento psíquico na vida do juiz em 50 magistrados do Tribunal de Justiça de Rondônia. Dentre os resultados, verificou que 36,92% dos magistrados afirmaram ter sintomas físicos ligados à ansiedade e depressão. Segundo o autor, o sofrimento profissional está relacionado à estrutura do judiciário devido à carga excessiva de trabalho e dos tipos de demandas ajuizadas, sendo necessário um apoio psicológico aos magistrados.

Na pesquisa “Situação de Saúde e Condições do Exercício Profissional dos Magistrados Trabalhistas do Brasil”, realizada pela Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (Anamatra), em parceria com a Escola de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), verificou-se que 41,5%, dos 706 magistrados que participaram da pesquisa, declararam ter diagnóstico médico de depressão e 17,5% informaram usar me-

dicamentos para depressão ou ansiedade. Além disso, mostrou-se que os magistrados estavam mais sujeitos a transtornos mentais comuns do que a população em geral, além de sofrerem mais de depressão, lombalgia e doenças do coração (Assunção, 2011, p. 8-15).

Diante desse quadro, a Resolução N° 207 de 2015 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que institui a Política de Atenção Integral à Saúde de Servidores e Magistrados do Poder Judiciário, tem como um dos seus objetivos definir princípios, diretrizes, estratégias e parâmetros para a implementação, em caráter permanente, de programas, projetos e ações institucionais voltados para a promoção e preservação da saúde física e mental tanto de magistrados e quanto de servidores.

Sabe-se que muitas dessas pressões e condições adversas não são exclusivas dos magistrados. O estresse ocupacional é um dos fatores responsáveis pela alteração da qualidade de vida e pelo prejuízo à saúde de diferentes profissionais, sendo também frequentes em profissionais como empresários, médicos e outros profissionais de saúde, pilotos de aeronaves, policiais. No entanto, os juízes tomam decisões que frequentemente determinam o destino das partes envolvidas.

A identificação e redução das fontes de estresse presentes no ofício da magistratura são estratégias estruturantes para o enfrentamento do estresse. Apesar disso, muitos dos estressores são inerentes ao ofício da magistratura. Portanto, é igualmente importante o desenvolvimento de programas que favoreçam o enfrentamento do estresse pelo magistrado.

Nesse sentido, o Programa Pró-Excelência - Programa de Aprimoramento da Alta Performance e Excelência de Magistrados do TJDF foi desenvolvido visando manter e potencializar o funcionamento cerebral de profissionais de alta performance e excelência por meio do uso de estratégias neurocognitivas ativas, ou seja, de ações ou processos deliberadamente empregados pelo indivíduo que criem condições para um funcionamento ampliado do cérebro e consequente aumento da resiliência.

Para tal, é estruturado em módulos contendo atividades baseadas em princípios e estudos da Neurociência e da Psicologia, que favorecem a utilização ótima de funções cognitivas como julgamento e tomada de decisão, gerenciamento de pensamento, regulação de emoção, atenção e concentração, monitoramento de erros e flexibilidade cognitiva, promovendo o aprimoramento neurocognitivo desses profissionais.

Uma vantagem adicional desse aprimoramento cognitivo é o de aumentar a resistência ao estresse, reduzindo seu impacto e, conseqüentemente, potencializando ainda mais a alta performance e excelência.

## | 1. Desenvolvimento

### **1.1. Estresse e Resiliência**

Diante de diferentes tipos de eventos estressores, o organismo reage apresentando respostas fisiológicas (cardiovasculares, endócrinas, imunológicas, nervosas), comportamentais, emocionais e cognitivas. Segundo o *National Institute of Mental Health* (2016, p. 1), o estresse é simplesmente essas respostas do cérebro e do corpo a uma demanda ou estressor, a qual prepara o organismo para realizar atividades ou responder a estímulos exteriores ameaçadores ou perigosos. Assim, a palavra estresse se refere a experiências que às vezes são benéficas bem como a experiência negativas e até traumáticas.

O organismo possui mecanismos homeostáticos eficazes, em regra, para lidar com estímulos estressores e situações adversas. No entanto, as respostas ao estresse podem prejudicar a saúde física e o bem-estar psicológico quando são continuamente ativadas, intensas ou duradouras. Os efeitos deletérios incluem sintomas como irritabilidade, ansiedade, distúrbios do sono, tensão muscular; a vulnerabilidade a transtornos mentais, como depressão ou transtornos relacionados à ansiedade; diferentes doenças como problemas alimentares, respiratórios, cardiovasculares e diabetes; bem como a presença de comportamentos de risco como fumar, beber e estilo de vida sedentário (Schneiderman et al., 2005, p. 607-628).

A resposta do organismo ao estresse são influenciada por diferentes fatores como a característica do estressor (intensidade, frequência, duração, escapabilidade, causa); vulnerabilidade do indivíduo (fase da vida, estado de saúde, estado de humor, personalidade, herança genética, experiências positivas e negativas ao longo da vida, crenças); e fatores ambientais - modo como ocorrem as interações com o ambiente, a situação familiar, as configurações sociais de grupo presentes, o ambiente sociocultural (Davydov et al., 2010, p. 479-495).

Mesmo diante de eventos estressores potencialmente traumáticos, como a exposição a episódio concreto ou ameaça de morte, lesão grave ou violência sexual, as quais muitas vezes são acompanhadas de intenso medo, horror e desamparo, uma heterogeneidade

de respostas emocionais, cognitivas e comportamentais pode ocorrer, sendo que algumas pessoas desenvolvem respostas de estresse agudas, outras crônicas e outras, além de não sucumbir ao trauma, apresentam uma adaptação positiva como mostra o Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais 5, conhecido como DSM-5 (American Psychiatric Association, 2014, p. 265-290).

Essa capacidade de adaptação positiva de um indivíduo de se recuperar rapidamente dos efeitos negativos dos eventos estressantes (por exemplo, reduzindo as emoções negativas causadas por um estressor) e de preservar sua capacidade de crescimento, embora enfrentando adversidades, é conhecida como resiliência e é um fator protetivo contra os efeitos prejudiciais do estresse (Herrman, 2011, p. 258-265).

## **1.2. Resiliência e Cérebro**

O cérebro humano se adapta às experiências, alterando suas propriedades funcionais e estruturais. Até recentemente, o cérebro adulto era considerado fixo e estável, mas inúmeros estudos têm mostrado que o tempo todo ele é alterado em resposta a diferentes experiências, incluindo estressores e demandas, processo conhecido como plasticidade cerebral ou neuroplasticidade. A aprendizagem e a memória, bem como a resiliência, dependem da capacidade do cérebro de mudar diante das experiências. Essas mudanças incluem alterações na comunicação entre o neurônios, mudanças neuroquímicas e nascimento de novos neurônios (Fuchs e Flügge, 2014, 1-10).

A plasticidade cerebral pode ser adaptativa ou mal adaptativa. Um exemplo é o que ocorre na resposta clássica de luta, fuga ou congelamento diante de ameaça. Essas respostas involuntárias favorecem a sobrevivência. No entanto, a desregulação dos sistemas que organizam essas respostas de sobrevivência pode levar ao comprometimento funcional de certos indivíduos e causar transtornos mentais como o transtorno de estresse pós-traumático ou transtorno de pânico (McEwen, 2017, p. 1-18).

A neurociência tem buscado compreender como modular a neuroplasticidade de modo a contribuir para respostas adaptativas. Estudos em modelos animais e humanos mostram como intervenções explícitas projetadas para promover bem-estar físico e psicológico podem induzir mudanças relacionadas à plasticidade no cérebro. Dentre as intervenções, está o exercício físico moderado e regular, o qual favorece a neuroplasticidade de certas estruturas cerebrais e, por consequência, funções cognitivas, respostas afetivas e comportamentais,



e atenua os efeitos nocivos do estresse (Hötting e Roeder, 2013, p. 2243-2257). Alterações relacionadas à plasticidade no cérebro, promovendo uma série de resultados comportamentais positivos, também têm sido relatadas com terapia cognitiva (Clark e Beck, 2010, p. 418-424) e práticas meditativas como o *mindfulness* (Yi-Yuan e Leve, 2016, p. 63–72).

Em relação à resiliência, estudos mostram que o enfrentamento do estresse de modo ativo é a base para uma resposta saudável e adaptativa. Mais recentemente, Sinha e colaboradores (2016, p. 8837–8842) mostraram que o córtex pré-frontal, mais especificamente sua porção ventromedial, é uma região fundamental para o enfrentamento adaptativo e resiliente ao estresse. Essa estrutura cerebral modula respostas como flexibilidade comportamental, regulação da emoção e da ansiedade, persistência diante de contratempos, controle somatomotor, integração de informações para tomadas de decisão adequadas e comportamentos direcionados a objetivos. Quanto maior a flexibilidade neural do córtex pré-frontal, maior o enfrentamento ativo do estresse. Por outro lado, quanto menor sua atividade, mais altos são os enfrentamentos desadaptativos, como consumo excessivo de álcool, compulsões alimentares, discussões e brigas, os quais estão relacionados à desregulação da emoção, comportamentos automáticos e diminuição do autocontrole.

Estudos mostram que parte dessa função do córtex pré-frontal ocorre por meio da regulação da atividade de estruturas límbicas como a amígdala (para revisão ver Sussman et al. 2016, p. 160-172). A amígdala é uma estrutura crítica para a coordenação de respostas comportamentais, autonômicas e endócrinas a estímulos ambientais, especialmente para favorecer a evitação de ameaças ou a aproximação de estímulos recompensadores. Essa regulação “top-down” (de cima para baixo) favorece a seleção de estímulos com base em expectativas, conhecimento e objetivos. No entanto, como as conexões entre o córtex pré-frontal e a amígdala são recíprocas, o oposto também pode ocorrer. O estresse pode aumentar a atividade da amígdala e ocorrer uma regulação “bottom-up” (de baixo para cima) em que a percepção de estímulos ameaçadores é priorizada, aumentando as reações às ameaças percebidas, e restringindo a capacidade do organismo de receber novas informações. Além disso, o próprio funcionamento do córtex pré-frontal pode ser prejudicado pelo estresse, prejudicando o mecanismo “top-down”.

