

MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA NO BRASIL

HISTÓRIA E DESENVOLVIMENTO DOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ/CE - (PRONUMEC)

Patrícia Palhano¹

Rachel Paolino²

Vânia Izzo³

RESUMO

O presente trabalho, em formato de entrevista, pretende ampliar a visibilidade de um Programa Pioneiro em Mediação Comunitária no Estado do Ceará, ao mesmo tempo em que intenciona propagar parte da história da Mediação Comunitária no Brasil, levando-se em conta os 21 anos de existência e expansão do referido Programa. Além do pioneirismo, o trabalho focaliza sua trajetória e a sustentabilidade da prestação continuada dos serviços de mediação comunitária oferecidos à população. Trata, ainda, do importante olhar do Programa como uma política pública de sucesso na redução das violências nas comunidades onde os Núcleos de Mediação Comunitária estão estabelecidos.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Dois mil e vinte - 2020, ano em que este texto foi escrito em seu último mês, ano que surpreendeu a todos. Nos referimos a todos do mundo inteiro! Quase impossível não mencionar ser o ano em que vivemos uma pandemia, um confinamento, que imaginávamos durar poucos meses, quem sabe três, sendo que já estamos no nono. E, apesar de sabermos sobre a impermanência e transitoriedade da vida (embora muitos prefiram mesmo não

1 Advogada, Especialista em Direito de Família, Registro Público e Sucessões. Assessora Técnica do Programa Núcleos de Mediação Comunitária do MP-CE. Mediadora Judicial, Extrajudicial e Comunitária. Instrutora de Mediação. Entrevistada do presente trabalho.

2 Advogada especialista em Direito Romano e Contratos Internacionais pela Universidade Tor Vergata Roma. Formação MEDIARE em Mediação de Conflitos atuando com supervisão no CEJUSC Centro/TJRJ. Cooordenadora do Setor Comunidades do MEDIARE. Entrevistadora do presente trabalho.

3 Psicóloga, Terapeuta de Família e Casal. Mediadora-Supervisora do MEDIARE e Cooordenadora do Setor Comunidades e de Med. Escolar. Mediadora Judicial Sênior (TJ/RJ) e junto à Coord. de Mediação da D. Pública do Est. do RJ – COMEPE. Integra a Comissão de Mediação e de Práticas Colaborativas da OAB/RJ. Entrevistadora do presente trabalho.

saber), a incerteza ‘do dia seguinte’, a percepção contínua do não saber, do não controle que nos desafia o tempo todo, cria uma tensão, ao mesmo tempo tão avassaladora a ponto de poder gerar adoecimentos, quanto conceber novas formas de estar no mundo, de administrar o inusitado, provocando, também, novas possibilidades de convivência nos diferentes campos do viver em sociedade: familiar, de trabalho, lazer, religioso, entre outros.

Foi nesse contexto que diversos setores de trabalho tiveram que se reinventar e se reorganizar para continuar sua trajetória, o que impulsionou, extraordinariamente, diferentes atividades em *home office*. A conjuntura e esse modo de realizar as atividades profissionais trouxeram para dentro de nossas casas a oportunidade de participação, de forma *online*, de muitas *lives*, *webnários*, encontros, cursos e muito mais, assim como de sua realização, muitas vezes sem custo financeiro ou menor custo, trazendo para bem perto muitas pessoas e profissionais que, em outro cenário, não seria viável ou cogitado, apesar dessa prática não ser novidade absoluta e já ser praticada há alguns anos por diferentes setores, porém em uma escala bem menor.

Da mesma forma, esse foi o recurso utilizado pelo MEDIARE, realizando os cursos anualmente previstos, dando continuidade aos atendimentos em mediações *online* e às atividades dos Grupos de Estudo e de Trabalho Temáticos, entre tantas outras atividades, mas também ampliando a participação para os interessados de todas as regiões do país. A repercussão se mostrou tão favorável e de benefícios mútuos que, independente de uma liberação governamental mais ampla para reuniões e encontros presenciais (e “esperançamos”⁴ que isso aconteça o mais breve possível e com maior segurança em relação ao sentimento que hoje paira), essa modalidade veio para ficar.

Desse modo, o Setor Comunidades foi o ‘feliz responsável’ por convidar para um encontro *online* (setembro de 2020) e, receber prontamente um retorno positivo de **Patrícia Palhano, Assessora Técnica do Programa Núcleos de Mediação Comunitária do MP-CE-PRONUMEC**, a quem já tínhamos tido a oportunidade de conhecer em outro fórum *online*. Aliado a isso, é

⁴ “É preciso ter esperança, mas ter esperança do verbo esperar, porque tem gente que tem esperança do verbo esperar. E esperança do verbo esperar não é esperança, é espera.” RODRIGUES, Claudia Bordin. **Projetar para a Esperança:** prática de pesquisa em Design de Interação sobre as concepções de esperança de Paulo Freire, I Workshop Culturas, Alteridades e Participações em IHC: Navegando ondas em movimento (CAPAihc 2017), 23 de outubro de 2017 - Joinville- SC, Brasil, Pag. 2 - **2.2 Concepções de esperança de em Paulo Freire.** Disponível em: http://capaihc.dainf.ct.utfpr.edu.br/artigos/CAPA17_paper_13.pdf Acesso em 29/12/2020.

importante observar que esse Programa fez parte da **Pesquisa de Mapeamento de Projetos e Serviços de Mediação Comunitária no Brasil**, uma parceria entre o MEDIARE e o CESeC, da Universidade Cândido Mendes, que redundou na Publicação **“Mediação Comunitária no Brasil: diálogo entre conceitos e práticas”**⁵ (MOURÃO; NAIDIN, 2019).