Esses estudos sugerem que o emprego de estratégias ativas de enfrentamento do estresse aumenta a resiliência, por aumentar a regulação do estresse “top-down” em detrimento da regulação “bottom-up”. Ao favorecer uma plasticidade cerebral adaptativa, o uso dessas estratégias, as quais podem ser aprendidas, pode ter um efeito protetor

diante de situações adversas, reduzindo o impacto do estresse sobre a saúde e a qualidade de vida. Sendo assim, a aprendizagem dessas estratégias ativas pelos magistrados pode favorecer a saúde e a qualidade de vida.

Nesse sentido, e tendo-se em vista que nem sempre é possível controlar as fontes de estresse, o Programa Pró-Excelência - O Pró-Excelência - Programa de Aprimoramento da Alta Performance e Excelência de Magistrados do TJDFT foi desenvolvido a fim de favorecer a resiliência ao estresse por meio da aprendizagem de estratégias ativas de enfrentamento do estresse.

O Pró-Excelência está em consonância com a Resolução No. 207 de 2015 do Conselho Nacional de Justiça, a qual instituiu a Política de Atenção Integral à Saúde de Magistrados e Servidores do Poder Judiciário e que tem como um dos seus objetivos a promoção e a preservação da saúde física e mental de magistrados e servidores.

O presente trabalho investigou o efeito do Programa Pró-Excelência sobre o nível de estresse de magistrados do TJDFT, bem como sobre o bem-estar psicológico. Além disso, verificou o seu impacto sobre Indicadores do Censo do Poder Judiciário (Brasil; 2014, p. 59-60) e os dados referentes ao TJDFT (Brasil, 2013, p. 16).

### 1.3. Programa Pró-Excelência

O Programa Pró-Excelência é implementado por meio de 9 encontros individuais e semanais (Figura 1).



Figura 1 – Programa Pró-Excelência

No Encontro 1, realiza-se a Avaliação Inicial (Antes do Pró-Excelência) do: i) estresse, por meio do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp; e ii) bem-estar psicológico, por meio da Escala de Bem-Estar Psicológico (EBEP).

O nível do estresse de cada participante foi mensurado antes e após o Programa Pró-Excelência por meio do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp – ISSL (Lipp, 2005). Esse instrumento permite uma mensuração objetiva da sintomatologia do estresse, avaliando os sintomas presentes, a presença ou não de quadro de estresse, a predominância de sintomas (físicos ou psicológicos) e a fase do quadro de estresse.

O Bem-Estar Psicológico é um construto multidimensional que reflete características relativas ao funcionamento psicológico positivo ou ótimo. Esta variável encontra-se fortemente relacionada às disposições para enfrentar os desafios da vida, influenciando a forma como os sujeitos respondem às demandas pessoais e sociais. A Escala de Bem-Estar Psicológico (Machado et al., 2013, p. 263-272) é um instrumento de auto relato adaptado da *Psychological Well-being Scale*, composta por 36 itens, distribuídos por 6 dimensões (operacionalizadas como tendo escores alto ou baixo, vide abaixo): “Relação Positiva com os outros”, “Autonomia”, “Domínio sobre o ambiente”, “Crescimento Pessoal”, “Propósito na vida” e “Auto aceitação”. Cada item é respondido no formato de *rating scale*, em que cada participante dá a sua resposta numa escala de seis pontos relativa à auto avaliação de cada item.

No Encontro 1, também são esclarecidos os objetivos do Programa Pró-Excelência, identificados possíveis desafios e necessidades, explicitada a diferença entre estratégia neurocognitiva e treino neurocognitivo e que se trata de um processo colaborativo, bem como informado sobre o sigilo e a confidencialidade do Programa Pró-Excelência. Nesse quesito, não são divulgadas informações individuais, não são informados os nomes dos participantes do programa; o nome do participante é registrado apenas em código conhecido apenas pelo profissional que está atendendo o magistrado e todos os arquivos utilizados possuem senha.

No Encontro 2, um relatório com os resultados das avaliações é devolvido ao participante, os resultados são discutidos, os cinco Encontros são adequados aos resultados encontrados e às necessidades particulares do participante.

A seguir, são realizados cinco Encontros de Aprimoramento Neurocognitivo (EANS) em que ocorrem a aprendizagem e a vivência de estratégias ativas de enfrentamento do estresse.

### 1.3.1 ENCONTRO DE APRIMORAMENTO NEUROCOGNITIVO (EAN)

#### **» JULGAMENTO E TOMADA DE DECISÃO**

De acordo com a Psicologia Cognitiva e a Neurociência, o julgamento se refere a uma avaliação de alternativas, a fim de formar uma decisão embasada. Por sua vez, a tomada de decisão é o processo de fazer escolhas dentre as alternativas dadas. O julgamento e a tomada de decisão são processos independentes e complexos, mas que estão inter-relacionados.

O EAN 1 inclui o emprego de ações deliberadas para favorecer o julgamento e tomada de decisão por meio do emprego de respiração profunda e da alteração da distância psicológica.

A respiração profunda, inspirar e expirar voluntariamente para controlar o ritmo respiratório, é um componente essencial de práticas como a meditação, artes marciais e algumas religiões orientais e tem sido amplamente utilizada no tratamento de transtornos emocionais relacionados ao estresse. Este tipo de respiração produz relaxamento por reduzir a frequência cardíaca e ativar o sistema nervoso parassimpático. Mais recentemente, estudos mostraram uma relação direta entre a respiração nasal e nossas funções cognitivas. Zelano e colaboradores (2016, p. 12448-12467) mostraram que a respiração nasal desempenha um papel crucial na coordenação de sinais cerebrais elétricos no córtex olfativo do olfato – a região do cérebro que recebe diretamente informações a partir do nariz – e que modula a atividade da amígdala (que processa emoções) e do hipocampo (responsável por ambos memória e emoções), podendo influenciar nossas emoções e memória. Por sua vez, Ma e colaboradores (2017, p. 1-12), mostraram o efeito positivo de exercícios de respiração sobre o desempenho cognitivo e na redução das consequências subjetivas e fisiológicas negativas do estresse em adultos saudáveis.

Quanto à alteração da distância psicológica, de acordo com a Teoria do Nível de Interpretação (Trope e Liberman, 2010, 440-463), a distância psicológica interfere na construção das representações mentais de eventos, objetos e pessoas. Por consequência, os comportamentos, predições, avaliações e tomadas de decisão são influen-

ciadas pela distância psicológica em suas diferentes dimensões: temporal (futuro ou passado *versus* presente), espacial (perto *versus* longe), social (conhecido *versus* estranho) e experiencial (vivenciar *versus* imaginar). Essas representações mentais podem ser de nível alto (mais abstratas, omitem detalhes e visualizam o quadro geral de um objeto ou evento em seus aspectos essenciais) ou de nível baixo (mais concreta e rica em detalhes). Quanto maior a distância psicológica, mais a representação é de alto nível. Foram empregadas estratégias ativas que permitem aumentar a distância psicológica diante de situações estressoras.

### 1.3.2. ENCONTRO DE APRIMORAMENTO NEUROCOGNITIVO (EAN)

#### » **GESTÃO DO PENSAMENTO**

De acordo com a psicologia cognitiva, o modo como indivíduos processam e interpretam a realidade determina suas respostas fisiológicas, emocionais e comportamentais (Knapp e Beck, 2008, p. 54-64). Assim, situações geram pensamentos, que geram emoções, que geram reações. Dentre os tipos de avaliação cognitiva, estão os pensamentos automáticos, que surgem rápida e espontaneamente e parecem válidos. No entanto, os pensamentos automáticos podem ser distorcidos e disfuncionais, gerando sentimentos desproporcionais ou inapropriados para lidar com a situação de modo adaptativo e funcional e criar uma solução alternativa.

A estratégia utilizada no EAN 2 consiste na aprendizagem de como identificar, questionar e corrigir pensamentos automáticos disfuncionais. Uma forma de identificá-los, é prestando atenção às mudanças de emoção. Assim, o participante é instruído a lembrar de uma situação estressora vivenciada e a prestar atenção às emoções presentes. A seguir, a fim de identificar o pensamento automático, deve se perguntar o que pensou imediatamente antes daquela emoção. A partir da identificação do pensamento automático, sua validade/veracidade é testada por meio de perguntas, com o objetivo de desenvolver uma resposta adaptativa para a situação estressora.

### 1.3.3. ENCONTRO DE APRIMORAMENTO NEUROCOGNITIVO (EAN)

#### » **GESTÃO DA EMOÇÃO**

As emoções são um fenômeno complexo que ocorre em respostas a eventos internos e externos, incluindo componentes fisiológicos (sensações corporais), comportamentais, bem como experiência subjetivas (sentimentos). É crescente o número de pesquisas mostrando que as emoções são um fator determinante para o julgamento e tomada de

decisões, podendo favorece-las ou prejudicá-las, dependendo das interações entre mecanismos cognitivos e motivacionais desencadeados (Lerner et al., 2015, p. 799-823).

No EAN 3, foram utilizadas duas estratégias de gerenciamento de emoções negativas para minimizar a ativação emocional: a técnica de escrita expressiva e a técnica “stop”.

A técnica da escrita expressiva se baseia em estudos que mostram que quando indivíduos escrevem sobre experiências emocionais e sentimentos, pode ocorrer melhora na regulação da emoção, bem como nas respostas fisiológicas e comportamentais, favorecendo a saúde física e mental (Pennebaker, 2007, p. 162-166). Os participantes são instruídos a escolher uma experiência emocional recente que causou desconforto e escrever sobre elas expressando seus pensamentos e sentimentos mais profundos, prestando atenção ao que aconteceu ou está acontecendo, mais do que ao fato. Apenas o participante tem acesso ao conteúdo escrito. Recentemente, Schroder e colaboradores (2017, p. e12990) mostraram que a escrita expressiva pode ajudar a pessoas preocupadas cronicamente a realizar uma tarefa estressante futura com mais eficiência. Ao colocarem as preocupações no papel, são liberados recursos cognitivos para se trabalhar em outras tarefas.

A técnica “stop” é uma intervenção cognitiva comportamental de regulação emocional que inclui: parar o que está fazendo e concentrar-se no momento presente; respirar profundamente, torna-se consciente das emoções, pensamentos e reações corporais e prosseguir reconectando-se com o ambiente ao redor (Thory, 2013, p. 4-21).

#### 1.3.4. ENCONTRO DE APRIMORAMENTO NEUROCOGNITIVO (EAN)

##### » **ATENÇÃO E CONCENTRAÇÃO**

A atenção é a capacidade de focar em um único estímulo ou atividade, enquanto a concentração é a capacidade de sustentar a atenção por um período de tempo. A atenção e concentração querem recursos cognitivos que são limitados. Assim, a realização de mais de duas ou mais tarefas ao mesmo tempo, multitarefa, produz prejuízos, exceto para tarefas automáticas que não exigem recursos cognitivos. A multitarefa requer uma mudança constante da atenção e interrupções na execução das tarefas e, por consequência, ocorre um aumento da demanda cognitiva, uma diminuição no processamento de informações e no desempenho, além de aumentar a chance de erros (Rothbart e Posner, 2015, p. 42-63; Bailer e Tomitch, 2016, p. 403-425).

No EAN 4, foi utilizada uma estratégia para favorecer a atenção e concentração. A estratégia envolve identificar possíveis distratores antes de iniciar uma tarefa, diminuir a influência desses distratores, exercício de respiração, nomear a atividade que receberá a atenção e determinar um tempo específico para focar (sem interrupção) e para não focar (descanso), cronometrar e respeitar os tempos determinados. Dentre os objetivos, está o cérebro poder aprender qual é a hora de focar.

### 1.3.5. ENCONTRO DE APRIMORAMENTO NEUROCOGNITIVO (EAN) » MINDFULNESS

A meditação *mindfulness* (meditação da atenção plena) é uma prática milenar que começou a receber especial atenção quando começou a ser estudada cientificamente e utilizada fora do contexto religioso.

*Mindfulness* (atenção plena) é o contínuo monitoramento da experiência, com foco no presente, sem conteúdo de julgamento ou juízo de valor. Possui duas dimensões: i) *awareness* (consciência), a saber, o monitoramento contínuo que se faz da experiência interna ou externa no momento em que elas ocorrem; e ii) aceitação, uma atitude de não julgamento, de abertura à experiência do momento presente, livres de defesas, crenças ou quaisquer outros tipos de julgamentos, elaborações ou interpretações (Silveira et al., 2012, p. 215-223).

Estudos mostram os efeitos benéficos sobre a saúde física e mental de intervenções que utilizam técnicas de *mindfulness*, além de melhorarem a atenção e a regulação da emoção (para revisão ver Creswell, 2017, p. 491-516). Estudos mostram ainda que práticas de atenção plena promovem neuroplasticidade, reduzindo a ativação de estruturas límbicas e aumentando a ativação de estruturas como diferentes regiões do córtex pré-frontal (Kirk et al. 2016, p. 1-9).

O EAN 5 consistiu da aprendizagem de duas estratégias baseadas em exercícios de *mindfulness*: alimentação com atenção plena e escaneamento corporal.

Na estratégia baseada na técnica de alimentação com atenção plena, o praticante é instruído a levar consciência à experiência de saborear uma bala. A prática inclui o observar, explorar os diferentes sentidos, colocar na boca, saborear, engolir e seguir o efeito após engolir.

Por sua vez, a técnica de escaneamento corporal consiste em observar a respiração e em escanear o corpo com atenção plena, demorando alguns minutos em cada parte

do corpo, prestando atenção nas sensações corporais presentes. O objetivo é favorecer a consciência corporal, atitudes de curiosidade, regulação emocional e atenção e gentileza com as sensações que se manifestarem a cada instante.

Após os cinco Encontros de Aprimoramento Neurocognitivo (EAN), em que foram aprendidas e vivenciadas estratégias ativas de enfrentamento do estresse, o estresse e o bem-estar psicológico foram reavaliados no encontro 8, permitindo a comparação dos resultados Antes do Pró-Excelência e Após o Pró-Excelência.

### 1.3.6. EFEITO DO PROGRAMA PRÓ-EXCELÊNCIA SOBRE O ESTRESSE

O Programa Pró-Excelência atendeu 21 participantes assim distribuídos: 15 magistrados de violência doméstica e familiar contra a mulher, 4 magistrados de outras matérias, 1 desembargador e 1 gestor. Dentre os 21 participantes, 15 concluíram os 9 encontros, 1 participou de 8 encontros e 5 participaram de menos de 8 encontros. Foram considerados para avaliação do efeito do Programa Pró-Excelência, os magistrados que terminaram os 9 encontros.

Os resultados mostram que 69,23% dos participantes apresentavam quadro de estresse “Antes do Pró-Excelência” e 30,77% “Após o Pró-Excelência” (Figura 2).



**Figura 2** – Presença de quadro de estresse nos magistrados Antes e Após o Pró-Excelência



A Figura 3 mostra que o Programa Pró-Excelência reduziu estatisticamente os sintomas de estresse físicos e psicológicos e o total de sintomas. A sintomatologia apresentada pelos magistrados participantes foi predominantemente física.



**Figura 3** – Número de sintomas físicos e psicológicos de estresse Antes e Após o Programa Pró-Excelência (Teste *t* de Student pareado, \*\* $p \leq 0,01$ ; \* $p < 0,05$ ).

### 1.3.7. EFEITO DO PROGRAMA PRÓ-EXCELÊNCIA SOBRE O BEM-ESTAR PSICOLÓGICO

A Figura 4 mostra que o Programa Pró-Excelência aumentou estatisticamente algumas dimensões do bem-estar psicológico dos participantes, a saber, o crescimento pessoal, o propósito de Vida e a autoaceitação.



**Figura 4** – Dimensões do Bem-Estar Psicológico mensurados Antes e Após o Pró-Excelência (Teste *t* de Student pareado, \*\* $p < 0,01$ ; \* $p < 0,05$ ).

### 1.3.8. Efeito do Programa Pró-Excelência sobre Indicadores do Censo do Poder Judiciário

No último encontro, a fim de se avaliar o efeito do Pró-Excelência sobre indicadores do Censo do Poder Judiciário (Brasil, 2014, p. 59-60) e sobre os dados do Censo referente ao TJDT (Brasil, 2013, p. 16), solicitou-se aos participantes que avaliassem sua concordância ou não com afirmações referentes à contribuição do Pró-Excelência para aspectos mensurados no Censo do Poder Judiciário.

O efeito do Pró-Excelência sobre os indicadores 1, 4, 5, 6, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 32, 33 e 34 foram avaliados (círculos escuros, Figuras 5A, 5B e 5C). Apenas indicadores que se correlacionavam aos objetivos do Programa Pró-Excelência foram considerados,

AVALIE O QUANTO VOCÊ CONCORDA COM AS AFIRMAÇÕES SEGUINTE	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO	CONCORDO	CONCORDO TOTALMENTE	NÃO SE APLICA/PREFIRO NÃO RESPONDER
1 <i>Estou feliz com a minha escolha profissional de trabalhar no Poder Judiciário</i>	1	2	3	4	5
2 <i>Meu trabalho melhora o desempenho do meu tribunal/conselho</i>	1	2	3	4	5
3 <i>O volume de trabalho atribuído a mim permite que minhas tarefas sejam concluídas durante a minha jornada regular de trabalho</i>	1	2	3	4	5
4 <i>Meu tribunal/conselho investe na capacitação dos servidores</i>	1	2	3	4	5
5 <i>Há constante melhoria das rotinas de trabalho no âmbito do meu tribunal/conselho</i>	1	2	3	4	5
6 <i>A adoção de metas pelo meu tribunal/conselho é positiva para o Poder Judiciário</i>	1	2	3	4	5
7 <i>A adoção de metas pelo meu tribunal/conselho é positiva para o cidadão</i>	1	2	3	4	5
8 <i>A adoção de metas pelo meu tribunal/conselho é positiva para os servidores</i>	1	2	3	4	5
9 <i>Um sistema de promoção baseado apenas no critério de merecimento seria o mais adequado para a carreira do magistrado.</i>	1	2	3	4	5
10 <i>O CNJ contribui para a melhoria da gestão e modernização do Poder Judiciário.</i>	1	2	3	4	5
11 <i>As deliberações do CNJ contribuem para a melhoria do meu trabalho</i>	1	2	3	4	5

Figura 5A: Indicadores do Censo do Poder Judiciário (Brasil, 2014)

AVALIE O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO EM RELAÇÃO:		MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	NÃO SE APLICA/ PREFIRO NÃO RESponder
12	<i>Ao salário que recebe considerando o trabalho que executa</i>	1	2	3	4	5
13	<i>À carreira da magistratura</i>	1	2	3	4	5
14	<i>Às relações profissionais cotidianas com outros magistrados.</i>	1	2	3	4	5
15	<i>Às relações profissionais cotidianas com os servidores do seu local de trabalho.</i>	1	2	3	4	5
16	<i>Às relações profissionais com a alta administração do tribunal/conselho.</i>	1	2	3	4	5
17	<i>Ao resultado do trabalho prestado aos cidadãos.</i>	1	2	3	4	5
18	<i>Aos instrumentos e equipamentos utilizados no trabalho (computadores, acesso à internet, material de expediente, etc.).</i>	1	2	3	4	5
19	<i>Às condições de trabalho e às instalações físicas (higiene, iluminação, ventilação, ruído, temperatura, acessibilidade e mobilidade etc.).</i>	1	2	3	4	5
20	<i>À atuação do tribunal/conselho em que trabalha em relação a sua qualidade de vida/saúde no trabalho.</i>	1	2	3	4	5
21	<i>À atuação do tribunal/conselho em que trabalha em relação a sua segurança pessoal.</i>	1	2	3	4	5
22	<i>À atuação do tribunal/conselho em que trabalha em relação à segurança no seu local de trabalho.</i>	1	2	3	4	5
23	<i>À atuação do CNJ para a melhoria da prestação jurisdicional.</i>	1	2	3	4	5
24	<i>Ao sistema de processo eletrônico adotado no tribunal em que trabalha.</i>	1	2	3	4	5
25	<i>Ao número de servidores da unidade judiciária em que trabalha.</i>	1	2	3	4	5
26	<i>À qualificação dos servidores da unidade judiciária em que trabalha</i>	1	2	3	4	5

Figura 5B: Indicadores do Censo do Poder Judiciário (Brasil, 2014)

AVALIE A FREQUÊNCIA DAS SEGUINTES SITUAÇÕES:		NUNCA	RARAMENTE	QUASE SEMPRE	SEMPRE	NÃO SE APLICA/ PREFIRO NÃO RESPONDER
27	Recebo sugestões de aprimoramento das rotinas de trabalho do tribunal/conselho em que atuo.	1	2	3	4	5
28	Participo da gestão orçamentária do tribunal/conselho em que atuo.	1	2	3	4	5
29	Participo das decisões relativas à gestão de pessoas do tribunal/ conselho em que atuo.	1	2	3	4	5
30	Participo do planejamento estratégico do tribunal/conselho no qual atuo.	1	2	3	4	5
31	Recebo orientações do tribunal/conselho no qual atuo quanto ao cumprimento das deliberações do CNJ.	1	2	3	4	5
QUANTO A SUA MOTIVAÇÃO PESSOAL EM RELAÇÃO AO TRABALHO, AVALIE:		NUNCA	RARAMENTE	QUASE SEMPRE	SEMPRE	NÃO SE APLICA/ PREFIRO NÃO RESPONDER
32	Você implementa novas ideias ou soluções para melhorar a gestão da sua unidade judiciária?	1	2	3	4	5
33	Você tem tempo e disposição para aprimorar seus conhecimentos a respeito dos temas com os quais trabalha?	1	2	3	4	5
34	Sente-se valorizado pelo exercício da magistratura?	1	2	3	4	5

Figura 5C: Indicadores do Censo do Poder Judiciário (Brasil, 2014)

Os resultados mostram que todos os indicadores do Censo do Poder Judiciário (Brasil, 2014) avaliados foram impactados positivamente pelo Programa Pró-Excelência (Quadro 1).