A apresentação foi tão reveladora pelo potencial e possibilidades que um Programa dessa natureza pode despertar e fomentar, com destaque à participação, à autonomia, ao engajamento e à inclusão social de integrantes de comunidades, bairros e/ou regiões da cidade na administração e transformação de seus conflitos, que o Setor Comunidades se propôs a organizar o conteúdo gerado no evento, assim como as diversas questões levantadas pelos participantes, em uma entrevista semiestruturada realizada com Patrícia Palhano, com o objetivo de difundir as atividades do programa, com base no êxito do trabalho realizado e no relatório descritivo e estatístico do ano 2019⁶.

A partir deste ponto do presente trabalho, pretende-se desenvolver a trajetória do Programa **“Núcleos de Mediação Comunitária”**, apresentando-o em tópicos numa determinada sequência temática, orientados por títulos e pequenos textos que provocam indagações e seus desdobramentos por meio das narrativas de **Patrícia Palhano**, com representatividade da equipe do PRONUMEC.

INTRODUÇÃO, BREVE HISTÓRICO E PERSPECTIVAS

Em dezembro de 2014 o Conselho Nacional do Ministério Público dispõe sobre a **“Política Nacional de Incentivo à Autocomposição”**⁷ no âmbito do Ministério Público, com o objetivo de “assegurar a promoção da justiça e a máxima efetividade dos direitos e interesses que envolvem a atuação da Instituição”. Entre suas considerações está a

5 MOURÃO; NAIDIN (2019). **Mediação Comunitária no Brasil: diálogo entre conceitos e práticas**. Disponível em: <https://mediare.com.br/lancamento-do-livro-mediacao-comunitaria-no-brasil-dialogo-entre-conceitos-e-pratica/> Acesso em 16/12/2020.

6 ESTADO DO CEARÁ. Ministério Público do Estado do Ceará. **Relatório Anual 2019 do Programa de Núcleos de Mediação Comunitária PRONUMEC, 20 anos Mediação Comunitária no Ceará**. Disponível em: <http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2020/02/relatorio-pronumec-2019.pdf> Acesso em 16/12/2020. REFAZER POIS NÃO ESTÁ ABRINDO ESTÁ NORMAL.-COPIE E COLE O ENDEREÇO NO BROWSER

7 BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Resolução nº 118, de 1º de dezembro de 2014**. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resolucao-118-1.pdf> Acesso em 16/12/2020.

necessidade de se consolidar uma política permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos de autocomposição... como a negociação, a mediação, a conciliação, o processo restaurativo e as convenções processuais e prestar atendimento e orientação ao cidadão sobre tais mecanismos.

Antecedente a essa Resolução, em 1998 o Estado do Ceará iniciou discussões de trabalho para implementação do projeto de mediação comunitária, com o objetivo de instituir meios e instrumentos alternativos de composição de conflitos e cidadania, vinculado à Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente – SOMA⁸. Em 1999 o projeto de mediação comunitária foi implementado com a inauguração da primeira “Casa de Mediação”⁹, no bairro do Pirambu, passando em 2003 por uma reestruturação interna, com sua transferência para a Secretaria de Justiça e Cidadania do Governo do Estado – (SEJUS)¹⁰. Em maio 2007¹¹, as Casas de Mediação Comunitária do Estado passam, então, à competência do Ministério Público do Estado do Ceará que amplia o Programa com a criação dos “Núcleos de Mediação Comunitária”, hoje uma das referências nacionais no tema, contando atualmente com 13 Núcleos de atendimento sendo um Núcleo de Mediação Itinerante (RELATÓRIO ANUAL do PRONUMEC, 2019).

Mediare – Considerando o histórico e o percurso de 21 anos dos Núcleos de Mediação Comunitária no Ceará, como você compreende o nascimento da Mediação Comunitária no estado? O que diferencia a mediação comunitária das demais áreas de mediação? Com relação às “Casas de Mediação Comunitária”, iniciadas em 1999, o que diferenciaria os

8 A esse respeito, ver reunião que deu início em 1998 à criação de um novo modelo operacional de um programa governamental que desse forma ao instrumento para a solução de conflitos nas comunidades. Disponível em: <http://nucleopirambu.blogspot.com/p/nossa-historia.html> Acesso em 16/12/2020.

9 Nesse sentido, [foi assinado o 1º convênio de número 02/99 de parceria para a implantação da Casa de Mediação do Pirambu entre a Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e a Federação do Movimento Comunitário do Pirambu](http://nucleopirambu.blogspot.com/p/nossa-historia.html). Disponível em: <http://nucleopirambu.blogspot.com/p/nossa-historia.html> Acesso em 16/12/2020.

10 Ibid.

11 ESTADO DO CEARÁ. Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Ceará. Resolução n.º 1, de 27 de junho de 2007 - Dispõe sobre a criação e funcionamento do Programa de Incentivo à implementação de núcleos de mediação no âmbito das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará. Disponível em: <http://tmp.mpce.mp.br/nespeciais/nucleomed/pdf/resolucao001-2007.pdf> Acesso em 16/12/2020.

trabalhos nelas desenvolvidos dos trabalhos realizados ao longo dos anos nos “Núcleos de Mediação Comunitária”?

Patrícia Palhano – A mediação comunitária surgiu com o objetivo inicial de trabalhar a cultura de paz e o combate à violência dentro das comunidades, razão pela qual o bairro do Pirambu foi escolhido como projeto piloto, por ser o mais violento na época e por ter uma prática e exercício com trabalho comunitário voluntário. Ainda temos em nossa equipe mediadores comunitários daquela época inicial, como Maria Dalva dos Santos, que até hoje medeia conflitos no Núcleo do Pirambu e é a história viva da mediação comunitária no Estado do Ceará.