Indicador CNU	Percentual de concordância com as afirmações seguintes	Concorda ou Concorda Totalmente
1	<i>O Programa Pró-Excelência contribuiu para o aumento da satisfação com a minha escolha profissional de ser magistrado.</i>	91,00%
4, 5, 6	<i>O Programa Pró-Excelência contribuiu para o alcance das metas de produtividade.</i>	82,00%
	<b>Percentual de satisfação em relação</b>	<b>Satisfeito ou Muito Satisfeito</b>
13	À contribuição do Programa Pró-Excelência para a satisfação com a carreira da magistratura.	91,00%
14	À contribuição do Programa Pró-Excelência para as relações profissionais cotidianas com outros magistrados.	78,00%
15	À contribuição do Programa Pró-Excelência para as relações profissionais cotidianas com os servidores de seu local de trabalho.	91,00%
16	À contribuição do Programa Pró-Excelência para as relações profissionais cotidianas com a alta administração do TJDF.T.	78,00%
17	À contribuição do Programa Pró-Excelência ao resultado do trabalho prestado aos cidadãos.	100,00%
20	À contribuição do Programa Pró-Excelência em relação à sua qualidade de vida/saúde no trabalho.	100,00%
	<b>Percentual de concordância com as afirmações sobre motivação pessoal em relação ao trabalho</b>	<b>Concorda ou Concorda Totalmente</b>
32	<i>O Programa Pró-Excelência contribuiu para que você implemente novas ideias ou soluções para melhorar a gestão da sua unidade judiciária.</i>	80,00%
33	<i>O Programa Pró-Excelência contribuiu para que você tenha tempo e disposição para aprimorar seus conhecimentos a respeito dos temas com os quais trabalha.</i>	90,00%
34	<i>O Programa Pró-Excelência contribuiu para que você se sinta valorizado pelo exercício da magistratura.</i>	91,00%

**Quadro 1:** Efeito do Programa Pró-Excelência sobre Indicadores do Censo do Poder Judiciário (Brasil, 2014)

## | Conclusão

Os resultados mostraram que o Programa Pró-Excelência do NJM/TJDFT foi efetivo em reduzir o quadro de estresse e os sintomas de estresse em magistrados do TJDFT, bem como melhorar dimensões que representam o bem-estar psicológico, por meio da aprendizagem de estratégias ativas de enfrentamento do estresse que focam no aprimoramento do julgamento e tomada de decisão, gestão do pensamento, gestão da emoção, atenção e concentração e *mindfulness*. Além disso, o Pró-Excelência impactou de modo positivo todos os 13 indicadores do Censo do Poder Judiciário de 2014 que foram considerados.

De acordo com o Censo do Poder Judiciário 2014 e os relatórios sobre os dados de cada tribunal, 36,2% dos magistrados da Justiça Estadual “estão satisfeitos com a atuação do tribunal em prol da qualidade de vida e saúde no trabalho”. Esses documentos mostraram que, no TJDFT, o percentual de satisfação dos magistrados é de 49,8%.

De acordo com a Resolução No. 207/2017 do Conselho Nacional de Justiça, a qual instituiu a Política de Atenção Integral à Saúde de Magistrados e Servidores do Poder Judiciário e objetiva a promoção e preservação da saúde física e mental tanto de magistrados e quanto de servidores, a contar do ano de 2016 (referente ao ano base 2015) “Os tribunais encaminharão anualmente ao Conselho Nacional de Saúde, no mesmo prazo de envio dos dados do Relatório Justiça em Números, os indicadores e informações relativos à saúde de seus magistrados e servidores”.

Nesse sentido, o Programa Pró-Excelência, ao ter efeito protetor em relação ao estresse e promover o bem-estar psicológico, favorece a qualidade de vida/saúde no trabalho no TJDFT e, por consequência, pode contribuir para a melhoria dos indicadores e informações relativos à saúde. Esse efeito é corroborado pelo alto percentual de satisfação dos magistrados participantes com a contribuição do Pró-Excelência em relação à qualidade/saúde no trabalho (indicador 20).

Quando analisado o efeito do Pró-Excelência sobre os demais indicadores do Censo do Poder Judiciário 2014 avaliados, os resultados mostram que o Programa Pró-Excelência também contribuiu para aumentar o nível de satisfação com a escolha profissional, com a carreira da magistratura, com as relações profissionais e com o resultado do atendimento prestado aos cidadãos. Ademais, contribuiu para o alcance de metas de produtividade, para a implementação de novas ideias ou soluções para melhorar a gestão da sua unida-

de judiciária e para que o magistrado tenha tempo e disposição para aprimoramento dos conhecimentos a respeito dos temas com os quais trabalha. Por fim, contribuiu para que os magistrados participantes se sintam valorizados pelo exercício da magistratura. Todos esses indicadores impactados positivamente pelo Pró-Excelência também favorecem, direta e indiretamente, a qualidade de vida/saúde no trabalho.

O Programa Pró-Excelência é padrão ouro ao oferecer atendimento individual e personalizado aos magistrados, baseado em evidências científicas e por profissionais qualificados. Por consequência, possui efeito escalar, considerado o papel central dos magistrados para o sistema de justiça. Segundo dados do Relatório Justiça em Número 2017 (Brasil, 2017, p. 15), os juízes do primeiro grau resolveram definitivamente 1.788 causas, em média, ao longo do ano-base 2016.

Sendo assim, a promoção e a preservação da saúde física e mental de cada magistrado têm o potencial de impactar indiretamente cerca de 3.600 pessoas em média por ano, correspondentes as partes de cada processo. Este número é ainda maior se considerarmos o impacto do cuidado com o magistrado sobre os servidores sob sua gestão, demais servidores, colegas e administradores, bem como profissionais de outras instituições como promotores, defensores públicos e advogados.

## | Referências

**AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION.** DSM-5 – Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais. Porto Alegre: Artmed, 2014.

**ASSUNÇÃO, Ada Ávila.** Situação de saúde e condições do exercício profissional dos magistrados trabalhistas do Brasil, 2011, p. 1-16. Disponível em: <https://www.anamatra.org.br/attachments/article/54/00002920.pdf>. Acesso em: 19 mai. 2018.

**BAILER, Cyntia; TOMITCH, Lêda Maria Braga.** Estudos comportamentais e de neuroimagem sobre multitarefa: uma revisão de literatura. **Alfa, Revista de Linguística**, v. 60(2), 2016, p. 403-425.

**BRASIL. Censo do Poder Judiciário: Relatórios por Tribunal.** Conselho Nacional de Justiça – Brasília: CNJ, 2013. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/07/dc119f3d7327cdfbf4816e13137e6a53.pdf> >. Acesso em: 19 mai. 2018.

**BRASIL. Censo do Poder Judiciário: VIDE: Vetores iniciais e dados estatísticos.** Conselho Nacional de Justiça – Brasília: CNJ, 2014. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/images/dpj/CensoJudiciario.final.pdf>>. Acesso em: 20 mai. 2018.

**BRASIL. Relatório Justiça em Números 2017 – Ano-Base 2016.** Conselho Nacional de Justiça – Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/e5b5789fe59c137d43506b2e4ec4ed67.pdf>>. Acesso em: 19 mai. 2018.

**CLARK, David A.; BECK, A.T.** Cognitive theory and therapy of anxiety and depression: convergence with neurobiological findings. **Trends in Cognitive Sciences**, v. 14(9), 2010, p. 418-424.

**CRESWELL, J. David.** Mindfulness Interventions. **Annual Review of Psychology**, v. 68(1), 2017, p. 491-516.

**DAVYDOV, Dmitry; STEWART, Robert; RITCHIE, Karen; CHAUDIEU, Isabelle.** Resilience and mental health. **Clinical Psychology Review**, v. 30(5), 2010, p.479-495.

**FUCHS, Eberhard; Flügge, Gabriele.** Adult neuroplasticity: More Than 40 Years of Research, **Neural Plasticity**, v. 4, 2014, 1-10.

**HERRMAN, Helen; STEWART, Donna E.; DIAZ-GRANADOS, Natalia; BERGER, Elena L.; JACKSON, Beth.; YUEN, Tracy.** What is resilience? **The Canadian Journal of Psychiatry**, v. 56(5), 2011, p. 258- 265.

**HÖTTING, Kirsten; ROEDER, Brigitte.** Beneficial effects of physical exercise on neuroplasticity and cognition. **Neuroscience & Biobehavioral Reviews**, v. 37(9), 2013, p. 2243-2257.

**KIRK, Virginie; FATOLA, Charikleia, GONZALEZ, Marina Romero.** Systematic Review of Mindfulness Induced Neuroplasticity in Adults: Potential Areas of Interest for the Maturing Adolescent Brain. **Journal of Childhood & Developmental Disorders**, v. 2(1), 2016, p. 1-8.

**KNAPP, Paulo; BECK, Aaron T.** Fundamentos, modelos conceituais, aplicações e pesquisa da terapia cognitiva. **Revista Brasileira de Psiquiatria**, v. 30 (2), 2008, p. s54-s64.

**LERNER, Jennifer S.; LI, Ye; VALDESOLO, Piercarlo; KASSAM, Karim S.** Emotion and Decision Making. **The Annual Review of Psychology**, v. 66, 2015, p. 799–823.