Penso que o que diferencia a mediação comunitária das demais formas de mediação é, principalmente, o fato de o mediador ser, na maioria das vezes, uma pessoa da própria comunidade, o que torna a comunicação mais eficaz porque a abordagem do conflito é feita a partir de uma linguagem, costume, cultura e tradição daquela comunidade. Outro fator que caracteriza a mediação comunitária é a alta possibilidade de os conflitos serem tratados em sua fase inicial, dada a proximidade, o fácil e o rápido acesso aos espaços destinados à mediação comunitária, no caso, os Núcleos de Mediação.

Inicialmente, as Casas de Mediação desenvolviam um trabalho visando o acordo, ou seja, o foco dos mediadores era alcançar o acordo, e assim trabalhamos por muito tempo, quando então a partir de um projeto de modelo pedagógico trazido por Juan Carlos Vezzulla¹², em 2011, para o MP-CE, passamos a trabalhar a mediação com o foco nas pessoas, visando melhorar a comunicação, promovendo a autonomia, o diálogo, o reconhecimento entre elas e, então, o acordo passou a ser uma consequência e não um fim a ser perseguido.

O relatório anual 2019 - PRONUMEC, apresenta o Ministério Público da seguinte forma:

¹² A esse respeito, ver o blogspot do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária – Ministério Público do Estado do Ceará/ Procuradoria Geral de Justiça/ Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária e PRONASCI – Programa de Reforma do Judiciário – com o oferecimento do Curso de Mediação com o Especialista Juan Carlos Vezzulla – Maio 2011 - Disponível em: <https://mediacaocomunitaria.blogspot.com/2011/05/pronasci-oferece-curso-de-mediacao-com.html>
Acesso em 27/12/2020. (REINCERÇÃO)

O novo Ministério Público adquiriu a condição de agente de transformação social, comprometido com a instalação e efetivação do estado democrático de direito. Assim, tendo-lhe sido atribuído tal papel entre outros, tem o Parquet inteira legitimidade para atuar na indução de políticas públicas de resolução pacífica de conflitos, agregando nas comunidades o papel de um agente político resolutivo que implementa ações voltadas à dignidade da pessoa humana, através de sua atuação junto à comunidade, levando noções de cidadania, obrigações e garantias fundamentais.

Mediare - Nesse contexto, quais os antecedentes necessários que você identifica para a implementação de um novo Núcleo do PRONUMEC em uma comunidade?

Patrícia Palhano – Com a grande procura para instalação de Núcleos de Mediação do MP-CE, foi expedida a portaria 001/2018- PGJ/CE com alguns requisitos necessários, como:

- 1- Solicitação de um Núcleo de Mediação via ofício ao Procurador-Geral de Justiça;
- 2- Disponibilização de um servidor/funcionário para ocupar a função de Supervisor Administrativo do respectivo Núcleo de Mediação a ser implantado;
- 3- Disponibilização de imóvel ou espaço com acessibilidade;
- 4- Disponibilização de servidor/funcionário para atuar na função de mensageiro, pessoa responsável pela entrega das Cartas-Convite;

Atendidos os requisitos de ordem estrutural acima, deverão ocorrer, simultaneamente, estas outras etapas:

- 1- Realização de reuniões de sensibilização na comunidade que solicitou o Núcleo para explicar sobre como funciona e quais os objetivos do Programa; sobre os benefícios de um Núcleo de Mediação para a comunidade e, assim, sentir se é da vontade daquela comunidade ter um Núcleo de Mediação;
- 2- Capacitação de mediadores comunitários;
- 3 - Instalação do Núcleo e acompanhamento de suas atividades pelo Promotor de Justiça local, pelo representante da instituição solicitante (indicado(a) para esta função) e pela Coordenação dos Núcleos de Mediação.

APRESENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA

1. Orientação Teórica e Técnica

Mediare – Qual/quais a(s) base(s) teórica(s) que sustenta(m) o Programa? Há uma Escola de Mediação que orienta as atividades do Mediador? Dentro das diretrizes publicizadas do PRONUMEC podemos afirmar sua vertente transformadora? Como a contextualizam?

Como o Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária estão estruturados? Como as pessoas chegam ao Programa? Como é feita a divulgação da mediação comunitária para o público local? Qual o passo a passo para os interessados procurarem e iniciarem uma mediação? Como se dá o contato com a outra parte? Quais são as especificações sobre as sessões? Qual a atenção dada ao acordo escrito e sua validade jurídica/executiva? Sobre a importância da comunicação entre as pessoas e a palavra que foi acordada, caso não seja mantida pelos mediandos, quais as possibilidades de retorno ao Núcleo? No caso de retorno ao Núcleo, de uma ou de todas as partes envolvidas e, não sendo possível um entendimento, há possibilidade de encaminhamentos? Quais são os temas trazidos para a mediação de conflitos? Ocorrem demandas para mediação de questões coletivas da comunidade em relação ao poder público, por exemplo? Caso não, que entendimento teriam para que essas questões não cheguem aos Núcleos?

Patrícia Palhano – O Professor Vezzulla nos trouxe uma visão integrada da mediação. Nosso modelo é integrado, é inclusivo, que parte dos conceitos fundamentais da mediação e vão orientar o trabalho do mediador comunitário. Apesar de não seguirmos um modelo específico de mediação, temos um viés transformativo no sentido de buscar a transformação do conflito pela promoção do reconhecimento e do empoderamento das pessoas e, para isso, utilizamos as técnicas desenvolvidas pelas diferentes escolas que sejam mais adequadas às necessidades dos mediandos.

O Programa Núcleos de Mediação Comunitária é composto por uma coordenação que tem à frente a Dra. Ana Claudia Uchoa de Albuquerque, Promotora de Justiça e Coordenadora, Dr. Saulo Moreira Neto, Promotor de Justiça e Gerente de Projetos e Dr. José Borges de Moraes Júnior, Promotor de Justiça e Coordenador de apoio da região norte do Estado. Eu integro a coordenação como Assessora Técnica, orientando, esclarecendo, capacitando e auxiliando no gerenciamento dos Núcleos de Mediação. Temos, ainda, na

coordenação, um Estatístico responsável por colher os dados numéricos dos atendimentos dos Núcleos.

Dentro da estrutura do Programa existe também uma equipe de Supervisores, responsáveis pela parte administrativa dos Núcleos e pelo gerenciamento das atividades de mediação e 130 (centro e trinta) mediadores comunitários que são a mola mestra do Programa, capacitados em mediação, e que atuam, voluntariamente, facilitando e estimulando a comunicação entre as pessoas, com os mais diversos tipos de conflitos: vizinhança, familiar, dívidas, pensão alimentícia, reconhecimento de paternidade, consumidor e dentre diversas outras áreas, desde que não tenha havido violência física, e as pessoas possam e queiram entrar em um entendimento através do diálogo.

No presente temos 12 (doze) Núcleos de Mediação fixos, localizados em Fortaleza, Região Metropolitana e no interior do Estado e um Núcleo de Mediação Itinerante, que por intermédio de um ônibus adaptado, leva a mediação às comunidades e divulga o Programa.

Normalmente, as pessoas vão ao Núcleo de Mediação porque foram encaminhadas por algum órgão/equipamento social da comunidade ou vão de forma espontânea, porque ouviram falar na comunidade que lá o atendimento é bom, porque alguém da família foi e resolveu o problema etc. Acontece, ainda, de irem porque ouviram falar dos Núcleos e dos serviços prestados na mídia escrita e televisiva. É uma preocupação da Coordenação estar sempre divulgando nos meios de comunicação as ações e trabalhos realizados pelo Programa.

Quando a pessoa chega ao Núcleo, é acolhida pelo mediador que deve ouvi-la acerca dos fatos que a levaram até lá. Após a escuta inicial, o mediador verifica se o conflito pode ser solucionado através da mediação. Se não puder, o mediador encaminha a pessoa ao órgão competente, se ela desejar. Se for o caso de mediação, o mediador explicará o procedimento, seus princípios e regras e, ao final, indagará se a pessoa aceita a mediação como forma de resolver aquele conflito (pré- mediação¹³); se aceito pela parte interessada, o mediador abre um procedimento, preenchendo um formulário de atendimento com o tipo de conflito, o nome das pessoas envolvidas, seus respectivos endereços, marcando a data e o horário para a realização da sessão de mediação. Logo em seguida, é enviada uma carta-

13 A pré-mediação é a primeira fase da mediação, na verdade preparatória a ela, na qual o mediador explica o procedimento, seus objetivos, princípios, limites e regras, estabelecendo as condições em que será realizada a mediação.

convite para a outra pessoa envolvida no conflito, para que esta compareça à sessão de mediação, em dia e hora designados.

No dia e hora designados para a mediação, antes de iniciar a sessão conjunta, o mediador conversa separadamente com o segundo interessado envolvido no conflito explicando-lhe o procedimento, as regras e princípios que deverão ser respeitados e aceitos (pré-mediação) tal como fez anteriormente com o primeiro interessado que procurou o Núcleo de Mediação. Se o segundo interessado não aceitar participar do procedimento, não haverá a sessão de mediação. Se aceitar, o mediador chama os envolvidos para uma sala reservada onde ocorrerá a sessão conjunta de mediação.

Não existe um tempo de duração preestabelecido para o encerramento da mediação, que depende da complexidade do conflito, da habilidade do mediador e, principalmente, da cooperação e boa vontade das partes em dialogarem e juntas construírem uma solução que seja boa para ambas. O entendimento entre as pessoas pode, inclusive, ser alcançado somente depois de mais de uma sessão de mediação, o que normalmente acontece.

Vale ressaltar que neste procedimento as partes são protagonistas de seu processo, possuem todo o controle sobre o procedimento e seu resultado, atuando o mediador como um facilitador da comunicação, tendo em vista que as soluções advêm de decisões construídas entre elas e não decorrentes da vontade do mediador.

Quando as pessoas comparecem à sessão de mediação e resolvem seu conflito de modo pacífico através do diálogo, é redigido um termo de acordo, se estas assim desejarem, pois consideramos que o mais importante é o compromisso assumido pela palavra dada. Os acordos quando redigidos, são escritos em uma linguagem simples e informal pelos próprios mediadores comunitários, não havendo a preocupação com formalismos legais a fim de transformá-los em títulos executivos ou documentos para o judiciário, pois nosso cuidado maior é com as pessoas envolvidas nos conflitos, no sentido de resgatar o diálogo perdido, promovendo a autonomia e a solidariedade entre elas.

É importante esclarecer que, para nós, a mediação comunitária está para além do acordo e caso ele não ocorra, ainda assim, a mediação não terá fracassado, pois a oportunidade gerada às pessoas envolvidas no conflito, de serem ouvidas e falarem abertamente de seus sentimentos e necessidades, pode ter gerado um ganho incomensurável e que independe de terem entrado ou não em acordo naquele momento.

Não sendo possível o acordo entre as partes conflitantes, o mediador as encaminhará para o órgão ou equipamento social adequado, para que possam resolver o conflito de outra forma, se assim desejarem.

Se o acordo firmado for posteriormente descumprido, as pessoas envolvidas podem, ainda, retornar ao Núcleo para novamente solicitarem uma outra mediação para o caso, quantas vezes considerarem necessárias.