**LIPP, MARILDA EMANUEL NOVAES; TANGANELLI, M.** SACRAMENTO. Stress e qualidade de vida em magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 15(3), 2002, p.537-548.

**LIPP, Marilda Emmanuel Novaes.** **Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL).** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2ª. ed. rev., 2005.

**MA, Xiao, YUE, Zi-Qi, GONG, Zhu-Qing; ZHANG, Hong; DUAN, Nai-Yue; Shi, Yu-Tong; WEI, Gao-Xia; LI, You-Fa.** The Effect of Diaphragmatic Breathing on Attention, Negative Affect and Stress in Healthy Adults. **Frontiers in Psychology**, v. 8(874), 2017, p. 1-12.

**MA, Xiao, YUE, Zi-Qi, GONG, Zhu-Qing; ZHANG, Hong; DUAN, Nai-Yue; Shi, Yu-Tong; WEI, Gao-Xia; LI, You-Fa.** The Effect of Diaphragmatic Breathing on Attention, Negative Affect and Stress in Healthy Adults. **Frontiers in Psychology**, v. 8(874), 2017, p. 1-12.

**MACHADO, Wagner de Lara.;** BANDEIRA, Denise Ruschel; PAWLOWSKI, Josiane. Validação da Psychological Well-being Scale em uma amostra de estudantes universitários. **Avaliação Psicológica**, 12(2), 2013, p. 263-272.

**McEWEN, Bruce S.** Neurobiological and Systemic Effects of Chronic Stress. **Chronic stress (Thousand Oaks, Calif.)**, v. 1, 2017, p 1-18.



**National Institute of Mental Health.** 5 Things You Should Know About Stress, **NIH Publication**, No. OM 16-4310, 2016. Disponível em: [https://www.nimh.nih.gov/health/publications/stress/5thingsshldknowaboutstress-508-03132017\\_142898.pdf](https://www.nimh.nih.gov/health/publications/stress/5thingsshldknowaboutstress-508-03132017_142898.pdf). Acesso em: 19 mai. 2018.

**PENNEBAKER, James W.** Writing about emotional experiences as a therapeutic process. **Psychological Science**, v. 8, 1997, p.162–166.

**ROTHBART, Mary K.;** POSNER, Michael I. The Developing Brain in a Multitasking World. **Developmental Review**, v. 35, 2015, 42–63.

**SANTOS, Franklin Vieira Dos.** O magistrado e o adoecimento no trabalho: aspectos jurídicos e psicológicos. Originalmente apresentada como dissertação de mestrado profissional em Poder Judiciário, Fundação Getúlio Vargas, 2009.

**SCHNEIDERMAN, Neil;** IRONSON, Gail ; SIEGEL; Scott D. Stress and health: psychological, behavioral, and biological determinants. **Annual Review of Clinical Psychology**, v. 1, 2005, p. 607–628.

**SCHRODER, Hans S.;** MORAN, Tim P.; MOSER, Jason S. The effect of expressive writing on the error-related negativity among individuals with chronic worry. **Psychophysiology**, 55(2), 2017, e12990.

**SILVEIRA, Amanda da Costa da;** CASTRO, Thiago Gomes de; GOMES, William Barbosa. Adaptação e validação da Escala Filadélfia de Mindfulness para adultos brasileiros. **Psico-USF**, v. 17(2), 2012, p. 215-223.

**SINHA, Rajita;** LACADIE, Cheryl M.; CONSTABLE, R.; TODD, SEO, Dongju. Dynamic Neural Activity during Stress Signals Resilient Coping. **Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America**, v. 113(31), 2016, p. 8837–8842.

**SUSSMAN, Tamara J.;** JIN, Jingwen; MOHANT, Aprajita. Top-down and bottom-up factors in threat-related perception and attention in anxiety. **Biological Psychology**, v. 121, 2016, p. 160-172.

**THORY, Kathryn.** Teaching managers to regulate their emotions better: insights from emotional intelligence training and work-based application. **Human Resource Development International**, v. 16 (1), 2013, p. 4–21.

**TROPE, Yaacov;** LIBERMAN, Nira. Construal-Level theory of psychological distance. **Psychological Review**, v. 117(2), 2010, p. 440-463.

**YI-YUAN, Tang;** LEVE, Leslie D. A translational neuroscience perspective on mindfulness meditation as a prevention strategy. **Translational Behavioral Medicine**, v. 6(1), 2016, p. 63–72.

**ZELANO, Christina;** JIANG, Heidi; ZHOU, Guangyu; ARORA, Nikita; SCHUELE, Stephan; ROSENOW, Joshua; GOTTFRIED, Jay A. Nasal respiration entrains human limbic oscillations and modulates cognitive function. **The Journal of Neuroscience**, v. 36(49), 2016, p. 12448–12467.

# Autoconhecimento a ponte entre a justiça e a paz social<sup>1</sup>

**Cristiana Torres Gonzaga<sup>2</sup>**

**Sumário:** 1. Introdução 2. Transição global 3. Árvore da violência 4. Escuta 5. Varanda 6. Pontos de vista 7. Conclusão.

**Resumo:** O objetivo deste artigo é ressaltar a importância do autoconhecimento no exercício da atividade jurisdicional, de modo a favorecer a comunicação – aí incluídas a escuta, a compreensão e a empatia – que é a essência do trabalho desenvolvido pelos atores processuais (juízes, advogados públicos e privados, membros do ministério público, serventuários) e, com isso, propiciar a constatação de que adotamos padrões de comunicação inconscientes, carregados de velhos paradigmas e crenças que bloqueiam a escuta, a compreensão, promovem a separatividade e, em consequência, distanciam a prestação jurisdicional da sua finalidade, que é promover a paz social através da efetiva resolução de conflitos.

**Abstract:** The purpose of this article is to emphasize the importance of self-knowledge in the exercise of judicial activity – including listening, understanding and empathy – which is the essence of the work developed by procedural actors (judges, public and private lawyers, members of the public prosecutor's office, servers) and in doing so, we can establish the fact that we adopt unconscious patterns of communication, loaded with old paradigms and beliefs which block listening and comprehension, promote the separation and, consequently, distance the jurisdictional provision of its finality, which is to promote social peace through the effective resolution of conflicts.

**Palavras-Chave:** Autoconhecimento – Escuta – Empatia – Imparcialidade – Efetividade.

**Key words:** Self-knowledge – Listening – Empathy – Impartiality – Effectiveness.

## | Introdução

Há alguns anos, depois de assumir o cargo de juíza de direito no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, deparei com vários questionamentos, especialmente quanto à qualidade e efetividade do serviço que vinha prestando. Sem dúvida amava a profissão, mas me questionava se minha atividade estava sendo capaz de aproximar as pessoas e a sociedade da tão desejada paz social, de que ouvi falar enquanto estudante de Direito.

Questionei se os jurisdicionados estariam mais felizes, como era minha pretensão que estivessem. Percebi que havia um hiato entre o que eu desejo do meu trabalho e o que estava conseguindo produzir. Com esses questionamentos fui voltando o olhar para dentro e buscando conhecer qual era a verdadeira demanda social e como alcançá-la.

1 Artigo apresentado por ocasião do Curso Paz Social promovido pela Escola de Formação Judiciária do TJDF - Ministro Luiz Vicente Cernicchiaro, em junho 2018.

2 Juíza Titular do Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher do Recanto das Emas/DF, mestranda em resolução de conflitos e mediação pela Unearth Atlantic – Universidad Europea Del Atlántico

Percebi que paz é o que todos querem e que nenhum estatuto, nenhum dispositivo legal, nenhuma técnica, nenhuma ferramenta será suficiente para ajudar as pessoas a se harmonizarem e encontrarem a paz, se a metodologia escolhida não partir de dentro para fora. Ou seja, é essencial que o magistrado se conheça e atue de forma isenta. A partir do autoconhecimento e da auto-observação contínua o magistrado terá condições de desenvolver empatia suficiente para identificar a demanda do jurisdicionado e o que ele precisa para pacificação do seu conflito.

Não se trata, pois, de apenas conhecer novas técnicas e ferramentas e adquirir habilidade para identificar qual a melhor estratégia a ser aplicada em cada caso. Muito antes e muito além disso. Percebi a urgência de uma mudança ampla, geral, concreta na forma como vemos o conflito, como estudamos o direito, como interpretamos as leis; sendo que a forma como vemos o conflito, estudamos o direito e interpretamos as leis foi construída com base em crenças e condicionamentos que estão sendo profundamente desafiados nos últimos tempos. Para que construamos uma cultura de paz, é preciso que a transformação venha de dentro para fora. É preciso que eu me transforme para levar essa transformação para o mundo.

Sendo o autoconhecimento o pano de fundo para que uma verdadeira mudança possa acontecer, depois de passar por alguns cursos de mediação, meditação, workshops de autoconhecimento e, especialmente, um workshop que me apresentou a metodologia Acordos de Paz<sup>3</sup>, identifiquei que existem algumas ferramentas que são capazes de auxiliar no ancoramento da consciência e que indicam a direção da mudança que se faz necessária, auxiliando assim o trabalho como juíza. Dentre outras técnicas ou ferramentas, cito a árvore da violência, o mapa da escuta, análise dos pontos de vista.

A proposta deste artigo é mostrar que para aprendermos a olhar com objetividade para nossas relações com o outro e com a natureza e promover harmonia nessas relações, precisamos iniciar dirigindo o olhar objetivo para nossa relação conosco mesmo através do autoconhecimento e que essa ferramenta tem especial cabimento na atividade jurisdicional porque em última análise o serviço prestado pelo Poder Judiciário é a solução dos conflitos, os quais ocorrem justamente nos diversos tipos de relacionamentos. Assim, para que o ator do direito possa de fato conhecer o outro e compreender o conflito do outro, deve primeiro estar consciente de quem é e qual é o seu papel na solução do litígio que se apresenta em suas mãos, em seu poder.

---

3 [www.acordosdepaz.com.br](http://www.acordosdepaz.com.br)

Em outras palavras, para que os atores do direito, especialmente nós juízes, possam atuar com verdadeira imparcialidade, é essencial o autoconhecimento que nos propicie conhecer nossos próprios conflitos e desidentificar nossa experiência das situações que se apresentam em busca de uma solução judicial.

No presente artigo apresento algumas ferramentas utilizadas na metodologia Acordos de Paz, focadas na relação que existe entre o autoconhecimento e a mudança da comunicação e dos relacionamentos, em busca do estabelecimento de uma cultura de paz. Destaco sempre a indispensabilidade do autoconhecimento, para assegurar que tais ferramentas possam auxiliar, não apenas na solução de um caso ou outro, mas para que haja uma verdadeira mudança na qualidade do serviço prestado pelo Poder Judiciário.

## | 1. *Transformação global*

É fato que uma grande transformação está se manifestando e afetando cada nuance do contexto individual, social, global e, inclusive, vale dizer, planetário—já que a relação do homem com a natureza tem provocado crises que estão a reclamar e até mesmo exigir uma reavaliação. Os modelos político, econômico, social, ambiental, familiar, estão passando por uma revisão geral. Naturalmente, também faz parte dessa transformação a relação que temos conosco mesmos.

É que em meio a tantas mudanças que se manifestam no mundo, o ser humano tem sido forçado a olhar para seu interior e encontrar meios de se adaptar e de se tornar mais flexível, para acompanhar o ritmo externo. Por sua vez, a resistência a esse processo de olhar para dentro e abrir mão de velhos padrões de comportamento e pensamento tem sido a causa, no âmbito individual, de doenças como a depressão, ansiedade, pânico e, no âmbito coletivo, podemos dizer que tem sido a causa de muitas guerras.

O avanço tecnológico tem propiciado a aceleração desse processo transformativo e em pouco tempo já não reconheceremos o mundo em que nascemos. As relações, em todos os níveis, estão em fase de transformação e a comunicação é um aspecto que merece atenção nessa transição porque é aí que mais claramente se percebe a transformação—veja-se o relevo assumido pelas redes sociais na forma de se comunicar e relacionar—e também porque a comunicação em si tem sido o canal da transformação. Toda infor-

mação que antes desse avanço tecnológico ficava retida, armazenada, escondida, tem vindo à tona em velocidade que não é possível controlar e tem arrancado, com a mesma velocidade e falta de controle, sentimentos, sensações, emoções até então ignoradas e que viviam trancadas nos corações dos indivíduos que compõem a comunidade global.

Portanto, é necessário e urgente que estejamos preparados para lidar com essa realidade que tem vindo à tona, no âmbito coletivo e individual, a fim de que consigamos transmutar a guerra em paz, primeiro dentro de cada um de nós e, em seguida, para que possamos ajudar os que se socorrem dos nossos serviços, a também identificar a saída para pacificação de seus conflitos.

É fácil notar que todos esses modelos em crise (político, social, econômico, ambiental, familiar, comunitário, negocial, etc) têm por pano de fundo as relações que, por sua vez, estão fundadas na comunicação. Então, podemos dizer que estamos sendo convocados para revermos a nossa forma de nos relacionar e de nos comunicar.

Ao lado disso, se mudam as relações, a essas mudanças deve adaptar-se o Direito. Isso implica o reconhecimento de que devem adaptar-se os atores judiciais, o que pode ser feito a partir da auto-observação.

Não basta a mudança legislativa, como de fato temos assistido ocorrer, para incluir no ordenamento jurídico princípios como a cooperação, boa-fé objetiva, lealdade, inclusive no âmbito processual. É indispensável que essas mudanças ocorram na forma de pensar, de sentir, de agir dos atores judiciais, sob pena de fazermos mais do mesmo, apenas sob uma nova roupagem. E a mudança interior que se revela urgente somente se fará possível a partir da identificação do que deve ser mudado, o que se alcança com o autoconhecimento e a auto-observação contínua.

## | 2. *Árvore da violência*

*“Reconhecer que está na contramão da paz é o primeiro passo para se aproximar da paz”<sup>4</sup>.*

O livro de Marshall B. Rosenberg – Comunicação não-violenta, técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais – é uma referência na abordagem do modelo

4 BABA, Sri Prem; Acordando para a paz, as bases para a construção de um mundo sem guerras. São Paulo: Chama Azul, 2009, p. 20

de comunicação voltada para o estabelecimento de relações harmoniosas e pacíficas. O prefácio do livro foi escrito por Arun Gandhi, neto de Mohandas Karamchand Gandhi, em que ele narra parte de sua experiência com o avô quando foi morar com ele na Índia. Nesse texto, Arun Gandhi traz uma visão muito interessante, que traduz o ponto inicial da jornada rumo ao estabelecimento de um paradigma de comunicação não-violenta e da construção de relações verdadeiras e pacíficas:

*“Com frequência não reconhecemos nossa violência porque somos ignorantes a respeito dela. Presumimos que não somos violentos porque nossa visão da violência é aquela de brigar, matar, espancar e guerrear – o tipo de coisa que os indivíduos comuns não fazem”<sup>5</sup>.*

É isso. Na verdade, acreditamos que somos pacíficos e que a violência está no outro. Acontece que a violência está em todos nós, a todo tempo estamos dialogando, brigando, reagindo internamente às situações da vida e que, na verdade, são situações que nós mesmos criamos justamente movidos por esse diálogo interno. É através desse diálogo interno que interagimos com as situações da vida que conscientemente não desejamos, mas que acabam se apresentando para nós.

As reações internas, impregnadas pela violência que aprendemos a negar, a esconder e, com isso, ficaram armazenadas em nosso subconsciente ou inconsciente, moldam o comportamento humano sem que ele se dê conta disso.

Contudo, aquele que se propuser a uma reflexão honesta, olhando para o seu interior, irá identificar várias manifestações da violência, seja na relação com os membros da família, no trabalho, no trânsito, com a natureza, consigo mesmos. A violência não se expressa apenas de forma física, mas também internamente, nos desejos, nos pensamentos, nos sentimentos que não estão totalmente compreendidos, os quais escapam muitas vezes por um fechamento interno, um olhar de desprezo, uma recusa em fazer o que deve ser feito, uma piada impregnada de sarcasmo.

Posso citar, a título de exemplo, algumas manifestações bastante comuns de violência: a pressa, a indiferença, assunção de uma carga excessiva de atividades, julgamento, crítica, mentira, medo da escassez. Enfim, são inúmeras as manifestações da violência

---

5 ROSENBERG, Marshall B.; Comunicação não-violenta, técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução Mário Vilela. São Paulo: Agora, 2006. p. 14

que determinam muito do comportamento humano, mesmo das pessoas que não estão envolvidas na prática de algum crime ou briga.

Marshall Rosenberg, no livro já citado, fala que toda violência é a expressão trágica de uma necessidade não atendida. Ou seja, em última análise, a violência externada pelo ser humano nada mais é do que uma forma inabilidosa de lidar com suas frustrações, com a incapacidade de gerenciar suas insatisfações. Por trás da violência há, então, uma insatisfação, uma inabilidade, uma frustração, uma dor. Essa é a realidade, seja quando se está diante de uma violência passiva, como quando se está diante de uma violência ativa e física.

O reconhecimento dessa realidade, de que toda violência é a expressão trágica de uma necessidade não atendida associado à auto-observação, que propicia identificar a própria violência e as frustrações que dão suporte a ela, permitem que o ser humano estabeleça um nível de empatia verdadeiro com o outro, ao perceber que na essência, cada um em seu contexto, exprime violência por não possuir conhecimento suficiente quanto a como lidar com suas frustrações de forma construtiva e que quanto maior a dor, a frustração e a inabilidade de lidar com elas, maior a violência.

É no campo das necessidades, ou seja, no reconhecimento das necessidades que não estão sendo atendidas que as pessoas se reconhecem e fazem empatia. No campo das necessidades não há conflito. O conflito surge nas estratégias utilizadas para ter a necessidade atendida.

Não basta, entretanto, o conhecimento teórico do que está sendo dito. É indispensável a prática da auto-observação para a identificação constante da própria violência e a assunção do compromisso de renunciar à violência que se manifesta através de si.

Trazendo a experiência do autoconhecimento para o exercício da atividade jurisdicional, como dito, o primeiro passo a ser dado é a auto-observação. O segundo passo, por sua vez, é esse compromisso de renunciar à violência que se manifesta em si, o que exige que a auto-observação também seja intensificada nessa fase. O terceiro passo, então, passa a ser fazer empatia e olhar objetivamente para o problema do outro, das partes que se apresentam em juízo, sabendo que aquelas pessoas envolvidas no conflito estão enroscadas em uma situação concreta e não tem tido habilidade para lidar com suas próprias frustrações, mágoas, dores, desejos, ambições. A partir desse lugar

empático pode-se dizer que o juiz estará bem mais próximo do que dele se espera, que é a imparcialidade.

É possível perceber, assim, uma grande diferença, até mesmo no que diz respeito à segurança jurídica, entre o exercício da atividade jurisdicional que nasce da violência inconsciente do juiz e o exercício da atividade jurisdicional que nasce desse lugar de empatia, propiciada pelo autoconhecimento, auto-observação, presença.

Por exemplo, lembro aqui uma das manifestações muitas vezes ignoradas da violência, que é a pressa. O juiz que profere um ato judicial movido pela pressa inconsciente está sujeito a propagar a violência. É importante fazer uma observação, chamo aqui de pressa inconsciente aquela que domina o agente e o impede de estar presente, consciente e domina seu comportamento, roubando-lhe a atenção quanto ao que é essencial na sua função, que é o olhar objetivo para o conflito.

A árvore da violência, ou árvore genealógica da violência, foi uma estratégia apresentada por Mohamadas Karamchand Gandhi a seu neto Arun Gandhi, como referido no prefácio do livro de Marshall Rosenberg. Sua sugestão ao neto foi que ele desenhasse uma árvore genealógica e ali lançasse todas as noites o que ele pudesse observar como tendo sido expressão da violência ativa ou passiva, manifestada através do que experimentara durante aquele dia. A experiência passada de avô para o neto pode hoje ser usada como uma ferramenta de auto-observação por quem se dispuser a investir esforços para o estabelecimento de relações harmoniosas para si e no mundo.

### | 3. Escuta

Um ponto essencial da atividade do magistrado é a escuta. É importante ao juiz saber escutar, já que a todo momento está sendo demandado, seja em entrevistas com os advogados ou outros atores processuais, seja em audiência, enquanto colhe a prova oral, seja na administração de sua serventia cartorária.