Não chegam aos Núcleos questões coletivas da comunidade em relação ao poder público. Acredito que a comunidade ainda não tenha despertado para essa possibilidade e talvez seja, também, uma deficiência nossa em não apresentar de forma mais clara essa oportunidade de utilização da mediação para questões coletivas e viabilizar essa comunicação.

2. Desenvolvimento dos Mediadores

Mediare - Como é realizada a sensibilização da comunidade para o exercício do trabalho voluntário? Como acontece a inserção dos voluntários para o exercício da função de Mediador Comunitário? Os Mediadores Comunitários são da própria comunidade ou existe a possibilidade de o voluntário residir em outro bairro e atuar no Núcleo de sua escolha? Qual é a periodicidade dos cursos para capacitação dos Mediadores Comunitários? Existe um grau de escolaridade mínimo para participar do curso de formação de mediador? Como é feita a seleção e avaliação dos interessados? Como se dá a educação continuada do Mediador no Programa? Quando se percebe uma significativa dificuldade do mediador para o exercício da função, como o PRONUMEC procede? Como os voluntários lidam com essas dificuldades? O que os motiva a exercerem a função de Mediadores Comunitários, tendo em vista que é um trabalho voluntário e sem perspectivas de posterior contratação? Existe alguma política voltada para a remuneração dos Mediadores, além da ajuda de custo recebida através de auxílio transporte e auxílio alimentação?

Patrícia Palhano – A articulação é feita junto às lideranças comunitárias, associações e demais equipamentos sociais da comunidade. No entanto, para atuarem como mediadores comunitários é necessário que os candidatos passem por uma capacitação oferecida pela

Coordenação dos Núcleos de Mediação do MP/CE, com carga horária de 60h/ etapa teórica e 60h/etapa prática e, ao final, se aprovados, passem por uma avaliação de perfil, com caráter eliminatório, para, então, serem inseridos no quadro de mediadores do PRONUMEC.

A grande maioria dos mediadores atuam em suas próprias comunidades, no entanto, é possível que uma pessoa que não more na comunidade onde o Núcleo esteja inserido, venha a atuar como mediador, por se identificar com a mediação e com o voluntariado.

Os cursos acontecem de acordo com a necessidade de cada Núcleo de Mediação, observando-se, também, o cronograma estipulado pela Coordenação.

Para ser mediador comunitário não é exigido um grau de escolaridade mínimo, tanto que temos dentro do nosso quadro mediador de diversos níveis de escolaridade, no entanto, o que é analisado durante as etapas da capacitação e ao final, é se o candidato tem perfil para mediar.

Os mediadores com dificuldades de atuação são acompanhados de perto pelo supervisor administrativo em seus atendimentos e estes são constantemente incentivados a participarem de capacitações continuadas oferecidas pelo Programa para sanar as deficiências. Caso a dificuldade seja propriamente em mediar, o mediador pode ser deslocado para outras funções como a de acolher inicialmente as pessoas que chegam ao Núcleo, realizar as pré-mediações, ajudar os supervisores nas questões administrativas do Núcleo, entre outras atividades que couberem.

É comum ouvirmos dos mediadores que o que os movem no exercício da atividade de mediador é o amor pela mediação, pela comunidade e o desejo de ajudar o próximo, ainda que não exista perspectiva de contratação ou de remuneração pela atividade de mediador comunitário, dentro do MP-CE.

3. O trabalho em Rede e as parcerias

Mediare – Como é feita articulação e sensibilização junto aos potenciais parceiros do Programa, sejam eles entes da própria administração pública ou empresas privadas? E junto às comunidades e bairros? Dentre os parceiros do programa existe algum setor com maior interesse de participação? Como é feita a contribuição desses parceiros? Existe diferença no trabalho realizado dentro de empresas privadas? Os atendimentos são exclusivos aos moradores das comunidades de cada Núcleo ou a quaisquer interessados?

Na experiência acumulada de 20 anos, o que funciona bem e quais ainda são os grandes desafios na expansão dos Núcleos para maior alcance da população do Estado do Ceará?

Patrícia Palhano – A articulação e sensibilização se dão pela apresentação dos dados estatísticos dos Núcleos de Mediação e divulgação dos benefícios e vantagens da mediação para a comunidade. A principal contribuição dos parceiros é no sentido de garantir a contratação ou cessão de servidor para atuar como Supervisor Administrativo, isto porque a Procuradoria Geral de Justiça é impedida de contratar. Há também o estabelecimento de parcerias para a cessão de uso de imóveis para instalação de Núcleos de Mediação.

Não existe diferença na atividade do mediador comunitário dentro de empresas privadas, como é o caso do Núcleo de Mediação do Pirambu, que está dentro de uma associação, e o Núcleo de Mediação da Caucaia, que está dentro de uma faculdade. Ambos seguem o mesmo fluxograma dos demais e desempenham a mesma função.

Qualquer pessoa de qualquer lugar da cidade pode buscar o serviço de um Núcleo de Mediação Comunitária, independentemente de onde resida, ou seja, não existe limite territorial para atendimento nos Núcleos, no entanto, a maior procura se dá pelas pessoas da própria comunidade.

Os desafios para expansão dos Núcleos são realmente financeiros. Não há uma política de incentivo à mediação comunitária no Estado do Ceará e, apesar dos muitos pedidos de abertura de Núcleos de Mediação, não temos como atender a tantas solicitações, pela limitação econômica.

4. O Ônibus como um Núcleo Itinerante de Mediação Comunitária

Mediare – Como surgiu essa ideia? Quais as etapas de trabalho a serem realizadas por este Núcleo. Como esse Núcleo é mantido e quais são as suas possibilidades de ampliação?

Patrícia Palhano – O Núcleo de Mediação Itinerante nasceu da necessidade de expandir o Programa e levar a mediação a lugares ainda não contemplados com um Núcleo fixo e carecedores de justiça.

O projeto é fruto de acordo de cooperação entre o Ministério Público do Ceará e o Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros do Ceará (Sindiônibus) que disponibiliza além do ônibus adaptado, o motorista e o combustível para que as ações do Núcleo Itinerante sejam realizadas.

Em 2015, no início da implantação da prática, o ônibus se limitava a proporcionar ações de divulgação do Programa de forma esporádica, nas comunidades. Contudo, a partir de 2017, a Coordenação do Programa foi aperfeiçoando uma metodologia de atuação itinerante, de modo que hoje são realizados atendimentos, pré-mediações e sessões de mediação, tal como nos Núcleos fixos.

Normalmente, o Núcleo de Mediação Itinerante se estabelece pelo período de 02 meses em uma comunidade de Fortaleza ou região metropolitana, que é definida previamente pela Coordenação, havendo antecipadamente, uma ampla divulgação da ida do ônibus à localidade contemplada.

A PRÁTICA DA MEDIAÇÃO *ONLINE* NO PROGRAMA

Mediare – O ano de 2020 nos provocou a todos, como se costuma dizer, a sair da “zona de conforto” nos instigando a pensar e buscar, criativamente, novas possibilidades de manutenção de nossas relações e/ou inauguração de outras, de nossos trabalhos e até mesmo de nosso lazer, considerando, obviamente, as discrepâncias para os mais e menos abastados/ favorecidos, as condições de oportunidade em relação às possibilidades e as condições de saúde num sentido amplo (física, emocional, social e econômica).

Levando-se em conta esse contexto, como o PRONUMEC organizou suas atividades e atendimentos neste ano tão atípico? As mediações por videoconferência já eram realizadas antes do advento da pandemia? Quando iniciou e como surgiu a iniciativa? Qual plataforma foi utilizada e como foi a formação dos mediadores nesse sentido? Como são inseridos os mediadores que realizam esse tipo de atendimento? Os mediandos podem escolher a mediação presencial no local ou *online*? Como se dá essa escolha? Que diferenças os mediadores têm notado em relação à mediação presencial local. Quais desafios precisam ainda ser enfrentados com relação à essa modalidade de atendimento?

Esse recurso veio para ficar? Pretende-se incorporá-lo continuamente como modalidade de atendimento no PRONUMEC?

Patrícia Palhano – Em março de 2020, os atendimentos dos Núcleos tiveram que ser suspensos em razão da pandemia, e como não tínhamos equipamentos e preparo para realização de atendimentos e mediações virtuais, vimos a possibilidade de fazermos capacitações *online* com temas ligados à mediação e ao momento em que estávamos vivenciando. Organizamos, então, uma programação de cursos e encontros virtuais visando não só capacitar os mediadores comunitários para a retomada das atividades, como também promover a união da equipe e a solidariedade, proporcionando um espaço de escuta e fala naquele período.

As capacitações *online* duraram até julho deste ano e tiveram bastante aceitação de todos, com uma média de participação de 90 mediadores comunitários por curso.

Os Núcleos retornaram com os atendimentos presenciais em julho, com adoção de todas as medidas de prevenção à Covid-19 e, para nossa surpresa, observamos uma demanda maior de aberturas de procedimentos de mediação quando comparado ao mesmo período do ano passado.

Em agosto, com a chegada dos equipamentos necessários, iniciamos, também, as mediações virtuais, possibilitando disponibilizar o serviço às pessoas consideradas do grupo de risco ou a qualquer outra que opte por essa modalidade de atendimento. No entanto, mesmo com o oferecimento do serviço *online*, a população, ainda assim, tem preferido ir ao Núcleo, presencialmente, para o atendimento.

Não visualizávamos a mediação virtual para os Núcleos antes da pandemia e tínhamos, inclusive, bastante receio e bloqueio com relação a essa prática, mas a necessidade e o momento nos fez enxergar outras possibilidades de atuação e, com a prática, percebemos que é possível, também virtualmente, uma conexão de emoções e sentimentos por parte dos envolvidos e do mediador.

Montamos um fluxograma próprio para a mediação virtual, transpondo, na medida do possível, o que já fazíamos presencialmente para o *online*. Capacitamos inicialmente os supervisores administrativos e ao final desse ano, também alguns mediadores que demonstraram interesse e habilidade. Em janeiro de 2021 os mediadores capacitados iniciarão também os atendimentos virtuais.

A plataforma utilizada é o MEET e as pessoas que procuram o atendimento *online*, diferentemente do que pensávamos inicialmente, não têm dificuldade para utilizá-la. Os empecilhos que ocorrem e que dificultam o virtual são com relação à internet: conexão ruim, lenta, pacote de dados insuficiente etc.

Uma questão interessante percebida pelos supervisores que estão fazendo a mediação *online* é que os mediandos se mantêm mais calmos, respeitam mais as falas uns dos outros e parecem se escutarem melhor também. Acredito que isto se dê pelo fato de as pessoas não estarem no mesmo espaço físico, estarem em suas casas na maioria das vezes, e assim acabam se sentindo mais seguras e confortáveis no ambiente virtual. Diferentemente do que ocorre presencialmente, onde as pessoas por estarem no mesmo local físico, frente a frente, sozinhas, os ânimos ficam mais aflorados, as emoções bloqueiam a razão e levam-nas a reações impulsivas que muitas vezes dificultam o falar e o escutar com atenção.

A mediação *online* é uma prática que veio para ficar no PRONUMEC e que pretendemos aprimorar e avançar no desenvolvimento dessa forma de mediar.

O PROGRAMA EM NÚMEROS – IDEIAS E REFLEXÕES QUE PROVOCAM

De acordo com os dados fornecidos mensalmente pelos Núcleos de Mediação, verificou-se que no ano de 2019 foram realizados 15.969 (quinze mil, novecentos e sessenta e nove) atendimentos à população, dos quais 4.838 (quatro mil, oitocentos e trinta e oito) foram aberturas de procedimentos de mediação, 2.901 (dois mil novecentos e um) pré-mediações, 2.768 (dois mil, setecentos e sessenta e oito) sessões de mediação, 5.208 (cinco mil duzentos e oito encaminhamentos/orientações e 254 ações diferenciadas. Os conflitos mais rotineiros são os de origem familiar (23,67%), seguidos especificamente pelos de pensão alimentícia (18,21%) e de dívida (17,22%). Constata-se, portanto, que o espaço familiar é densamente carregado de conflitos e estes exigem uma adequada abordagem, sendo um campo fértil para a aplicação da mediação.

Mediare – Observando os dados apresentados e o expressivo número de atendimentos, podemos concluir que a cultura da Mediação Comunitária já está estabelecida no Estado? Que ideias esses números produzem na equipe? Que caminhos / rumos pretende-se que o

Programa percorra em 2021, considerando-se, não só, mas também, a atual conjuntura de quarentena, isolamento e restrições ao contato humano que a pandemia provocou?

Patrícia Palhano – Apesar da base da mediação no Brasil ser comunitária, surgida inicialmente nas regiões mais pobres e preteridas do acesso à justiça, a cultura da mediação comunitária está longe de se afirmar consolidada no Estado, isto por não haver uma política pública que garanta a estabilidade e a continuidade do Programa. A verdade é que estamos sempre à mercê da boa vontade dos governantes e gestores da administração pública, sem dispor de um ordenamento jurídico que promova sustentação e segurança aos Núcleos de Mediação Comunitária. Para 2021, pretendemos dar continuidade às ações de mediação, com a ampliação da mediação *online*, a retomada da mediação itinerante e novas capacitações.

Mediare – O tráfico de drogas está presente nos locais onde estão implantados os Núcleos? Como se dá essa convivência? Identificam uma relação entre o trabalho desenvolvido nos Núcleos de Mediação Comunitária com uma possível redução dos crimes e violências no Estado/Região de atuação dos Núcleos? Existe alguma correlação entre o aumento do número de mediação e a diminuição dos casos de homicídio e/ou outras violências nas comunidades onde o programa atua?

Patrícia Palhano – O tráfico de drogas e as facções criminosas estão presentes no contexto social de todas as comunidades nas quais os Núcleos estão inseridos, no entanto, a convivência ocorre sem atritos, nunca sofremos qualquer tipo de ameaça ou retaliação pelo trabalho de mediação desenvolvido, inclusive muitas pessoas convidadas a participarem das mediações estão ligadas ao tráfico ou a uma facção, principalmente nos conflitos relacionados à pensão alimentícia.

Por ser a mediação uma prática pedagógica, onde os mediandos aprendem novas maneiras de se comportar diante de seus conflitos, melhorando a capacidade de fala, de escuta e de reflexão, acredito sim que ela acabe atuando na prevenção da violência dentro das comunidades, pois proporciona às pessoas uma nova forma de agir frente às adversidades.

Não há um estudo *in loco* que comprove a redução da violência nas regiões contempladas com um Núcleo, mas acredito que pelo fato dos Núcleos de Mediação serem espaços acessíveis, reconhecidos/aceitos pelas pessoas da comunidade e, por estarem presentes na gênese do conflito, quando ele ainda está no seu início, acabam evitando que se agravem, culminando em atos de violência ou crimes.

Contextualizado o assunto podemos citar um fato que ocorreu em 2018, quando os Promotores do Tribunal do Júri e pessoas ligadas à Secretaria de Segurança do Estado nos solicitaram ajuda para que interviéssemos com a mediação comunitária em um bairro de Fortaleza, chamado Bom Jardim. Isto porque os Promotores identificaram que a maioria dos homicídios que chegavam ao Júri, não estavam ligados ao tráfico ou a facções, mas a conflitos que começavam pequenos e acabavam evoluindo, em uma escalada de violência para homicídios, sendo que a maioria deles estava ocorrendo no referido bairro¹⁴. A proposta era a instalação de um Núcleo de Mediação Comunitária ao lado da delegacia e, como experiência inicial, levaríamos o ônibus da mediação itinerante para o local. Para viabilizar essa ação visitamos a delegacia do Bom Jardim e pudemos constatar pela fala do Delegado que muitos dos conflitos “pequenos” que lá chegavam eram registrados, mas as pessoas acabavam voltando para suas casas sem uma perspectiva de resolução para a situação conflituosa, fato este que justificava, então, a situação relatada pelos Promotores do Júri. Ficamos estabelecidos ao lado da Delegacia do Bom jardim, com o ônibus da mediação itinerante de julho de 2019 até o início da pandemia, quando tivemos que suspender as atividades. Nesse período pudemos perceber o grande volume de encaminhamentos por parte da delegacia e a aceitação das pessoas em dialogar sobre as questões.

Outra situação ocorrida já em 2020, foi relatada pelo Delegado do Município de Caucaia, região metropolitana de Fortaleza, à Supervisora Administrativa do Núcleo de Mediação da Caucaia/ Fatene, Renata Ximenes, onde o mesmo, após um crime familiar de grande repercussão ocorrido na região no início da pandemia, considerou ter certeza que o crime não teria acontecido se o Núcleo de Mediação estivesse em funcionamento¹⁵.

14 A esse respeito, verificar os dados da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará. Áreas Integradas de Segurança – AIS / Crimes Violentos Letais e Intencionais – CVLI / CVLI_AIS_2018.xlsx Disponível em: <https://www.sspds.ce.gov.br/estatisticas-2018/> Acesso em 27/12/2020.

15 Os núcleos de mediação comunitária do MP/CE ficaram fechados de março de 2020 ao início de julho de 2020, em razão da pandemia.

As delegacias são grandes parceiros do PRONUMEC, são delas que vem o maior número de encaminhamentos, porque sabem a importância que tem um Núcleo de Mediação Comunitária tanto para a sociedade como um todo, como para o bom desenvolvimento do trabalho policial, pois ajuda a desobstruir a Polícia com questões menores, favorecendo concentrar o trabalho em grandes questões e macro demandas.

CONCLUSÃO

Um Programa como o que acaba de ser relatado, pode-se perceber, não se faz da noite para o dia. O depoimento da entrevistada Patrícia Palhano, aliado à consulta aos documentos e relatórios, nos mostra a trajetória e o investimento de muitas pessoas que contribuíram para a sua formação, transformação e continuidade. Ainda que pesquisas venham a ser muito bem-vindas, os resultados desses investimentos apontam, inequivocamente, para a importância, benefício e aplicabilidade que cada Núcleo de Mediação tem podido alcançar junto aos moradores das Comunidades onde está instalado. As narrativas finais da entrevista, em especial a que se reporta aos “homicídios que chegavam ao Júri”, identificados pelos Promotores como advindos de conflitos que escalaram em violências iniciadas por desavenças diversas do dia a dia, nos alertam para o amplo potencial de prevenção de violências e de recursos ‘desperdiçados’ em ações de enfrentamento de criminalidades de diferentes ordens, que podem ser cuidados e encaminhados com adequação e em tempo, condições e contextos hábeis como os dos Núcleos de Mediação Comunitária.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Resolução nº 118, de 1º de dezembro de 2014.** Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resolucao-118-1.pdf> Acesso em 16/12/2020.

ESTADO DO CEARÁ. Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Ceará. **Resolução n.º 1, de 27 de junho de 2007** - Dispõe sobre a criação e funcionamento do Programa de Incentivo à implementação de núcleos de mediação no âmbito das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará. Disponível em: <http://tmp.mpce.mp.br/nespeciais/nucleomed/pdf/resolucao001-2007.pdf> Acesso em 16/12/2020.

ESTADO DO CEARÁ. Ministério Público do Estado do Ceará. Blogspot do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária – Ministério Público do Estado do Ceará/ Procuradoria Geral de Justiça/ Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária e PRONASCI – Programa de Reforma do Judiciário – oferece **Curso de Mediação com o Especialista Juan Carlos Vezzulla – Maio 2011**- Disponível em: <https://mediacaocomunitaria.blogspot.com/2011/05/pronasci-oferece-curso-de-mediacao-com.html> Acesso em 27/12/2020.

ESTADO DO CEARÁ. Núcleo de Mediação Comunitária do Pirambu. 2014. Disponível em: <http://nucleopirambu.blogspot.com/p/nossa-historia.html> Acesso em 16/12/2020.

ESTADO DO CEARÁ. Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social. **Áreas Integradas de Segurança – AIS / Crimes Violentos Letais e Intencionais – CVLI / CVLI_AIS_2018.xlsx** Disponível em: <https://www.sspds.ce.gov.br/estatisticas-2018/> Acesso em 27/12/2020.

ESTADO DO CEARÁ. Ministério Público do Estado do Ceará. **Relatório Anual 2019 do Programa de Núcleos de Mediação Comunitária PRONUMEC**, 20 anos Mediação Comunitária no Ceará. Disponível em: <http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2020/02/relatorio-pronumec-2019.pdf> Acesso em 16/12/2020.

MOURÃO, Barbara Musumeci; NAIDIN, Silvia (Orgs.). **Mediação comunitária no Brasil: diálogo entre conceitos e práticas**. Rio de Janeiro: CESeC, 2019. Disponível em: <https://mediare.com.br/lancamento-do-livro-mediacao-comunitaria-no-brasil-dialogo-entre-conceitos-e-pratica/> Acesso em 16/12/2020.

RODRIGUES, Claudia Bordin. **Projetar para a Esperança: prática de pesquisa em Design de Interação sobre as concepções de esperança de Paulo Freire**, I Workshop Culturas, Alteridades e Participações em IHC: Navegando ondas em movimento (CAPAihc 2017), 23 de outubro de 2017 - Joinville- SC, Brasil. Pag. 2 - 2.2 Concepções de esperança de Paulo Freire. Disponível em: http://capaihc.dainf.ct.utfpr.edu.br/artigos/CAPA17_paper_13.pdf Acesso em 29/12/2020.

AGRADECIMENTOS

À equipe do PRONUMEC:

Dra. Ana Claudia Uchoa de Albuquerque, Promotora de Justiça e Coordenadora; Dr. Saulo Moreira Neto, Promotor de Justiça e Gerente de Projetos; Dr. José Borges de Moraes Júnior, Promotor de Justiça e Coordenador de apoio da região norte do Estado; Patrícia Palhano, Assessora Técnica do PRONUMEC; Wasley Correia, Estatístico; Barbara Façanha, apoio administrativo; Supervisores Administrativos e a cada um dos Mediadores Comunitários.

Aos componentes do Setor Comunidades do MEDIARE que contribuíram com suas indagações, questões apresentadas, leituras e revisão do texto.

Eva Jonathan, Maria Cláudia Lins Bezerra de Mello, Maria Rachel Siciliano Paolino Monteiro,
Raquel Campos Saadi, Wanderley Jacob e Vânia Izzo de Abreu.