A escuta com qualidade também está intimamente relacionada ao autoconhecimento, ao estabelecimento da comunicação não-violenta e da harmonia nas relações que, em última análise, são base para uma cultura de paz. Para que a escuta seja efetiva é indispensável que haja espaço interno no ouvinte, de modo que ele se torne capaz de receber



as informações que lhe estão sendo transmitidas. A partir desse espaço é que lhe será possível dar uma resposta objetiva e clara para o seu interlocutor.

Se, ao contrário desse espaço, o ouvinte está impregnado por seus pensamentos, sentimentos, emoções, distrações enquanto o outro fala, ele não terá condições de escutar, embora ainda possa ouvir, ou seja, embora seu sentido auditivo esteja presente e não apresente qualquer defeito.

A escuta também é algo a ser exercitado a partir da auto-observação. Em geral, a pessoa envolvida em suas próprias emoções, sentimentos e pensamentos tem muita dificuldade de ouvir o que lhe é dito sem antecipar-se em dar um conselho, uma opinião, em trazer para a conversa uma situação por ela vivenciada. Para que haja escuta é preciso que exista um silêncio interior, que possibilita a atenção e a compreensão, que são a essência da escuta.

Na atuação do magistrado, o estabelecimento desse espaço silencioso interno para a acolhida do que venha a ser revelado e comunicado propicia que ele exerça suas funções sem criticar, sem perder a empatia com o outro. Nesse espaço o juiz tem acesso aos fundamentos de que precisa para julgar o caso, sem julgar a pessoa.

Para que se alcance esse espaço interno, uma ferramenta simples e eficaz pode ser apresentada. O cultivo do silêncio. Basta sentar-se com a coluna ereta, a cabeça no prolongamento da coluna, sem rigidez, os braços repousam sobre as pernas e os olhos se fecham. Por alguns minutos permaneça nessa postura apenas observando o fluxo da respiração. Se perceber que foi levado por algum pensamento, emoção ou sensação, volte a concentrar na respiração e permaneça pelo tempo proposto.

A prática do cultivo do silêncio pode ser usada para permitir que se alcance o espaço de escuta atenta e empática. À medida em que a pessoa se habitua com essa prática, torna-se mais rápida a conexão com esse espaço onde não há julgamento nem crítica e a atenção, a inteligência e a criatividade se manifestam. É de fato uma abertura para a criatividade, porque essa prática favorece o alcance e o estabelecimento de novas redes neurais, ou seja, propicia enxergarmos caminhos ainda não percorridos, já que, na medida em que nos entregamos aos pensamentos repetitivos e condicionados, não há espaço para o surgimento de novas alternativas de avaliar as situações da vida. No silêncio interior isso se torna possível.

Na atividade do magistrado, é de grande valia a prática do cultivo do silêncio, por exemplo, por alguns minutos – ou mesmo um único minuto – antes do início de uma audiência, para viabilizar a desconexão com os pensamentos repetitivos e o acesso a uma escuta mais atenta, curiosa, interessada, empática.

Outra ferramenta que diz respeito à escuta é a prática da chamada escuta atenta, a qual consiste em apenas ouvir o que é dito durante uma conversa, sem interagir com a fala, ou seja, sem interferir na fala do outro, apenas observando os próprios anseios por dar uma opinião, por sair da conversa, por não prestar atenção ao que o outro está dizendo. Essa ferramenta também libera o ouvinte de padrões de comportamento na escuta que exigem dele que se comporte de determinada maneira, que acolha, que responda mesmo quando não há algo a acrescentar.

Se pudermos exercitar a escuta atenta, consciente, focada em apenas ouvir o que é dito, sem interagir, poderemos notar que existem vários padrões de comportamento na escuta que fazem com que não haja verdadeira troca, conexão entre os interlocutores da conversa, fazendo com que cada um passe pela experiência do diálogo como se tivesse conversado consigo mesmo.

Conforme o mapa da escuta, desenvolvido na metodologia Acordos de Paz<sup>6</sup>, os principais padrões de comportamentos na escuta são os seguintes:

*“Escuta intervencionista – quem escuta tende a gerar ideias com muita profusão; é perceptível a dificuldade de gerir silêncios; manifesta uma tendência contínua de dar conselhos ou apontar soluções.*

*Escuta narcisista – a pessoa que escuta se mostra mais atenta a si mesma do que a quem fala; está mais ocupada em mostrar suas habilidades que em entender o interlocutor; se produz um desequilíbrio de poder na relação, pois o emissor fica em segundo plano e não se sente compreendido.*

*Escuta surda – quem escuta prepara uma resposta sem prestar atenção à mensagem que recebe; aqui se dão respostas gerais ou frases que denotam uma clara falta de interesse.*

*Escuta julgadora – à semelhança da escuta surda, o interlocutor devolve uma mensagem prematura, antes de compreender o que o outro está querendo dizer; proveniente de pessoas que se “dão a si mesmas” o direito de criticar ao outro com base no conteúdo de suas mensagens.*

6 Acordos de Paz, Comunicação e Autoconhecimento: uma nova maneira de se relacionar. Guia Básico: primeiros passos para despertar uma escuta atenta in [www.acordosdepaz.com.br/presente](http://www.acordosdepaz.com.br/presente) [https://docs.wixstatic.com/ugd/72144e\\_af519cfcf74d4c98b958cc7b7b6373bc.pdf](https://docs.wixstatic.com/ugd/72144e_af519cfcf74d4c98b958cc7b7b6373bc.pdf)

*Escuta impaciente – as pessoas que “praticam” não captam as mensagens; a pressa é percebida por quem fala; logicamente o interlocutor sentirá incompreendido”.*

A prática da *escuta atenta* também é importante para quem é ouvido, porque lhe permite relaxar quanto à expectativa do que o outro (que escuta) irá falar.

É comum que nos diálogos, embora os interlocutores tratem de um assunto específico, estejam inconscientemente muito mais preocupados em validar suas experiências, defender seus pontos de vista, assegurar o reconhecimento do outro, do que propriamente compartilhar o assunto tratado. Ou seja, o assunto deixa de ser o foco principal da conversa, que passa a se centrar nas expectativas e defesas dos interlocutores.

Quando é possível ao interlocutor que fala não ser interrompido, ele deixa de projetar expectativas de validação em quem escuta e é capaz de encontrar em si mesmo, na própria fala, as respostas que esperava que viessem do outro. Desprendida das expectativas de como será a reação do outro, a pessoa tem a oportunidade de olhar mais objetivamente para o problema que está a compartilhar e encontrar em si mesma a solução, o que evidentemente é a resposta mais legítima para o caso.

Em mediação, os mediados têm momentos de fala bem definidos, de modo que um não interfere na fala do outro. Com isso, têm a chance de sair do espaço em que sentem a necessidade de validar sua posição, seu ponto de vista, para abraçar a oportunidade de perceber o problema sob a perspectiva do outro, o que vai abrindo caminhos para o alcance de uma solução cooperada, construída por todos os envolvidos no conflito. Ou seja, é possível também pela *escuta atenta* propiciar um espaço de empatia que favorece a autocomposição.

## | 4. Varanda

Já tivemos a oportunidade de falar aqui que no âmbito das necessidades não há conflito. O conflito surge na escolha das estratégias para alcançar a necessidade. Nesse ponto, ou seja, na escolha das estratégias, é que os interesses e necessidades de outras pessoas podem ser contrariados e aí surge o conflito de interesses ou de necessidades.

Vendo dessa forma, é possível concluir que o conflito surge das dificuldades relacionadas à comunicação ou à ausência de comunicação. Mas, objetivamente, até aí também não

há grandes problemas. O conflito em si não é mau, pois conduz à possibilidade (necessidade) de melhora na comunicação e, em consequência, do fortalecimento das relações.

Diante do conflito, as pessoas envolvidas são chamadas a entrarem no campo das necessidades, ou seja, identificar suas necessidades e alcançarem uma alternativa que satisfaça os interesses de ambos. Essa é a visão objetiva do conflito e de sua solução.

Ocorre, entretanto, que na grande maioria dos casos o conflito de interesses e necessidades toca pontos sensíveis do subjetivismo das pessoas envolvidas, provoca pensamentos, sentimentos, emoções e sensações que acabam por tirar o foco do conflito e tornarem-se o centro das atenções na disputa. Com isso, as pessoas se desvirtuam, inclusive, de suas necessidades iniciais e entram num círculo de reações mútuas, que se manifesta de forma quase que automática e tem uma tendência autopropetuada, se não for rompida por um dos conflitantes ou por um terceiro, que pode ser, por exemplo, o mediador ou o juiz.

William Ury, cofundador da escola de negociação de Harvard (Harvard Negotiation Project) enxerga esse círculo destrutivo, o qual promove a escalada do conflito, como uma armadilha, que ele denomina ARE – *atacamos, recuamos ou nos esquivamos*:

*“Quando reagimos, em geral caímos no que chamo de Armadilha ARE: atacamos, recuamos e nos esquivamos, o que pode agravar o problema. Muitas vezes usamos uma combinação das três reações. Talvez comecemos nos esquivando ou recuando, mas, em pouco tempo, não nos conformamos com a situação e partimos para o ataque. Se o ataque não dá certo, mais uma vez nos esquivamos ou recuamos.*

*Nenhuma dessas reações comuns atende a nossos verdadeiros interesses. Depois que a reação luta ou fuga é disparada, o sangue flui do cérebro para os membros e nossa capacidade de pensar com clareza diminui. Esquecemos nossos propósitos e agimos de maneira contrária a nossos interesses”.*

A metodologia Acordos de Paz – que também é inspirada pelo modelo de mediação de Harvard, coidealizado por William Ury – concede à denominada armadilha ARE o tratamento 3C – combater, ceder, calar. Diante de um conflito em processo de escalada, nota-se que as pessoas envolvidas transitam por esses três comportamentos – ainda que um deles prepondere – e não percebem estarem atuando em uma espiral decrescente, ou seja, o nível de consciência e a capacidade de apresentação de uma solução criativa diminuem (decrecem), enquanto caminham em círculos.

O mesmo autor propõe, no livro Como chegar ao sim com você mesmo<sup>7</sup>, uma ferramenta capaz de auxiliar a quebra desse círculo vicioso, que convoca a auto-observação a partir do distanciamento do conflito em escalada. No livro, o autor enfatiza o conceito de ir para o camarote e explica:

*“Mas temos escolha. Não precisamos reagir. Em vez disso, podemos aprender a nos observar. Em meus textos e aulas, enfatizo o conceito de ir para o camarote. O camarote é uma metáfora de um espaço racional e emocional em que você assume uma perspectiva abrangente e mantém a calma e o autocontrole. Se a vida é um palco e todos somos atores, o camarote é um teatro e é um posto de observação privilegiado, de onde assistimos a todo o espetáculo com mais clareza. Para observarmos a nós mesmos, é importante ir para o camarote com frequência, antes, durante e depois de conversas ou negociações problemáticas”*

Para a mesma ideia, utilizamos a expressão ir para a varanda. A varanda é um lugar de oxigenação, de respiração, de restabelecimento da calma, de distanciamento do conflito. Nesse espaço a pessoa tem condições de olhar objetivamente para suas necessidades e interesses. É mais uma convocação à auto-observação.

Como ir para a varanda? Em meio a uma discussão, ao invés de reagir (combater, calar ou ceder), reconhecer que o momento não é propício para a resposta e manifestar isso dizendo, por exemplo: - agora não estou podendo falar sobre isso. Se eu falar agora, posso falar o que eu não quero e que não irá nos ajudar.

Ir para a varanda ajuda a estabelecer a clareza mental.

Muitas vezes as pessoas envolvidas no conflito estão a tal ponto absorvidas pelo círculo negativo que se estabeleceu, que podem não ter interesse algum em estabelecer esse espaço de clareza mental. Nesse ponto é importante o papel da pessoa mediadora, pois ela pode trabalhar no sentido de facilitar aos mediados a ida para a varanda, de onde podem realmente surgir alternativas criativas elaboradas pelos próprios mediados. Esse trabalho pode ser desenvolvido pela pessoa mediadora a partir das técnicas que ela avaliar adequadas para o caso, mas, por exemplo, podemos imaginar que ela possa trabalhar isso em caucus (sessões individuais com cada parte).

---

7 URY, William; Como chegar ao sim com você mesmo, o primeiro passo em qualquer negociação, conflito ou conversa difícil. Rio de Janeiro, Sextante, 2015, p. 23

Não podemos esquecer, entretanto, que mesmo ao mediador que está a facilitar a comunicação em um caso em que se percebe a escalada conflitiva, é recomendada a auto-observação e o estar na varanda; pois é nesse tipo de conflito que o ser humano é mais intensamente tentado a se identificar com a versão de uma ou outra parte. Nos conflitos que assumem esse estágio o princípio da neutralidade é bastante desafiado.

Ainda, nessa proposta de aproximação efetiva do Poder Judiciário do alcance da paz social, podemos dizer que a varanda é o melhor lugar para que o magistrado aprecie os casos que lhe são submetidos. Seu trabalho envolve olhar objetivamente o conflito evitando identificações suas com as posições emocionais de qualquer das partes. A resposta judicial será mais próxima da pacificação do conflito na medida em que se desprender da dualidade, ou seja, da escolha entre a posição de uma ou de outra parte e alcançar uma solução que atenda às necessidades e aos interesses de ambos. Mas as necessidades e os interesses somente se revelarão ao magistrado enquanto ele mantenha-se distanciado e observando a si mesmo, evitando identificar-se com a situação. Ou seja, mais uma vez somos convocados à auto-observação e ao autoconhecimento.

## | 5. Pontos de vista

Outra ferramenta importante, que nos ajuda a olhar com objetividade os conflitos (nossos e os que são trazidos a nossa apreciação) é o reconhecimento de que vivemos na diversidade. Cada indivíduo traz consigo uma história única, particular e que lhe serviu de base para a construção de seu ponto de vista sobre cada coisa, cada situação, cada comportamento.

Não é incomum que sobre a mesma situação proposta a um grupo de pessoas, cada uma delas avalie os mesmos fatos de maneiras distintas. Se assim é, torna-se difícil considerar certo ou errado o ponto de vista de um ou de outro sem causar disputa, discórdia, separação.

O desafio é, portanto, estabelecer o convívio respeitoso no grupo de pessoas com ideias diferentes. Há pontos de vista convergentes, em que um enriquece e agrega o outro, mas também existem pontos de vista diametralmente opostos e o desafio é conviver

nesse ambiente sem polarizar, sem disputa, sem se deixar iludir por uma suposta necessidade de convencer o outro.

Da polarização, da dualidade é que se constroem as ideias de heróis e violões. É como se a pessoa se resumisse ao enquadramento que se faz dela a partir do seu ponto de vista, de seu posicionamento sobre o tema proposto.

As necessidades não estão relacionadas aos pontos de vista. Para que um conflito seja pacificado, devemos identificar as necessidades envolvidas e buscar compatibilizá-las, independentemente dos pontos de vista sustentados por cada um. Cada pessoa pode manter seu ponto de vista – sem necessidade de convencer o outro de que seu posicionamento é o mais adequado – ao mesmo tempo em que compõe para que as necessidades de todos sejam atendidas. Em outras palavras, a necessidade não está centrada no ponto de vista.

Assim, as necessidades não se confundem com os pontos de vista, ou seja, não se está em busca de dar razão a um ou outro, mas sim de atender às necessidades de ambos. Os pontos de vista distintos revelam a dualidade (tudo ou nada), enquanto a partir das necessidades é possível alcançar o consenso.

Quando buscamos a solução do conflito a partir do acolhimento de um ou outro ponto de vista, atuamos na dualidade, reforçando a separatividade, a disputa. O convite, nesse momento, é para que esse modelo seja revisto, para que possamos atuar com apoio na cooperação, que se afasta da dualidade e busca o consenso, a unidade, o ganha-ganha.

No contexto da atividade judicial, cito, por exemplo, o conceito tradicional de lide desenvolvido por Enrico Tulio Liebman – lide é o conflito de interesses qualificado por uma pretensão resistida. Como já mencionado nesse texto, o conflito de interesses não é mau em si mesmo. A intervenção do Poder Judiciário surge quando esse conflito de interesses é qualificado por uma pretensão resistida, ou seja, significa que as partes entraram em dualidade, no tudo ou nada.

Esse é o modelo com o qual ainda estamos trabalhando. A resposta do juiz atualmente ainda é produzida na dualidade – procedente, improcedente, procedente em parte – e temos visto que a pacificação pretendida não tem sido alcançada nesse modelo.

O arcabouço normativo já está mudando. Poderíamos falar de outros estatutos, mas a reforma processual introduzida pelo novo Código de Processo Civil é suficiente para nos

mostrar que toda a comunidade jurídica, inclusive os juízes, está sendo convocada para desenvolver habilidades mediadoras, que a aproxime da sociedade com empatia, sensibilidade, responsabilidade a fim de que possam ser produzidos resultados que de fato viabilizem a pacificação dos conflitos e a felicidade das pessoas.

*"Felicidade é paz"*<sup>8</sup>.

## | Conclusão

Como referido no início deste trabalho, o avanço tecnológico tem propiciado uma explosão de informações que estavam suprimidas. Em consequência, estamos assistindo à reação que se manifesta em uma avalanche de sentimentos, emoções, sensações. Essa reação, por sua vez, provoca mais sentimentos, emoções e sensações, de modo que é possível verificar que estamos presos nesse círculo vicioso, uma reação negativa em cadeia.

*"De uma maneira geral, a forma como aprendemos a nos comunicar é carregada de velhos paradigmas que sustentam disputas de poder, invalidam a experiência alheia, inibem a real conexão e separam as pessoas entre vítimas e violões. Essa forma de comunicação tem dado suporte à dualidade que vivenciamos no mundo atualmente e que tem gerado tantos embates e, naturalmente, destruição"*<sup>9</sup>.

O autoconhecimento é o que nos propiciará fazermos uma escolha diferente, fundada no amor, na paz, na harmonia. Isso porque é a partir da conscientização de que o mal que se manifesta fora também está dentro de cada um de nós que poderemos, um a um, renunciar à violência e escolher uma cultura de verdadeira paz social.

A proposta é construir esse ambiente de cooperação dentro do Poder Judiciário. De fato, não se trata de uma tarefa fácil porque envolve uma mudança estrutural na forma de ver o conflito e a própria atividade jurisdicional.

Nesse trabalho foram apresentadas algumas ferramentas que tem por finalidade viabilizar, através do autoconhecimento e da auto-observação, caminhos que permitam ao Poder Judiciário aproximar do anseio pela paz social, a entrega do seu serviço à sociedade.

8 BABA, Sri Prem; Acordando para a paz, as bases para a construção de um mundo sem guerras. São Paulo: Chama Azul, 2009, p.15

9 Acordos de Paz, Comunicação e Autoconhecimento: uma nova maneira de se relacionar. Guia Básico: primeiros passos para despertar uma escuta atenta in [www.acordosdepaz.com.br/presente](http://www.acordosdepaz.com.br/presente) [https://docs.wixstatic.com/ugd/72144e\\_af519cfc74d4c98b958cc7b7b6373bc.pdf](https://docs.wixstatic.com/ugd/72144e_af519cfc74d4c98b958cc7b7b6373bc.pdf)



Na verdade, é possível perceber a necessidade de trazer esses conceitos, essas ferramentas para a base do ensino do Direito, para a formação de juízes, promotores, defensores, advogados públicos e privados. Nessa expansão tecnológica que se apresenta e considerando o avanço da inteligência artificial não é absurdo identificar a convocação para que os atores do processo judicial desenvolvam as habilidades que os qualificam como seres humanos, ou seja, a sensibilidade, compaixão, empatia, de modo que possam estabelecer essa ponte que conscientemente é o que todos queremos, que é a ponte entre a justiça e a paz social.

## | *Referências*

**BABA, Sri Prem; Acordando para a paz, as bases para a construção de um mundo sem guerras.** São Paulo: Chama Azul, 2009, p. 20

**ROSENBERG, Marshall B.;** Comunicação não-violenta, técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução Mário Vilela. São Paulo: Agora, 2006. p. 14

**URY, William; Como chegar ao sim com você mesmo, o primeiro passo em qualquer negociação, conflito ou conversa difícil.** Rio de Janeiro, Sextante, 2015, p. 23

\_\_\_\_\_. Guia básico: primeiros passos para despertar uma escuta atenta – [www.acordosdepaz.com.br/https://docs.wixstatic.com/ugd/72144e\\_af519cfcf74d4c98b958cc7b7b6373bc.pdf](http://www.acordosdepaz.com.br/https://docs.wixstatic.com/ugd/72144e_af519cfcf74d4c98b958cc7b7b6373bc.pdf).



ESCOLA DE FORMAÇÃO  
JUDICIÁRIA

TJDF

PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO  
DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS