

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Carolina Carneiro de Melo

Serviço Social e mediação de conflitos: demandas institucionais e projeto profissional

Florianópolis

2022

Carolina Carneiro de Melo

Serviço Social e mediação de conflitos: demandas institucionais e projeto profissional

Trabalho Conclusão do Curso de Graduação em Serviço Social do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.
Orientadora: Prof. Dr. María del Carmen Cortizo.

Florianópolis

2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Melo, Carolina Carneiro de
Serviço Social e Mediação de Conflitos : demandas
institucionais e projeto profissional / Carolina Carneiro
de Melo ; orientador, María del Carmen Cortizo, 2022.
44 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, , Graduação em ,
Florianópolis, 2022.

Inclui referências.

1. . 2. Serviço Social. 3. Mediação de Conflitos. 4.
Serviço Social no Sociojurídico. I. Cortizo, María del
Carmen. II. Universidade Federal de Santa Catarina.
Graduação em . III. Título.

Este Trabalho Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de “Bacharel em Serviço Social” e aprovado em sua forma final pelo Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 09 de fevereiro de 2022.

Prof^ª. Andréa Marcia Santiago Lohmeyer Fuchs, Dr^ª.
Coordenadora do Curso

Banca Examinadora:

Prof^ª. María del Carmen Cortizo, Dr^ª.
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^ª. Keli Regina Dal Prá, Dr^ª
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Carmem Lúcia da Silva, Me.
Avaliadora
Tribunal de Justiça de Santa Catarina

Dedico todos os esforços necessários à construção deste trabalho aos meus filhos, Caetano e Ruth. É na esperança de que eles possam usufruir de uma sociedade mais justa que travo todas as minhas lutas diárias.

AGRADECIMENTOS

A construção do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é a síntese de toda uma trajetória acadêmica construída em conjunto com diversas pessoas que tive o prazer de ter ao meu lado durante este percurso. Dedico-me, então, a tecer algumas palavras de agradecimento a todas que contribuíram para este momento.

Ser mãe e estudante não é uma tarefa fácil e, por vezes, parece impossível quando existe um abismo entre o valor das bolsas estudantis e os valores necessários à manutenção da vida, bem como a ausência de políticas públicas para que mães possam usufruir de tempo para seus estudos e dispor de local seguro para seus filhos enquanto o faz. Assim sendo, ocupar este espaço de estudante só se fez possível mediante a rede de apoio que me cerca.

Sou grata à minha mãe, Nanci, que não mediu esforços para que os três filhos pudessem frequentar uma universidade pública. Ela, que aos 18 anos vendeu seu único bem (um anel) para se inscrever no vestibular e, posteriormente, precisou desistir da vaga em uma universidade federal por falta de recursos financeiros e por não ter o apoio familiar que estou tendo agora. Mãe, eis aqui a conclusão desta etapa tão esperada!

Agradeço aos meus irmãos, Camila e Gil, elo forte e seguro com o meu passado, e que, por vezes, compreendendo a importância que a formação profissional tem na minha vida e todos os meus planos para o futuro, me deram o suporte financeiro para que a desistência não fosse um caminho a se considerar e para que nada faltasse aos meus filhos.

Agradeço aos meus sogros, Elizete e Mac, pela dedicação e cuidados diários com meus filhos, muitas vezes para que eu pudesse cumprir com todos os meus compromissos da vida acadêmica. Foram eles que, quando eu não pude, levaram e buscaram na escola, passaram horas fazendo brincadeiras, preparando lanchinhos, acolhendo choros, mediando conflitos e mimando da forma que só avós conseguem. Agradeço ainda à minha sogra pelas revisões e formatações feitas neste trabalho e que em muito me ajudaram a concluir esta escrita.

Meus sinceros agradecimentos também ao meu cunhado Ruben e sua esposa Suzana, que também fazem parte deste momento e que estiveram com as duas mãos estendidas quando mais precisamos em meio à pandemia de Covid-19.

Agradeço ao meu companheiro André por dividir a vida comigo e todas as demandas que essa escolha envolve, por caminhar todos os dias ao meu lado, por traçar planos e sonhos em comum. Obrigada amor por acreditar no meu processo de formação profissional e não

medir esforços para que todos os meus objetivos fossem possíveis neste momento. Seguimos juntos realizando nossos sonhos pouco a pouco!

Durante a minha trajetória no curso de Serviço Social tive o prazer de ver colegas de turma se transformarem em amigas: Karina e Vanessa vocês foram verdadeiros presentes, obrigada pela amizade, pela escuta sempre paciente, pelos momentos felizes compartilhados, por todas as lágrimas e angústias divididas, pelos trabalhos acadêmicos que construímos juntas, pelos momentos que extrapolaram os muros da universidade, e, agora, por me inspirarem profissionalmente. Agradeço à Larissa pela amizade que surgiu em um cenário nada favorável: no campo de estágio, de forma remota, em meio ao contexto de pandemia. Amiga, obrigada por me receber tão bem no campo de estágio, pela paciência em me ensinar as tarefas diárias, pelas longas conversas em whatsapp, pela parceria nas produções acadêmicas, por dividir expectativas e angústias em relação à vida profissional, pela comemoração de conquistas. Seguimos juntas!

Não posso deixar de mencionar as assistentes sociais que me supervisionaram nos campos de estágio por onde passei. Primeiramente, sou grata à assistente social do Tribunal de Justiça de Santa Catarina da Comarca de Itapema, Edna Boeno, muito obrigada pela supervisão de campo, por todo aprendizado que me foi proporcionado neste contato inicial com o campo de estágio, pelo ser humano maravilhoso que foi comigo. Saiba que a admiro muito e te tenho como uma inspiração na profissão.

Agradeço à assistente social aposentada do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, da Comarca de Florianópolis, do Fórum Anexo do Norte da Ilha, Maris Tonon, pelo imenso aprendizado que me foi proporcionado. Maris, eu não consigo dimensionar em palavras a sua contribuição na minha formação acadêmica. Agradeço pela impecável supervisão de estágio, pelo compromisso inspirador com o projeto profissional, por ter me permitido o exercício diário do estágio com liberdade para tentar, errar e produzir. Obrigada pelos cuidados que você teve comigo dentro e fora do campo de estágio. Obrigada por lutar pela minha vaga de estágio no Ministério Público de Santa Catarina quando eu mesma já não tinha forças. Obrigada pelos inúmeros livros que estão na minha estante e que eu não teria nenhuma condição de comprá-los. Obrigada pela amizade construída desde o meu ingresso no campo de estágio.

Agradeço ainda às assistentes sociais no Tribunal de Justiça de Santa Catarina com quem tive o prazer de dividir os espaços de estudos e pesquisa na Associação Catarinense dos Assistentes Sociais do Poder Judiciário - ACASPJ. Foi um prazer ser estagiária neste espaço

institucional ao lado de profissionais tão incríveis, comprometidas com o projeto profissional, com a dimensão investigativa da profissão e com a supervisão de estágios.

Agradeço à assistente social do Ministério Público de Santa Catarina, Daniele Manfrini, pela supervisão de campo, pela possibilidade de trabalhar com temas tão relevantes à minha formação profissional, pelos espaços oportunizados para estudo e construção de conhecimento. Dani, você foi um exemplo de disciplina, comprometimento e qualidade no entregável. Admiro-te imensamente e certamente me espelharei em você diversas vezes durante a minha prática profissional.

Não poderia deixar de mencionar as companheiras integrantes do Projeto Faladeiras, em especial, professora Maria Regina, Ciça, Chris, Ingrid e Cynthia. Sou grata por fazer parte deste grupo, pelo aprendizado diário, pelas reuniões acolhedoras em tempos de pandemia, pelos projetos maravilhosos em andamento.

Agradeço à Bruna Bortolatto Rizzieri pelo acompanhamento através do Programa Institucional de Apoio Pedagógico aos Estudantes (PIAPE) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Bruna, você foi apoio na organização dos meus estudos e agenda, orientação diante das muitas atividades acadêmicas que eu me propunha a fazer, e, extrapolando a proposta do programa, você foi, inúmeras vezes a terapeuta que eu não tinha fornecendo acolhimento e reflexões diante dos momentos difíceis em que me encontrei neste período. Obrigada por tanto!

Meus agradecimentos contemplam ainda todas as docentes do curso de Serviço Social da Universidade de Santa Catarina, em especial à orientadora deste TCC, María del Carmen Cortizo, quem admiro de uma forma ímpar enquanto docente.

Por fim, e não menos importante, agradeço à banca avaliadora deste trabalho pela contribuição, disponibilidade e disposição em estarem presentes neste momento, mesmo diante das particularidades de antecipação de banca. Ressalto minha admiração pelas profissionais que são e digo que é uma honra tê-las comigo!

Desconfiai do mais trivial, na aparência
singelo.

E examinai, sobretudo, o que parece
habitual.

Suplicamos expressamente: não aceiteis
o que é de hábito como coisa natural, pois
em tempo de desordem sangrenta, de
confusão organizada, de arbitrariedade
consciente, de humanidade
desumanizada, nada deve parecer natural
nada deve parecer impossível de mudar

Bertolt Brecht

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) insere-se no debate acerca da atuação de assistentes sociais na mediação de conflitos, na área sociojurídica, problematizando as contradições existentes entre a mediação de conflitos no Judiciário e o Projeto Ético-político do Serviço Social. Objetiva-se ainda refletir sobre a inserção do Serviço Social na área sociojurídica; apresentar as origens, conceitos e arcabouço legal da mediação de conflitos; e, por fim, apontar os enfrentamentos e desafios contemporâneos do/a assistente social frente à mediação de conflitos. O percurso metodológico utilizado se deu por meio da pesquisa bibliográfica qualitativa. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) brasileiro vem estimulando os métodos não adversariais de tratamento de conflitos desde a Resolução 125 de 29 de novembro de 2010, considerando-os enquanto uma possibilidade de garantir o direito constitucional de acesso à Justiça. Posteriormente, há o processo de institucionalização da mediação de conflitos que se deu através na aprovação do Novo Código de Processo Civil (CPC) e da Lei da Mediação nº 13.140, ambos no ano de 2015. Ao se incluírem a mediação de conflitos nas atribuições da assistente social no Judiciário surge a necessidade de reflexão acerca desta demanda institucional frente ao projeto profissional do Serviço Social. Neste aspecto estão postos alguns desafios profissionais no que tange ao contexto neoliberal e a garantia do direito de acesso à justiça, bem como às divergências teórico-metodológicas e ético-políticas entre Serviço Social e mediação de conflitos.

Palavras-chave: Mediação de Conflitos. Serviço Social no Sociojurídico.

ABSTRACT

This Course Completion Work (TCC) is part of the debate about the role of social workers in conflict mediation, in the socio-legal area, questioning the existing contradictions between conflict mediation in the Judiciary and the Ethical-political Project of Social Service. It also aims to reflect on the insertion of Social Work in the socio-legal area; present the origins, concepts and legal framework of conflict mediation; and, finally, to point out the contemporary confrontations and challenges of the social worker in the face of conflict mediation. The methodological course used was through qualitative bibliographic research. The Brazilian National Council of Justice (CNJ) has been encouraging non-adversarial methods of dealing with conflicts since Resolution 125 of November 29, 2010, considering them as a possibility to guarantee the constitutional right of access to Justice. Subsequently, there is the institutionalization process of conflict mediation that took place through the approval of the New Code of Civil Procedure (CPC) and the Mediation Law No. 13,140, both in 2015. By including conflict mediation in the attributions of the social worker in the Judiciary, there is a need to reflect on this institutional demand in the face of the professional project of Social Work. In this aspect, there are professional challenges regarding the neoliberal context and the guarantee of the right of access to justice, as well as the theoretical-methodological and ethical-political divergences between Social Work and conflict mediation.

Keywords: Conflict Mediation. Social service. socio-legal.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BDTD - Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações

CEJUSC - Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social

CF - Constituição Federal

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

CPC – Código de Processo Civil

CRESS - Conselho Regional de Serviço Social

ENFAM - Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

NUPEMEC - Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso

TJSC - Tribunal de Justiça de Santa Catarina

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA JUSTIÇA DE FAMÍLIA	17
2.1	SISTEMA DE JUSTIÇA, PODER JUDICIÁRIO E TRIBUNAL DE JUSTIÇA.	17
2.2	PARTICULARIDADES DA VARA DE FAMÍLIA E INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL.....	19
3	MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: CONCEITOS, ORIGENS E ARCABOUÇO LEGAL	21
3.1	ORIGENS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	23
3.2	MARCOS LEGAIS NO BRASIL	25
3.3	O MEDIADOR.....	29
4	SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: DESAFIOS E ENFRENTAMENTOS CONTEMPORÂNEOS.....	30
4.1	MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A PRECARIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA	34
4.2	MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DISTANCIAMENTO TEÓRICO-METODOLÓGICO E ÉTICO-POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL.....	36
5	CONCLUSÃO.....	39
	REFERÊNCIAS	41

1 INTRODUÇÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) insere-se no debate acerca da atuação de Assistentes Sociais na mediação de conflitos, na área sociojurídica, problematizando a inserção do Serviço Social no desempenho de tal atividade.

O tema da pesquisa foi escolhido por motivos de ordem teórica, prática e acadêmica. Os motivos de ordem teórica se manifestam na heterogeneidade e divergências de posicionamentos das produções teóricas de assistentes sociais sobre a mediação de conflitos. As discussões postas nas produções acadêmicas do Serviço Social referente à temática se dividem em justificar a inserção do/a assistente social na prática da mediação de conflitos; pensar a atuação do/a assistente social na mediação de conflitos de forma a materializar o projeto ético político da profissão; e, por fim, o debate acerca da incompatibilidade do exercício da prática da mediação de conflitos por assistentes sociais. Sendo o marco regulatório da mediação de conflitos tão recente, observa-se também escassa produção sobre a temática dentro do Serviço Social.

Os motivos de ordem prática foram proporcionados pela experiência de estágio na Vara da Família do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, nas comarcas de Florianópolis e Itapema, principalmente diante das requisições institucionais frente às possibilidades de materialização do projeto profissional.

A demanda nessa organização institucional se caracteriza pelas diversas expressões da questão social transformadas em demandas judiciais. À assistente social¹ neste espaço apresenta-se o desafio de compreender como o Judiciário vem atuando com tais demandas e viabilizar uma intervenção profissional que contribua com o acesso à Justiça e aos direitos sociais, considerando as questões estruturantes da sociedade em que vivemos. Isto implica em, muitas vezes, questionar o Poder Judiciário como, por exemplo, referente ao fato de conceber as partes do processo judicial enquanto em condições de igualdade para as práticas do serviço de mediação de conflitos. A partir desta experiência de estágio, ficou nítida a necessidade de reflexão sobre a mediação de conflitos, ressaltando a diferenciação entre as demandas institucionais e as demandas profissionais a partir de uma perspectiva crítica.

¹ O uso do pronome feminino se dá em função de uma escolha gramaticalmente política de cunho feminista e, ainda, considerando que a profissão de assistente social é composta majoritariamente por profissionais do sexo feminino.

Tais motivações somam-se também com a tentativa e as possibilidades de contribuições da pesquisa no fortalecimento do debate crítico sobre o tema da mediação de conflitos dentro da área sociojurídica, norteados pelo Projeto Ético Político do Serviço Social. Diante de um contexto de avanço do neoliberalismo, de reforma do Judiciário e consolidação de práticas não adversariais de tratamento de conflitos, faz-se necessário estudar as contradições neste espaço sócio ocupacional para a compreensão acerca dos limites e desafios da profissão de assistente social, bem como pensar estratégias para enfrentamento de requisições conservadoras ao Serviço Social neste espaço institucional.

De acordo com Bisneto (2011), o Judiciário faz parte da superestrutura político-jurídica e ideológica que contribui para a reprodução do modo de produção econômico, e é ao mesmo tempo alimentado por ele. Ainda sobre a aparência desse órgão estatal: “[...] o Judiciário e o Direito ainda são vistos como espaços neutros, de garantia de direitos e resolução de conflitos, de comprovação e busca da verdade, entretanto, escamoteia injustiças e opressões, sendo essa fetichização necessária para sua perpetuação.” (HORST; TENORIO, 2019, p. 308).

E, partindo do pressuposto de que não há neutralidade existente na ação profissional, é importante destacar que

As instituições não são meras formas organizativas e operacionais da sociedade, são também aparelhos econômicos, políticos ou ideológicos, que podem conduzir à exploração, à dominação e à mistificação. Nesse sentido, são consideradas “palcos da luta de classes” [...]. (BISNETO, 2011, p. 65).

A institucionalização da mediação de conflitos no Brasil apresenta-se enquanto um meio de garantir o direito constitucional de acesso à justiça, de promover a “paz social” e de dar celeridade à grande quantidade de processos judiciais que estão em tramitação no Poder Judiciário. De acordo com o Relatório Justiça em Número (CNJ, 2021), o Poder Judiciário finalizou o ano de 2020 com 75,4 milhões de processos em tramitação. Entretanto, faz-se necessária a reflexão sobre se, de fato, a mediação de conflitos proporciona a resolução de conflitos considerando a sua inserção na totalidade da realidade ou se configura enquanto medida apaziguadora de relações interpessoais (CFESS, 2014).

O Surgimento do Serviço Social no Brasil remonta à década de 1930 e sua inserção no Poder Judiciário aconteceu na década de 1940. A inserção do Serviço Social na Vara de

Família acontece mais tarde na década de 1980 e é neste espaço que as assistentes sociais forenses são requisitadas a contribuir com a mediação de conflitos.

A inserção da mediação de conflitos enquanto atribuição da assistente social no Tribunal de Justiça traz consigo reflexões acerca das divergências entre as demandas institucionais neste espaço sócio ocupacional e o projeto profissional do Serviço Social. Borgianni (2013) reforça que nos últimos 40 anos o Serviço Social construiu um projeto profissional que se coloca na resistência à exploração do modo de produção vigente e almejando a construção de uma nova ordem societária, sem deixar de reconhecer a importância da luta por direitos e democracia neste processo. Ainda de acordo com a autora:

Esse projeto contém um conjunto de referências técnicas, teóricas, éticas e políticas para o exercício profissional, e está lastreado na perspectiva crítica e ontológica de análise da realidade social, tendo como pressuposto que a sociedade burguesa gera limites intransponíveis para se alcançar a real emancipação do ser social. (BORGIANNI, 2013, p. 430).

Como objetivo geral deste trabalho, pretende-se problematizar as contradições existentes entre a mediação de conflitos no Judiciário e o Projeto Ético-político do Serviço Social. Este objetivo geral se desdobra em três objetivos específicos: refletir sobre a inserção do Serviço Social na área sociojurídica; apresentar as origens, conceitos e arcabouço legal da mediação de conflitos; e, por fim, apontar alguns enfrentamentos e desafios contemporâneos da assistente social frente à mediação de conflitos.

Metodologicamente, para atender aos objetivos propostos, foi realizada uma revisão de literatura, almejando alcançar os debates atuais sobre a relação entre Serviço Social e a mediação de conflitos. “Esta parte é dedicada à contextualização teórica do problema e seu relacionamento com o que tem sido investigado a seu respeito. [...] (GIL, 2008, p. 162).

A exploração das fontes bibliográficas se deu por meio da plataforma Scielo e da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), bem como de livros físicos, legislações e posicionamentos técnicos do conjunto CFESS/CRESS referentes ao tema. Foram utilizadas as seguintes palavras chaves: “Serviço Social”, “Poder Judiciário”; “Sociojurídico”; “Justiça de Família”; “Mediação”; “Mediação de Conflitos”; “Mediação Familiar”, “Acesso à Justiça”.

O trabalho está organizado em três capítulos, para além desta introdução. No primeiro capítulo, apresenta-se a estrutura do Poder Judiciário brasileiro, as particularidades da Justiça

de Família e a inserção do Serviço Social neste espaço sócio ocupacional. No segundo capítulo faz-se um breve resgate histórico da mediação de conflitos, apresentando seus conceitos, origens, marcos regulatórios no Brasil e a figura do mediador. No terceiro capítulo, volta-se à apresentação de desafios ao Serviço Social frente à mediação de conflitos. Finaliza-se com considerações finais, enquanto um processo de síntese, apontando as contribuições deste trabalho frente aos objetivos propostos.

2 A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA JUSTIÇA DE FAMÍLIA

Antes de adentrar na inserção do Serviço Social na Justiça de Família, compreende-se necessário localizá-la dentro do Tribunal de Justiça. Para tanto se faz uma breve explanação sobre a estrutura do Sistema de Justiça, Poder Judiciário e Tribunal de Justiça.

2.1 SISTEMA DE JUSTIÇA, PODER JUDICIÁRIO E TRIBUNAL DE JUSTIÇA.

O Sistema de Justiça é composto por instituições como o Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Sistema das Medidas de Proteção, Sistema de Execução das Medidas Socioeducativas, Sistema de Segurança Pública, Sistema Prisional e as redes de defesa, promoção e proteção do Sistema de Garantias de Direitos (GOIS; OLIVEIRA, 2019).

De acordo com a Constituição Federal de 1988, o Poder Judiciário é um dos três Poderes do Estado brasileiro, juntamente com o Poder Executivo e o Poder Legislativo (BRASIL, 1988, art. 2), possui autonomia administrativa e financeira (BRASIL, 1988, art. 99) e é considerado o responsável pela solução de conflitos da sociedade. O Poder Judiciário está organizado em Justiça Estadual, Justiça do Trabalho, Justiça Federal, Justiça Eleitoral e Justiça Militar do Estado e da União (TEJADAS, 2020). São órgãos do Poder Judiciário: Supremo Tribunal Federal; Conselho Nacional de Justiça (CNJ); Superior Tribunal de Justiça; Tribunal Superior do Trabalho; Tribunais Regionais Federais; Tribunais do Trabalho, Tribunais Eleitorais; Tribunais Militares (BRASIL, 1988, art. 92). Tejedadas (2020) acrescenta ainda que o CNJ criado pela EC n. 45 de 2004, órgão do Poder Judiciário, tem como objetivo aperfeiçoar o Sistema Judiciário no que tange ao controle e transparência administrativa e processual.

A Justiça Estadual atua em matérias residuais, ou seja, aquelas que não são competência das esferas federais, porém, é a que reúne a maior parte da atuação, tanto na área civil quanto criminal. Está presente em todos os estados, sendo que o Distrito Federal e Territórios está vinculado às estruturas da Justiça Federal. Organiza-se em 1º e 2º graus, sendo o primeiro responsável pela primeira decisão, e o segundo é a esfera recursal. (TEJADAS, 2020, p. 78).

Ainda de acordo com Tejedadas (2020), A Justiça Estadual dispõe dos Juizados Especiais, dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC). São estes os espaços da mediação de conflitos.

Apesar de a abrangência ser estadual, é importante situar que a organização do território de atuação do Poder Judiciário se dá através das Comarcas, que correspondem ao território em que o juiz de primeiro grau irá exercer sua jurisdição e pode abranger um ou mais municípios, dependendo do número de habitantes e de eleitores, do movimento forense e da extensão territorial dos municípios do estado, entre outros aspectos. Cada comarca, portanto, pode contar com vários juízes ou apenas um, que terá, no caso, todas as competências destinadas ao órgão de primeiro grau (CNJ, 2019). Nas Comarcas, a distribuição dos processos judiciais é feita em Varas, que correspondem à lotação de um juiz, onde o magistrado efetua suas atividades, sendo a Vara de Família a que interessa a este trabalho, pois é neste espaço que a assistente social é requisitada a contribuir na mediação de conflitos. E toda essa divisão se dá dentro do Fórum, o espaço físico onde funcionam os órgãos do Poder Judiciário.

Diante desta organização, o Fórum é subordinado ao Superior Tribunal de Justiça abrigando a instância de primeiro grau do Poder Judiciário, no qual julga ações referentes ao Direito Civil, Criminal e da Fazenda Pública. Para o exercício das atividades jurisdicionais, o território do Estado de Santa Catarina constitui seção judiciária única, fracionada, para efeitos da administração da Justiça configurando 111 comarcas no estado. (TJ/SC, 2019). As comarcas constituem-se como áreas territoriais que representam a jurisdição de cada Fórum.

2.2 PARTICULARIDADES DA VARA DE FAMÍLIA E INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL

Diante de a presente proposta de estudo situar-se no Poder Judiciário, especificamente na Vara da Família do Tribunal de Justiça, por tratar das Mediações de Conflitos que acontecem neste espaço, cabe destacar que as demandas que chegam até à instituição são atravessadas por questões que envolvem o acesso à justiça, bem como as particularidades de âmbito familiar das expressões da questão social. A Vara da Família reflete a judicialização das questões sociais que se expressam no ambiente familiar.

O conteúdo das demandas na Justiça de Família, majoritariamente, expressam situações litigiosas provindas de conflitos não solucionados no núcleo familiar como, por exemplo, divórcio, partilha de bens, pensão alimentícia, disputa de guarda de filhos e os pedidos de limitação, proibição ou ampliação do seu convívio com aquele que não tem a guarda.

Neste contexto, é importante ressaltar qual o conceito de família adotado nesta análise:

Nessa direção, entendemos famílias como espaços que sintetizam relações contraditórias, conflitivas e complexas, ou seja, representam um reflexo de transformações históricas, socioeconômicas e culturais. Consideramos ainda que a intervenção da esfera pública na família deve levar em conta a correlação entre a necessidade de aprofundamento do conhecimento da realidade social vivenciada por estas famílias e seu direito à privacidade, em articulação com a proteção de direitos e não com a perspectiva punitiva. Ocorre, porém que esse entendimento colide com a lógica binária dos processos judiciais e a busca pela verdade na perspectiva culpabilizante e inquisitorial, típicas dos processos judiciais da vara da Família. (GOIS; OLIVEIRA, 2019, p. 15).

E reforçar que se considera a amplitude das configurações familiares contemporâneas e seu não descolamento da realidade social, pois, apesar da aparência dos conflitos judicializados na Vara de Família ser de subjetividade, eles refletem demandas coletivas presentes na sociedade.

[...] a Justiça de Família está localizada numa sociedade atravessada por grave desigualdade social e pelo restrito acesso a direitos sociais por significativa parcela da população. É operacionalizada numa instituição, a Judiciária, na qual a hierarquia e o poder de uns sobre os outros são aspectos preponderantes. Além disso, a legislação que orienta as decisões judiciais é passível de diferentes interpretações [...]. (GOIS; OLIVEIRA, 2019, p. 14).

Tejadas (2020) aponta que a atuação das assistentes sociais no Judiciário se dão majoritariamente nas varas de família e infância e juventude, em matérias de direito individual. A autora chama a atenção para o fato de que

[...] o Poder Judiciário é um dos espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social mais longo, existente, ao menos, desde a década de 1940, porém, ao que parece, vem mantendo o núcleo duro originário de sua inserção, sendo a interface com as políticas públicas indireta na maioria das vezes. (TEJADAS, 2020, p. 79).

Considerando a criação da escola de Serviço Social como o marco inicial da profissão no Brasil, em 1936, Fávero (2013) aponta que a inserção do Serviço Social na área sociojurídica se deu logo em seguida, na década de 1940, a partir de um viés funcional positivista e o doutrinário da Igreja Católica “[...] ainda que desde o início da profissão neste país alguns assistentes sociais já realizassem trabalhos no então denominado Juizado de Menores, sem remuneração e/ou integrando o antigo Comissariado de Menores.” (FÁVERO, 2013, p. 510). Ela refere ainda que

[...] até por volta dos anos 1980 a marca da tradição positivista e doutrinária foi expressiva no exercício profissional do assistente social nessa instituição e, é possível afirmar, se faz presente em algumas intervenções até hoje, mesmo que a partir dos anos 1990 um novo projeto ético e político tenha passado a nortear a formação e a prática profissional do assistente social. (FÁVERO, 2013, p. 516).

Gois e Oliveira (2019) vão situar a inserção do Serviço Social na Vara de Família na década de 1980, 40 anos depois da inserção do Serviço Social na área sociojurídica. Ao observarem os objetivos profissionais e institucionais da época apontam que:

A implantação do Serviço Social na Justiça de Família deu-se num contexto normativo patriarcal, marcado pela desigualdade do poder familiar entre homem e mulher, cujas relações eram legisladas pelo Código Civil de 1916 e pelo não reconhecimento da criança e do adolescente como sujeitos de direitos, típico da legislação menorista. No âmbito profissional, embora o Serviço Social estivesse vivenciando avanços no Movimento de Reconceituação, prevalecia a orientação positivista-funcionalista. (GOIS; OLIVEIRA, 2019, p. 24).

E ainda

Se no contexto da implementação da profissão no Judiciário, havia alinhamento entre os objetivos institucionais e os profissionais, na atualidade, vivenciamos o distanciamento entre um e outro. Isso tem nos colocado muitos desafios, adensando o tensionamento para afirmarmos nosso projeto profissional. (GOIS; OLIVEIRA, p. 33).

3 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: CONCEITOS, ORIGENS E ARCABOUÇO LEGAL

A Resolução 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), considera que a mediação de conflitos é um instrumento de “[...] pacificação social, solução e prevenção de litígios [...]” (CNJ, 2010).

No Parágrafo Único, do artigo 1º, da Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015, a chamada Lei da Mediação, “Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.”.

A literatura vai trazer diversas concepções teóricas e metodológicas acerca dos conceitos sobre esta forma de tratamento de conflitos pelo Judiciário, inclusive as terminologias utilizadas no assunto são muitas: mediação, mediação de conflitos, mediação familiar, conciliação, auto composição, entre outras. Aqui interessa especificamente a forma de tratamento de conflitos aplicada na Vara de Família do Poder Judiciário, portanto não se tem pretensão de aprofundar na definição e diferenciação de cada termo.

Majoritariamente, as autoras compreendem a mediação de conflitos enquanto uma forma de gestão do conflito e de orientação às pessoas envolvidas para que exerçam o diálogo e a empatia com a finalidade de findar diferenças. Avila (2011, p. 1018), por exemplo, refere que a mediação “[...] Trata-se de um modo de gestão de conflitos interpessoais destinado a famílias ou casais em conflito para dialogarem sobre suas diferenças com ajuda de um terceiro, o mediador, pessoa imparcial, qualificada e sem poder de decisão. [...]”. A autora apresenta ainda a diferença entre a mediação judicial e a mediação extrajudicial, sendo esta última uma prática em conflitos não impetrados no Judiciário e, a mediação judicial, aquela que acontece no processo já instaurado. Compreendendo que:

“[...] essa nova prática social apresenta outra perspectiva de tratar o conflito familiar, diferentemente do conflito dito jurídico e de formas de proceder da justiça clássica. A mediação é um modo de gestão de conflitos mais cooperativo e comunicacional, em que o mediador propõe um espaço de escuta, de diálogo e de empatia, acreditando na capacidade e na

responsabilidade das pessoas para resolver suas diferenças.” (AVILA, 2011, pág. 1020).

Barros (2013), na mesma direção, traz que o objetivo maior da mediação de conflitos é a restauração da comunicação entre as pessoas envolvidas no conflito e a conscientização destas em relação à suas escolhas. Também traz a mediação de conflitos enquanto um instrumento de gestão com vistas a administrar sistemicamente os conflitos. Conflitos estes que apresenta como inerentes à vida humana de caráter subjetivo e relacional. Ressalta ainda o cunho pedagógico da mediação de conflitos ou o seu “efeito multiplicador” que se daria no aprendizado dos participantes em estabelecer relacionamentos e isso estaria diretamente ligado a um potencial de promoção da cultura de paz.

Em contraposição, considerando o contexto de institucionalização da mediação de conflitos no Brasil e o conteúdo das normativas que a regulamentam, adota-se aqui o conceito expresso pelo Conselho Regional de Serviço Social do Estado de São Paulo (CRESS-SP), por entender que ele é o que mais contribui para os objetivos deste trabalho:

[...] a Mediação de Conflitos é uma metodologia de intervenção nas relações pessoais e coletivas, com recortes atuais de âmbito comercial, sócio afetivo, judicial e extrajudicial que objetiva a introdução de um terceiro neutro, desvinculado de sua profissão de origem, capaz e habilitado no processo de conflito, visando a solução consensual de conflitos de interesse, mediante confecção de um Termo de Acordo que registre as tratativas alcançadas entre as partes, documento este que poderá ser homologado nos âmbitos judicial e extrajudicial, conforme o curso legal que se pretende dar ao feito.” (CRESS-SP, 2016, p. 6-7).

De acordo com a Nota Técnica emitida pelo CRESS-SP (2016), a mediação de conflitos apresenta objetivos públicos e privados. Os objetivos públicos são aqueles declarados nas iniciativas do CNJ e que compreendem os marcos regulatórios da mediação de conflitos no Brasil. Já os objetivos privados estão assentados na construção de um nicho de mercado atuante em conflitos, sejam eles conjugais, familiares, empresariais ou comerciais.

O CRESS-SP (2016) reconhece ainda que:

[...] a Mediação de Conflitos como uma nova ocupação em processo de inserção na divisão sócio-técnica do trabalho, na medida em que esta atividade social, sendo na esfera pública ou privada, possui os elementos próprios para regulamentação de uma profissão como marco legal, atribuições privativas, competências gerais, referenciamento de oficialização (inscrição nos tribunais semelhante à inscrição em Conselhos de Classe),

diretrizes curriculares de formação, estágio supervisionado, código de ética e previsões normativas de remuneração.(CRESS-SP, 2016, p. 52).

3.1 ORIGENS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

De forma geral, a bibliografia mostra que a mediação vem sendo praticada ao longo da história, em diversas partes do mundo, de maneira informal. Somente nos princípios do século XX é que ela começa a ser institucionalizada bem como a capacitação formal à figura do mediador.

Pizzol (2016) refere que a Conciliação e a mediação remontam à China antiga. Também Moore (1998, p. 108-109) refere que:

[...] Na China, a mediação era utilizada especialmente em litígios que envolviam os relacionamentos familiares. Na Grécia, era frequente que as cidades-nação submetessem questões importantes à mediação por uma outra cidade que não tivesse interesse no assunto. Em Roma, as “Doce Tablas” continham três leis que tratavam da utilização de terceiros na solução de disputas (Gorvein, 1996). Culturas Judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas e confucionistas são apontadas na literatura como possuindo efetiva tradição na prática da mediação para resolver diferenças, civis e religiosas.

Barros (2013, p. 38) resgata que “Registra-se que a palavra mediação pode ser localizada na enciclopédia francesa em 1694 e sua utilização remonta ao século XIII, no sentido de intervenção de uma terceira pessoa em conflitos das relações humanas.”.

Quanto à sua institucionalização, de acordo com Avila (2004), a mediação como prática de intervenção surgiu nos Estados Unidos e na Grã-Bretanha nos anos 1970 e, no Canadá, na década de 1980. Neste mesmo sentido, de acordo com Folger e Bush (1999, p. 109)

[...] parece ter crescido e se estruturado como profissão de forma mais rápida nos Estados Unidos e no Canadá, onde se desenvolveu dentro de uma ideologia eminentemente individualista, que não corresponde à experiência de muitos países da Europa e da Ásia, onde a abordagem da prática mediatória permite o desenvolvimento do diálogo criativo em direção a capacitação para gerar soluções inovadoras que reconhecem as diferenças.

Avila (2011, p. 1023) vai além e apresenta que “No Canadá, especialmente na província de Quebec, embora a mediação familiar se tenha iniciado por intermédio de um

serviço público e gratuito, praticado por profissionais da área psicossocial, atualmente destaca-se esse modo de gestão de conflitos no setor privado.”.

Barros (2013, p. 39) aponta que “A origem dessas metodologias, no campo do direito, vem da sistematização nos Estados Unidos dos meios alternativos de solução de conflitos: *Alternative Dispute Resolution* (ADR)”. É exatamente daí que se incorpora a expressão “meio alternativo” para se referir à mediação de conflitos no Brasil.

No que tange aos países europeus, Barros (2013, p. 39) cita que “Na França, com a promulgação da Lei 95-125 (FRANCE, 1995, online), a mediação foi incluída como possibilidade de resolução dos litígios também no Poder Judiciário.”. Ainda sobre a França. Ávila (2008, p. 1023) refere que “[...] os serviços de mediação familiar são bastante desenvolvidos por intermédio do setor público, [...] e por meio associativo, como as entidades destinadas ao atendimento familiar, escolas de pais e outras.”. Barros (2013, p. 39) cita ainda que “Em Portugal, a mediação foi implantada por meio de um serviço de mediação familiar oferecido pela Associação Nacional para a Mediação Familiar, a partir de 1997”.

Ávila (2011) vai atribuir o surgimento da mediação de conflitos ao que ela chama de “fenômeno da separação conjugal” que é um aumento no número de divórcio nas últimas décadas, aliado a necessidade de “desjudicialização” das demandas de ruptura conjugal diante de um cenário de crise do sistema de justiça.

Barros (2013, p. 46) refere que “No Brasil, a CF de 1988 trouxe importante ampliação do acesso à Justiça, o que gerou grande aumento dos litígios propostos sem que a estrutura do Poder Judiciário conseguisse atender à tamanha demanda”.

No mesmo sentido, Hespanhol, Souza e Lemos (2018) apontam para uma complexidade das relações sociais contemporâneas apresentando novos conflitos e, consequentemente, novas atuações por parte do Judiciário que não consegue dar respostas a essa conflituosidade atual. Essas novas atuações dizem respeito à mediação de conflitos em substituição a uma crise existente em relação à figura de um juiz que determina uma sentença.

Entretanto, o aumento da judicialização, o aumento no número de divórcios e a incapacidade do Judiciário de absorver tamanha demanda, não são eventos isolados e com causa nas formas que se dão as relações familiares. Analisando a conjuntura, Fávero (2013) e Borgianni (2013) irão convergir apontando para a década de 1990 como um momento de ampliação das expressões da questão social que chegam ao Judiciário. Ambas se referem à judicialização das expressões da questão social causada pelo avanço neoliberal nos governos

que se estabeleceram após a aprovação da Constituição Federal de 1988. Gois e Oliveira (2019) se referem à atuação do Judiciário para ocupar um “vazio” causado pela não garantia de direitos estabelecidos nas políticas públicas e sociais.

Refletindo sobre a quantidade de demandas judicializadas e o surgimento da mediação de conflitos, a Nota Técnica do CRESS-SP aponta que:

No que tange à configuração da política, as previsões legais e normativas [...] apontam muito mais para uma burocracia estatal voltada para a redução de processos judiciais do que para o desenvolvimento de uma política pública que, de fato, terá preponderância em intervir no cotidiano social no sentido de fomentar a chamada “cultura de paz”. Assim, o aumento no número de processos judiciais não é compreendido como aprimoramento da consciência da população brasileira, em relação ao acesso à justiça como busca de garantia do direito de questionar a legalidade de uma situação concreta na vida social, mas sim como um problema oriundo da ausência da “paz social”, fenômeno que é objeto da Mediação de Conflitos (CNJ, 2015). (CRESS-SP, 2016, p. 24).

3.2 MARCOS LEGAIS NO BRASIL

Barros (2013) reforça que a ideia da mediação vem sendo trazida para o Brasil por diferentes áreas como, por exemplo, pela Psicologia Social, a Terapia Familiar e o Direito. De acordo com Watanabe (2011, p. 6 apud BARROS, 2013, p. 39) “[...] no Brasil a preocupação pela solução amigável dos conflitos existia antes mesmo de nossa independência, citando a Constituição do Império, de 1824 e o Código de Processo Criminal de 1832, que incentivavam a busca pela reconciliação entre as partes.”.

Apesar da existência da prática no país há bastante tempo, é pela legislação que o tema se institucionaliza. E esse marco se estabelece com a aprovação do Novo Código de Processo Civil (CPC) e com a Lei da Mediação, Lei nº 13140, ambos aprovados no ano de 2015. Entretanto, faz-se necessário percorrer o caminho da mediação de conflitos no Brasil antes de sua institucionalização para tecermos as reflexões aqui propostas. Assim sendo, apresenta-se o aparato legal que contribuiu para consolidar esta prática no Judiciário brasileiro.

Importante destacar que, de acordo com a Nota Técnica do CRESS-SP (2016, p.8), o antigo CPC

[...] previa a utilização da Conciliação nas ações antes denominadas de “pequenas causas”, como procedimento anterior à apresentação da defesa pelo acusado ou após o prazo para a defesa, por designação do juiz. Previsão

congênere está disposta na Lei 9.099/95, que organiza os Juizados Especiais Cíveis. (CRESS-SP, 2016, p. 8).

A Lei 9.099 de 26 de setembro de 1995 que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, em seu artigo 2º refere que “O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação. ” Barros (2013, p. 40) afirma que ela “[...] foi responsável pela implementação da cultura da conciliação realizada por uma terceira pessoa, não juiz, porém as causas de natureza familiar foram expressamente excluídas dessa possibilidade pela lei. ”

Além disso,

A Lei nº 9307 (BRASIL, 1996, online), de 23 de setembro de 1996, conhecida como Lei de Arbitragem, iniciou a abertura de nossa legislação e cultura jurídica para os meios extrajudiciais de solução de conflitos. A partir dela iniciou-se a instauração de Câmaras de Conciliação, Mediação e Arbitragem no país. Neste contexto, o que se viu foi uma difusão da conciliação e da arbitragem como meios de se resolver questões litigiosas sem a utilização da estrutura e da autoridade do Poder Judiciário, com a característica de que essas Câmaras, ainda hoje, sejam mais utilizadas para questões contratuais e empresariais e não para questões familiares. (BARROS, 2013, p. 40)

O Projeto de Lei 4827/1998 teve como ementa a institucionalização e disciplina da mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos. Posteriormente, adquire a forma do PL 94/2002 ao passar pelo Senado.

Desde a propositura do PL 4827/1998 pela Deputada Federal Zulaiê Cobra (PSDB/SP), passando pelo Senado na forma do PLC 94/2002 que inicialmente previa a regulamentação da profissão de mediador de conflito e a implementação da atividade no Judiciário, a matéria ganhou espraio no mercado de cursos e, conseqüentemente, em maior aproximação aos objetivos políticos, principalmente os vinculados à chamada “reforma do Judiciário”, prevista na Emenda Constitucional nº 45/2004. Nesta Seara, a matéria foi absorvida pelo Conselho Nacional de Justiça desde a sua criação em 2005, passando a ser gerida pela entidade pública no que se refere à sua introdução e desenvolvimento no Poder Judiciário. (CRESS-SP, 2016, p. 8).

Ressalta-se ainda que:

Merece destaque o fato da previsão, no PLC 94/2002, de assistente social atuando como “co-mediador”, numa espécie de apoio técnico ao/a mediador/mediadora de conflitos responsável. Contudo, no avanço da

tramitação da matéria, a figura do “co-mediador” não mais foi considerada. (CRESS-SP, 2016, p. 8-9).

Destaca-se que o estado de Santa Catarina, por meio da Resolução n. 2/TJ, de 21 de março de 2001, criou o “Projeto Casa da Cidadania” para conduzir a solução de conflitos de forma cooperativa, “prevendo” a criação dos Juizados de Conciliação. Ainda segundo o autor, e com protagonismo da assistente social Eliedite Mattos Ávila, esse Poder criou, pela Resolução n. 11/2001-TJ, o “Serviço de Mediação Familiar” realizado principalmente por profissionais das áreas da psicologia, Serviço Social, Direito e Pedagogia, composto por servidores públicos efetivos e voluntários. (PIZZOL, 2016).

O processo de institucionalização da mediação de conflitos começa a ser materializado com a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Trata-se da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos e é por meio dela que o CNJ passou a estimular a mediação de conflitos. A resolução considera que há a necessidade em consolidar uma política pública permanente de incentivo de mecanismos não adversariais de tratamento de conflitos. Considera a mediação um instrumento efetivo de pacificação social e aponta como essencial que os tribunais estimulem, apoiem e difundam tais práticas.

No que tange à Resolução 125/2010 do CNJ chama-se à atenção para a possibilidade dada no artigo 3º, que poderão ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas na organização do serviço; aos tribunais coube, entre outras coisas, a instalação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC); e, para o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais o qual tem como princípios fundamentais a imparcialidade e a neutralidade. Além disso, é esta resolução que aponta a regra de desvinculação da profissão de origem ao exercer-se a mediação de conflitos.

Os serviços ou centros de mediação familiar são desenvolvidos por meio de iniciativas privadas, organismos governamentais, como o Poder Judiciário e o Poder Executivo, e organismos não governamentais, como associações, institutos e fundações. No caso da iniciativa privada, as categorias profissionais mais atuantes são assistentes sociais, psicólogos e advogados. (AVILA, 2011, p. 1023).

Posteriormente, no ano de 2015, tem-se a aprovação do Código de Processo Civil, que, de acordo com GOIS e OLIVEIRA (2019, p. 34):

[...] na perspectiva de fomento da “cultura de paz”, explicitou, em seu artigo n. 694, que nas ações de família, todos os esforços serão empreendidos para a solução consensual da controvérsia, devendo o juiz dispor do auxílio de profissionais de outras áreas de conhecimento para a mediação e conciliação.

O CPC (2015) traz em seu artigo terceiro:

§2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

O Novo CPC vem colocar a mediação de conflitos como a primeira via para o tratamento do conflito, cabendo o esgotamento dessa possibilidade antes de retomar o processo judicial, fomentar a dita “cultura de paz” e atender ao mercado privado que já se formava para atender a este segmento.

Aprovada em 26 de junho do mesmo ano, 2015, a Lei nº 13.140 consolida a mediação como meio de solução de conflitos a ser orientada pelos seguintes princípios definidos em seu artigo 2º:

- I - imparcialidade do mediador;
- II - isonomia entre as partes;
- III - oralidade;
- IV - informalidade;
- V - autonomia da vontade das partes;
- VI - busca do consenso;
- VII - confidencialidade;
- VIII - boa-fé.

Em seu artigo nº 24 refere que “Os tribunais criarão Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.”. A Lei 13140/2015 também diferencia os procedimentos da mediação entre mediação judicial e mediação extrajudicial. Aborda ainda de forma geral o mediador em ambos os tipos de atividade.

Mais recentemente, em 11 de dezembro de 2018, o CNJ baixou a Resolução 271 fixando parâmetros de remuneração por hora aos conciliadores e mediadores judiciais com base no valor estimado da causa, a serem pagos pelas partes, salvo os casos de gratuidade de justiça. Cabe mencionar que, de acordo com o parágrafo 1º do artigo 2º, denomina-se os

patamares remuneratórios de acordo com a expectativa de remuneração indicada pelo próprio mediador no ato de sua inscrição do Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores. São eles: voluntário; básico (nível de remuneração 1); intermediário (nível de remuneração 2); avançado (nível de remuneração 3); e extraordinário.

Em 16 de junho de 2021, o CNJ aprovou a Resolução nº 100 que recomenda o uso de métodos não adversariais de solução de conflitos em demandas referentes ao direito à saúde. A Resolução considera a conjuntura de pandemia da Covid-19 e recomenda aos magistrados que priorizem a mediação de conflitos ao tratar destas demandas, podendo as sessões ocorrerem de forma presencial ou em ambiente virtual. Ressalta-se a necessidade de capacitação dos mediadores na área da saúde porém sem especificar qualquer formação necessária. Além disso, em seu artigo 3º vem

“Recomendar aos tribunais a implementação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos de Saúde (Cejusc), para o tratamento adequado de questões de atenção à saúde, inclusive aquelas decorrentes da crise da pandemia da Covid-19, na fase pré-processual ou em demandas já ajuizadas.”

Com todo este aparato legal, a mediação de conflitos deixa de ser alternativa ao sistema de Justiça e passa a compor os ritos obrigatórios no tratamento judicial de conflitos.

É preciso referenciar que a regulamentação da mediação/conciliação se dá no contexto mais amplo de reforma do Judiciário e de intensas críticas externas frente a sua infraestrutura precária e ao longo tempo de tramitação dos processos judiciais. Importante lembrar que o acionamento individual da justiça é cada vez maior por resultar da contradição entre a ampliação dos direitos sociais no plano legal e a retração do poder público frente a sua responsabilidade social, fortalecendo, por outro lado, sua face punitiva. (GOIS; OLIVEIRA, 2019, p. 35-36).

3.3 O MEDIADOR

De acordo com o Parágrafo 1º do artigo 4º da Lei 13.140/2015, “O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito.”. A legislação difere, ainda, o mediador judicial do extrajudicial podendo, o primeiro ser qualquer pessoa capaz, com graduação concluída em qualquer curso de nível superior há pelo menos dois anos e com capacitação em mediação, esta última, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de

Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais. Já o mediador extrajudicial, poderá ser “qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se.”.

De acordo com a Resolução 125/2010 do CNJ, está entre os princípios fundamentais que regem a atuação do mediador a neutralidade entendida como o “dever de manter equidistância das partes, respeitando seus pontos de vista, com atribuição de igual valor a cada um deles” (CNJ, 2010). Está em anexo à esta resolução um código de ética próprio do mediador.

De acordo com Ávila (2011) a figura do mediador normalmente é a de um profissional não-vinculado ao Judiciário, habilitado a exercer a função de mediador familiar e com nome à disposição nos tribunais de justiça de cada região.

Barros (2013), a partir de uma perspectiva construcionista, rejeita o conceito positivista de neutralidade do mediador e o apresenta enquanto imparcial e, vai mais além, o caracterizando como multiparcial. A autora reconhece que o mediador faz parte da relação que se estabelece na mediação de conflitos, porém, que este é capaz de reflexão e adoção de posturas que não permitem que seus valores, crenças emoções e afetações se sobressaiam perante os interesses das pessoas alvo da mediação de conflitos. A multiparcialidade seria essa capacidade de exercer uma postura de não julgamento e de escuta que proporcionaria aos participantes a tomada de consciência sobre suas questões relacionais para fazerem suas escolhas diante do conflito.

A neutralidade enquanto característica do mediador é um dos elementos da mediação de conflitos que, a partir da perspectiva crítica hegemonicamente adotada pelo Serviço Social, convida à reflexão acerca dos desafios posto a atuação da assistente social nesta matéria diante das demandas institucionais existentes na Justiça de Família.

4 SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: DESAFIOS E ENFRENTAMENTOS CONTEMPORÂNEOS

Pretende-se, neste capítulo, contribuir com o debate sobre os enfrentamentos contemporâneos da assistente social frente à mediação de conflitos. Para tanto, debruça-se no arcabouço legal do Serviço Social, nos posicionamentos do conjunto CFESS/CRESS frente ao

tema e nas produções acadêmicas e científicas que tratam diretamente da Relação do Serviço Social com a temática da mediação de conflitos.

Antes mesmo da aprovação do Novo Código de Processo Civil (2015) e da Lei da Mediação nº 13.140/2015, assistentes sociais já recebiam demandas institucionais de atuação na mediação de conflitos em função das resoluções do CNJ que estimulavam esta prática, com destaque à Resolução 125/2010 (GOIS; OLIVEIRA, 2019).

Para adentrar neste capítulo, é importante ressaltar que as discussões postas nas produções acadêmicas do Serviço Social referente à temática são heterogêneas: algumas justificam a inserção da assistente social na prática da mediação de conflitos, geralmente elaboradas por profissionais inseridos neste espaço sócio ocupacional; outras, pensam a atuação da assistente social na mediação de conflitos de forma a materializar o projeto ético político da profissão; e, há aquelas que problematizam as incompatibilidades do exercício da prática da mediação de conflitos por assistentes sociais. Para ilustrar essa diversidade de pensamentos, julga-se relevante trazer de forma breve o conteúdo de algumas produções.

Fávero e Mazuelos (2010) refletem sobre a prática do Serviço Social enquanto possibilidade de acesso à Justiça via mediação de conflitos e trazem a importância do Serviço Social nesta temática. Apresentam como possível uma atuação da assistente social apoiada no Projeto Ético-Político e evidenciam uma intervenção profissional com capacidade de reflexão crítica sobre a aparência dos conflitos, com vistas à garantia de direitos.

Batista, Martins e Camolesi (2013) apresentam a assistente social enquanto profissional preparada para atuar na mediação de conflitos, atendendo ao perfil do mediador requisitado pelo Judiciário. Ressaltam a importância de não perder a referência dos avanços teórico-metodológicos e ético-políticos alcançados pela profissão e apontar, com essa atuação, para a transformação social apregoada pelo projeto profissional. Entretanto, ao mesmo tempo cita que no Brasil há uma cultura da sentença; que conflitos possuem interesses negociáveis; que na medida que o usuário busca culpa no Sistema Judiciário, ele deixa de estar aberto ao diálogo e transfere para os operadores de direito o poder de decisão.

Mais recentemente, Mazuelos (2019) retoma o debate e, apesar de reconhecer que a origem das demandas de famílias em situação de vulnerabilidade remete ao sistema econômico exploratório em que vivemos, entende que a assistente social pode utilizar da mediação de conflitos enquanto um instrumento de sua prática garantindo a liberdade da família que procurou por esta alternativa, seja ela judicial ou extrajudicial. Reforça ser

necessária uma perspectiva teórica crítica e reflexiva para direcionar a prática da mediação de conflitos e reconhece-se que a utilização da mesma exige saberes para além daqueles contemplados na formação da assistente social.

Toni (2017) faz um contraponto à nota técnica elaborada pelo CRESS-SP (2016), analisa a resolução 125/CNJ enquanto uma política pública e apresenta estudos sobre famílias a fim de contribuir para repensar a atuação do Serviço Social na mediação de conflitos.

Em contrapartida, Horst e Tenório (2019) apresentam a diversidade de posicionamentos das produções teóricas de assistentes sociais sobre a mediação de conflitos; contrapõem argumentos favoráveis à atuação do Serviço Social no serviço de mediação; apontam incompatibilidade dos processos conciliatórios com o Projeto Ético Político do Serviço Social.

Haja vista o conteúdo do capítulo anterior, o marco legal da mediação de conflitos no Brasil é recente, sendo a Lei da Mediação datada do ano de 2015. Devido à recente inserção do Serviço Social na mediação de conflitos, as produções acadêmicas e científicas são recentes e não volumosas.

Apesar de a profissão de assistente social ter suas atribuições regulamentadas na Lei 8662/93, não raramente as assistentes sociais do sociojurídico são demandados institucionalmente para exercer atividades incompatíveis com a profissão (GOIS; OLIVEIRA, 2019). Importante destacar que não há menção na Lei 8662/93, no que diz respeito as atribuições privativas e competências da assistente social, sobre a mediação de conflitos. Dizer que são incompatíveis significa que não estão alinhadas ao projeto profissional e que não estão expressas no Código de Ética (1993).

Contraditoriamente, entre as atribuições da assistente social no Tribunal de Justiça de Santa Catarina (2020) está a mediação familiar e similares:

Contribuir para o entrosamento do Judiciário com instituições que desenvolvam programas na área social, correlatos às questões sócio-jurídicas, prestando assessoria e apoio a projetos relacionados à família, infância e juventude, tais como: Grupos de Estudos e Apoio à Adoção; Instituições de Abrigo; Programas de Famílias Acolhedoras; Fórum pelo Fim da Violência e Exploração Sexual Infanto-Juvenil; Mediação Familiar e similares.

Também o artigo 1º da Resolução GP nº 42, de 3 de setembro de 2013, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina diz que:

Fica acrescentado às atribuições dos cargos de Analista Administrativo, Analista Jurídico, Assistente Social, Psicólogo e Técnico Judiciário Auxiliar atuar como conciliador ou mediador, por designação da autoridade judiciária a que estiver subordinado. (TJSC,2013)

E é diante da crescente demanda institucional no Judiciário pela participação da assistente social no serviço de mediação de conflitos que surge a necessidade do debate acerca da atuação da assistente social nesta seara. Em atenção a este ponto, O CRESS do estado de São Paulo (CRESS-SP), em junho de 2016, publica uma nota técnica com sua posição sobre o Serviço Social e mediação de conflitos. Trata-se de uma fonte importante para compreender as incompatibilidades entre o projeto profissional do Serviço Social e o serviço de mediação de conflitos, bem como as divergências existentes entre os códigos de ética do/a assistente social e do/a mediador de conflitos. No mesmo sentido, há o parecer jurídico emitido nº 24/2016 do Conselho Federal de Serviço Social que reforça a incompatibilidade de atuação de assistentes sociais na mediação de conflitos.

Assim, temos como grande desafio a efetiva materialização do Projeto Ético Político da profissão neste espaço de permanente correlação de forças, uma vez que os objetivos institucionais não deverão ser confundidos com os objetivos do Serviço Social, os quais possuem objetivos como a ampliação dos direitos sociais sob a dimensão da justiça social, como versa o Código de Ética. (BISNETO, 2011):

O redimensionamento dessa ação profissional na perspectiva crítica significa o rompimento com uma perspectiva pautada na individualização dos problemas sociais no momento em que a hegemonia da lógica neoliberal insiste na redução do papel do Estado no âmbito da proteção social e recoloca a família como instância máxima de proteção social. Significa também a afirmação do compromisso com os princípios do Código de Ética da profissão que postula a defesa intransigente dos direitos humanos, a ampliação e consolidação da cidadania, o posicionamento em favor da equidade e da justiça social. (MIOTO, 2009, p. 17).

Diante do exposto, problematizamos dois desafios da assistente social diante do debate da mediação de conflitos: a mediação de conflitos enquanto precarização do acesso à Justiça; e o distanciamento teórico-metodológico e ético-político da mediação de conflitos em relação ao Serviço Social.

4.1 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A PRECARIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

A mediação de conflitos é considerada pelo Poder Judiciário como uma forma de garantir o direito de acesso à Justiça previsto no artigo 5º da Constituição Federal de 1988.

No âmbito dos direitos, o acesso à justiça social se apresenta enquanto direito ao usufruto de bens e serviços que possibilitem uma vida com dignidade, que garantam a cidadania, isto é, a possibilidade de viver, plenamente, como sujeitos de direitos. Justiça social nesta perspectiva vincula-se a direitos constitucionalmente assegurados, ainda que a legislação social, tanto as de caráter universal, como a saúde e a educação, por exemplo, como as focalizadas, caso de algumas vinculadas à assistência social, não estejam sendo efetivadas integralmente. (FÁVERO; MAZUELOS, 2010, p. 40-41)

Entretanto

A realidade social também revela que o direito de acesso à justiça por meio do Poder Judiciário, instituição que possui como competência, na divisão dos poderes, a aplicação da lei - que, em tese, deve garantir a distribuição da justiça - visando garantir direitos fundamentais e sociais, está distante de ser assegurado a grande parcela da população, ou o seu acesso pelos setores populares tem sido precário, na medida em que, historicamente, esse acesso tem sido privilégio da população que dispõe de recursos financeiros para remunerar um advogado e as custas processuais. Pode-se afirmar que a justiça, nesse sentido, tem classe social. (FÁVERO, MAZUELOS, 2010, p. 41)

Além disso, precisa-se mencionar que a Defensoria Pública prevista na constituição brasileira não se faz presente em todas as Comarcas como, por exemplo, na Comarca de Itapema do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, local onde se realizou o estágio supervisionado obrigatório em Serviço Social.

A Nota Técnica emitida pelo CRESS-SP (2016) faz a reflexão de que a mediação de conflitos não foi incorporada com investimentos adequados e sim precarizando as condições já existentes de acesso à justiça. Reforça que a mediação de conflitos é institucionalizada em meio à despolitização e descontextualização sobre o direito de acesso à justiça enquanto um direito humano com vistas a tirar a sobrecarga do Judiciário no que tange à quantidade de processos e garantir processos mais céleres. De acordo com a nota técnica:

[...] A Mediação de Conflitos, ao ser regulamentada, foi configurada visando atender aos objetivos públicos e de mercado, partindo do pressuposto de que

ambos se retroalimentam, pois é evidente o viés neoliberal de reestruturação produtiva ao prever atribuição adicional dos profissionais, ao invés de garantir quadro específico por concurso público. Neste sentido, o mercado da Mediação de Conflitos se enraíza na lógica do desenvolvimento da política ao ser o responsável pela formação dos mediadores, fundamentada em diretrizes curriculares, atribuições privativas, estágio supervisionado e código de ética próprios, mesmo considerando as mesmas previsões legais das profissões envolvidas, como é o caso do Serviço Social. (CRESS-SP, 2016, p. 26-27).

Horst e Tenorio (2019, p. 324), ao tratar da mediação de conflitos, também chamam a atenção para “as tendências privatizantes, de terceirização, precarização e avanço do voluntariado inerentes a tal atividade. [...]”. Reconhecendo as limitações da mediação de conflitos, Avila (2011, p. 1035) também aponta o viés neoliberal desta política: “Por outro lado, essa prática social não é uma panaceia: apresenta limitações e restrições. Por parte dos juristas, o risco de privatização da justiça foi rapidamente levantado. [...] foi identificada em algumas correntes teóricas como justiça barata e de cunho sociopolítico”. Na mesma direção, Correia (2016, p. 5) aponta que

[...] a Mediação e a Conciliação são pensadas sob o ponto de vista da eficácia e das ações estatais, as quais incutem unicamente uma lógica funcional na resolução dos conflitos. Essa lógica passou a ser reforçada no curso do Neoliberalismo diante da crise do Estado e do retraimento dos programas e serviços estatais.

Contrariando a proposta de celeridade e redução do quantitativo de processos judiciais em trâmite, é importante destacar que, de acordo com o Relatório do CNJ Justiça em Números referente ao ano de 2021:

[...] mesmo com o novo Código de Processo Civil (CPC), que entrou em vigor em março de 2016, tornando obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação, em quatro anos o número de sentenças homologatórias de acordo diminuiu 18,8%, passando de 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo no ano de 2015 para 2.426.027 em 2020. (CNJ, 2021, p.192).

O relatório ressalta a importância de considerar o período de pandemia da COVID-19, o qual afetou de forma significativa o acesso aos serviços no Tribunal de Justiça. Assim sendo, este é um dos fatores, a serem considerados acerca da redução do número de sentenças homologatórias a partir do ano de 2020.

Em suma, a mediação de conflitos além de não garantir aquilo que a legislação propõe no que concerne à celeridade e redução do número de processos em tramitação, ela também foi institucionalizada utilizando de trabalho voluntário e/ou sendo incluída como mais uma atribuição aos servidores, como, por exemplos, às assistentes sociais.

4.2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DISTANCIAMENTO TEÓRICO-METODOLÓGICO E ÉTICO-POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL

A Nota Técnica do CRESS-SP (2016) chama a atenção para o distanciamento teórico-metodológico existente entre a mediação de conflitos e o Serviço Social. Primeiramente, pela ausência da mediação de conflitos nas Diretrizes Curriculares do curso de Serviço Social, o que pode ser explicado pelo acúmulo ao longo do tempo acerca do posicionamento contrário à neutralidade, já que a formação profissional deve caminhar consolidando a perspectiva teórica de análise da realidade e intervenção sob uma perspectiva crítica.

Importante mencionar que há rebatimento em relação a este ponto nas produções do Serviço Social, como, por exemplo, Mazuelos (2019, p. 63) afirma que “Não somente essa disciplina precisa ser pensada na base atual curricular como outras, que na atualidade precisariam ser contempladas para que os futuros assistentes sociais atuem de maneira ampla, sólida e crítica”.

Em segundo lugar, ainda de acordo com a Nota Técnica do CRESS-SP (2016), aponta-se a pouca produção acadêmica e científica sobre a relação do Serviço Social com a mediação de conflitos e, ainda, o quão estas produções existentes se preocupam em justificar a inserção do Serviço Social na mediação de conflitos vendo essa como uma oportunidade de mercado de trabalho. Como bem constata Horst e Tenorio, (2019, p. 312) “[...] a atividade de mediação não amplia oportunidades para assistentes sociais frente ao desemprego - justificativa comum nas produções. Tal alternativa articula-se ainda, com áreas do conhecimento que possuem fundamentos conservadores.”. Por fim, a confusão feita nestas produções entre os conceitos de mediação de conflitos e mediação enquanto categoria marxiana.

A Nota Técnica do CRESS-SP (2016) destaca ainda que o conflito individual que se manifesta no cotidiano profissional não se encerra em si, portanto, não suporta essa

metodologia que trata da resolução de um conflito como se o mesmo não tivesse relação com o contexto total da sociedade.

Se, como já sabemos a principal atribuição do/a assistente social é a intervenção na realidade concreta das expressões da questão social, logo, a conduta profissional pretensamente baseada numa intervenção neutra, imparcial ou consensual pressupõe um agir imediatista, na medida em que intenciona intervir somente naquele recorte de relações sociais (o conflito), castrando possibilidade de construir um processo profícuo de reflexão crítica (para além do conflito) sobre as raízes ontológicas que compõem as relações sociais e propor intervenção comprometida com a concretude das possibilidades negando, obviamente, a neutralidade ou consenso. (CRESS-SP, 2016, p. 39).

Esta perspectiva teórico-metodológica da mediação de conflitos em muito se assemelha com a Perspectiva do Serviço Social Tradicional. Como bem traz o CRESS-SP (2016, p. 50), “É importante destacar que essa dimensão do “consenso” esteve presente na gênese da profissão e tinha uma tarefa explícita na divisão sociotécnica do trabalho que era a conformação da classe trabalhadora ao seu lugar subalterno. [...]”

Ao “resolver” o conflito é como se ele deixasse de existir, e isso, além de ser ilusório, é um retorno a práticas imediatistas e idealistas, que supervalorizam a dimensão técnica em detrimento das dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas. Essa vertente só fortalece os interesses da classe dominante, ao passo que não problematiza as opressões históricas que, contraditoriamente, se expressam na vida social. (CRESS-SP, 2016, p. 49).

Horst e Tenorio (2019) também chamam a atenção para o exercício profissional diante de requisições conservadoras da mediação de conflitos.

E é exatamente neste ponto que a Nota Técnica do CRESS- SP (2016) traz as divergências de atuação da assistente social na mediação de conflitos em relação à dimensão ético-política. Ora, se a profissão caminha na defesa da classe trabalhadora e na perspectiva de construção de uma nova ordem social, não problematizar opressões históricas diante dos conflitos vai contrário ao fortalecimento da classe trabalhadora, representando uma medida de apaziguação das relações interpessoais.

Ao assumirmos a Mediação de Conflito como uma ação do/a assistente social com fim nela mesma, corre-se o risco de atuar numa perspectiva idealista, identificando o suposto “problema” no sujeito e, portanto, considerando ele como o único responsável pela resolução do conflito, sem conectá-lo objetivamente com as expressões da questão social que impõem

uma relação opressora na vida da classe trabalhadora e que é matéria de análise do Serviço Social brasileiro na sua prática interventiva. (CRESS-SP, 2016, p. 48).

É preciso também ressaltar que não raramente pseudociências vêm sendo incorporadas no Judiciário ao lado da mediação de conflitos. Na sua tese, Barros (2013, p. 49), apesar de reconhecer que a realização de terapias não é competência do Serviço Social, menciona: “Muitas técnicas da terapia familiar sistêmica foram trazidas para a mediação e são contribuições teóricas e práticas que consideramos muito importantes e que muito ajudam o mediador. [...]”.

Ávila (2011, p. 1021) também no tocante a este ponto refere que

[...] Embora a mediação familiar tenha efeitos terapêuticos, por exemplo, restabelecer uma comunicação rompida ou esclarecer um mal entendido que vem perturbando a vida familiar, ou, ainda, o aprendizado de outras formas de comunicação, de diálogo e de aproximação, não cabe ao mediador trabalhar e tratar as mazelas da relação conjugal ou familiar. [...]

Assim, cabe também lembrar a Resolução do CFESS 569/2010 que trata da vedação da realização de terapias por assistentes sociais reforça que estas não possuem relação com a formação profissional e que são incompatíveis com as competências e atribuições privativas das assistentes sociais que estão estabelecidas na Lei de Regulamentação da Profissão, Lei 8662/93. No seu artigo 2º, consideram-se como terapias:

- a - Intervenção profissional que visa tratar de problemas somáticos, psíquicos ou psicossomáticos, suas causas e seus sintomas;
- b- Atividades profissionais e/ou clínicas com fins medicinais, curativos, psicológicos e/ou psicanalíticos que atuem sobre a psique.

Cita-se a proximidade de terapias à prática da mediação de conflitos para pautar a psicologização da vida social e individualização das demandas que estão judicializadas. Os processos judiciais fornecem uma pseudo ideia de que a demanda apresentada na imediatividade reflete as questões subjetivas e individuais do núcleo familiar em questão, quando, na verdade, são demandas coletivas existentes na sociedade.

A incidência do Judiciário sobre os conflitos ocorre quando solicitado. Nessa ocasião, emerge uma dualidade jurisdicional que se expressa nos tribunais através das disputas entre as partes, na qual um demandante tem seu direito lesado e a outra parte acusada de lesar o direito de outrem. Essa dualidade

transforma os problemas individuais de conotação social em situações particulares (litígios) que são solucionadas por sentenças individualizadas não inculcando na realidade social de outros cidadãos que partilham dos mesmos problemas. (CORREIA, 2016, p. 4).

A partir da aparência dos fenômenos e através do estudo aprofundado da realidade social de cada processo, é possível identificar a face da questão social presente e o quão coletiva essas demandas são. Faz-se necessário “[...] desvelar como os sujeitos daquela família singularizam questões e determinantes sociais do momento histórico, as relações intergeracionais e de gênero, as questões étnicas, as determinações advindas da localização socioespacial, assim como a relação entre o espaço privado e público.” (GOIS; OLIVEIRA, 2019, p. 11).

5 CONCLUSÃO

Diante do exposto, pode-se concluir que não há um Poder Judiciário imparcial, ainda que com o propósito de garantir o direito constitucional de acesso à justiça e conquistar a tão repetida “paz social” através de serviços mais ágeis, como a mediação de conflitos. De acordo com Horst e Tenório (2019), há um Poder Judiciário com sobrecarga de demandas e que, buscando alternativas para aliviar o fluxo de processos, acaba por servir ao lado mais forte no conflito de relações familiares. Simultaneamente, há uma sociedade comandada por um modo de produção que divide a população em classes sociais, com interesses inconciliáveis, sendo impossível considerar a possibilidade de paz social sem alterações estruturais na forma de organização econômica e produtiva.

O direito assume, portanto, na formação social capitalista, uma função ideológica de alta complexidade com consequências sócio-políticas. Isso porque quando reconhece os agentes da produção como sujeitos iguais, na verdade, efetiva-se aí um modo particular de ordenar e disciplinar os conflitos sociais. Entram em cena dispositivos normativos e ideológicos que servem ao processo de naturalização das relações econômicas e de classe, na medida em que os indivíduos são tratados de modo genérico, destituídos das relações reais e históricas que vivenciam. (BEHRING; SANTOS, 2009, p. 14)

Além disso, a mediação de conflitos foi institucionalizada no Brasil com a justificativa de garantir o acesso à justiça e tornar processos mais ágeis frente a um momento em que o

Judiciário acumulava grande número de processos sem a capacidade de dar vazão com celeridade aos mesmos. O contexto neoliberal de redução da participação do Estado foi determinante para o direcionamento desta política de tratamento de conflitos no que tange à precarização das condições já existentes de acesso à justiça.

A atuação de assistentes sociais na mediação de conflitos, apesar de ser uma atribuição regulamentada no Tribunal de Justiça, é um tema que causa divergências entre as profissionais da área. Para além, compreende-se que há perspectivas de atuação na mediação de conflitos que confrontam os fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos da profissão.

Em um espaço sócio ocupacional onde as expressões da questão social se apresentam na imediaticidade como sendo individualizadas, pontuais e subjetivas, através dos processos judiciais, é de suma importância resgatar o fato de que a questão social é uma “[...] resultante da contradição capital/trabalho [...]” (BEHRING; SANTOS, 2009, p. 2) para se alcançar a totalidade dos fatos e superar sua aparência.

Portanto, ressalta-se a importância da ação profissional na perspectiva crítica em busca do rompimento com uma perspectiva pautada na individualização dos problemas. Caso contrário, pode-se assumir uma perspectiva reducionista e positivista na qual a questão social se mostra como um problema social, fato social, fenômeno social desvinculado da forma com que a sociedade produz e reproduz as relações sociais. (BEHRING; SANTOS, 2009). Incurrir nesta perspectiva significa retomar práticas de um Serviço Social Conservador já superadas pela profissão:

O Serviço Social tradicional esgotava o trato teórico das situações sociais-problema em si mesmas, limitando-se, em geral à descrição de suas características e regularidades externas, como fato social, sem romper com o véu da pseudoconcreticidade que envolve os fenômenos sociais no mundo do fetichismo da mercadoria e da reificação do capital (KOSIK, 1986 apud BEHRING; SANTOS, 2009, p. 6).

Com este entendimento, é possível avançar refletindo que as estratégias de enfrentamento na ação profissional do Serviço Social neste espaço devem pautar uma ação profissional norteada pela garantia de direitos e ampliação da cidadania da população usuária em face das requisições institucionais que por vezes invocam uma atuação conservadora já superada no Movimento de Reconceituação do Serviço Social. Reforça-se a importância de ter como norte o Projeto Ético Político da Profissão.

REFERÊNCIAS

- AVILA, Eliedite Mattos (org.). **Mediação familiar**: formação de base. Florianópolis: TJSC, maio 2004. 98 p.
- AVILA, Eliedite Mattos. Mediação familiar: mitos, realidades e desafios. *In*: CAHALI, Yussef Said; CAHALI, Francisco José (org.) **Família e sucessões**: direito de família. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. (Coleção doutrinas essenciais; v.1).
- BARROS, J.P.M. **Mediação familiar**: diálogo interdisciplinar. Orientador: Ana Cristina Nassif Soares. 2013. 133 p. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Franca, 2013.
- BATISTA, Mônica; MARTINS, Edla Marcia Gomes; CAMOLESI, Ada Bragion. A atuação do assistente social na mediação de conflitos. **Universitas**, v. 6, n. 10, p. 73-88, jan./jun. 2013.
- BEHRING, Elaine; SANTOS, Silvana M.M. Questão Social e Direitos. *In*: Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 267-283.
- BISNETO, José Augusto. **Serviço Social e Saúde Mental**: uma análise institucional da prática. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.
- BORGIANNI, Elisabete. Para entender o Serviço Social na área sociojurídica. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 115, p. 407-442, jul./set. 2013.
- BRASIL. Constituição Federal. 1988. Art.99. Disponível em: <<https://www.tjsc.jus.br/historia-do-pjsc>. Acesso em: 21 jan.2022.
- BRASIL. Lei Federal nº 13105 de 16 de Março de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 21 jan.2022.
- BRASIL. Lei 13140 de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em 21 jan.2022.
- BRASIL. Lei 9099/95 de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm Acesso em: 01 set. 2021
- BRASIL. PL 4827/19998. Permitir a dedução, da base de cálculo do imposto de renda da pessoa física, das doações a instituições públicas de educação básica e superior. Disponível

em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=21158>
Acesso em: 10 out.2021.

CISNE, Miria. Feminismo e marxismo: apontamentos teórico-políticos para o enfrentamento das desigualdades sociais. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 132, p. 211-230, ago. 2018.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (Brasil). Código de Ética do/da Assistente Social Lei 8862/93 de Regulamentação da Profissão. 10. ed. Brasília: Teixeira Gráfica e Editora, 2011.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (Brasília). **Atuação de assistentes sociais no Sociojurídico**: subsídios para reflexão. Brasília: CFESS, 2014. 110 p.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (CNJ). Relatório 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>. Acesso em: 01 out. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (CNJ). Resolução N° 125 de 29/11/2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 01 set. 2021.

CORREIA, Dandara Batista. Limites da mediação e conciliação de conflitos na garantia do direito ao acesso à justiça. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS TEMA: “80 ANOS DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL, 15., 2016, Olinda. [Anais...] Olinda: 2016. p,1-9.

CRESS-SP- Conselho Regional de Serviço Social de São Paulo. Posição preliminar sobre serviço social e mediação de conflitos. Nota Técnica. São Paulo: CRESS, 2016. Disponível em: <http://cress-sp.org.br/wp-content/uploads/2015/10/Nota-T%C3%A9cnica-Servi%C3%A7o-Social-e-Media%C3%A7%C3%A3o-de-Conflitos.pdf>. Acesso em: 01 set.2021

DESLANDES, Suely Ferreira. O projeto de pesquisa como exercício científico e artesanato intelectual. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu (orgs.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 22 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2003, p.31-60.

ESTEVES, João Luiz Martins. Cidadania e judicialização dos conflitos sociais. **Revista do Direito Público**, Londrina, v. 1, n. 2, p. 41-54, maio/ago. 2006.

FAVERO, Eunice Terezinha. O Serviço Social no Judiciário: construções e desafios com base na realidade paulista. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 115, p. 508-526, jul./set. 2013.

- FAVERO, Eunice Terezinha; MAZUELOS, Elisangela Pereira Queiros. Serviço social e acesso à justiça: reflexões com base na prática de mediação familiar. **Revista Serviço Social & Saúde**: UNICAMP, Campinas, v. 9, n. 9, p. 39-67, jul. 2010.
- FOLGER, J.P.; BUSH, R.A.B. 1999. Mediação Transformativa e intervenção de terceiros: as marcas registradas de um profissional transformador. In: D.F. SCHNITMAN; S. LITTLEJOHN (eds.), **Novos paradigmas em mediação**. Porto Alegre, Artmed, p. 85-100
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GOIS, Dalva Azevedo de; OLIVEIRA, Rita C. S. **Serviço Social na Justiça de Família demandas contemporâneas do exercício profissional**. São Paulo: Cortez, 2019.
- HESPANHOL, L.C.O.; SOUZA, E.B.P.; LEMOS, A.P.S. Reflexões sóciojurídicas sobre a política judiciária nacional de tratamento aos conflitos de interesses. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 16., 2018, Vitória. [Anais...] v.16, n.1, Vitória: INPESS, 2018. p.1-15.
- HORST, Claudio; TENORIO, Emilly Marques. Reflexões sobre a inserção profissional de assistentes sociais na conciliação de conflitos e mediação familiar. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 1, n. 135, p.308-326, maio 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.180>.
- LANGOSKY, Deisemara Turatti; BRESSAN, Claudete Marlene Fries; SOUZA, Carmen Lucia Carvalho de. Uma perspectiva transformadora dos conflitos:: experiência da mediação familiar. **Extensio**: R. Eletr. de Extensão, Florianópolis, v. 9, n. 13, p. 128-138, 2012.
- MAZUELOS, Elisangela Pereira de Queiros. Mediação de conflitos na perspectiva de atuação do serviço social: contribuições introdutórias. **Universitas**, v. 13, n. 24, p. 61-68, jan./jun. 2019.
- MIOTO, Regina Célia Tamasso. Estudos Socioeconômicos. In: CFESS/ABEPSS. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília, 2009, p. 481-496.
- MOORE, Christopher W. **O Processo de mediação**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. 368 p. ISBN ISBN: 8573074744.
- PARIZOTTO, Natália Regina. Violência doméstica de gênero e mediação de conflitos: a reatualização do conservadorismo. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 132, p.287-305, ago. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.142>.
- PIZZOL, Alcebir Dal (Org.). **O Serviço Social no poder Judiciário de Santa Catarina**. Florianópolis: TJ/SC; Insular, 2016. (Caderno III; Associação Catarinense dos Assistentes Sociais do Poder Judiciário).

TEJADAS, Silvia da Silva. **Avaliação de Políticas Públicas e Garantia de Direitos**. São Paulo: Cortez, 2020. 167 p.

TONI, Adriana De. **Serviço social e mediação familiar**. Orientador: Helder Boska de Moraes Sarmiento. 2017. 480 p. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA (TJSC). Resolução GP n. 42, de 3 de setembro de 2013. Acrescenta atribuições aos cargos de Analista Administrativo, Analista Jurídico, Assistente Social, Psicólogo e Técnico Judiciário Auxiliar. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/servidor/analista-administrativo> Acesso em: 01 out.2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. (TJSC). Poder Judiciário de Santa Catarina. História do Poder Judiciário de Santa Catarina. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/historia-do-pjsc>. Acesso em: jun.2019

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. (TJSC). Poder Judiciário de Santa Catarina. [201-? f]. Resolução n. 4/2011. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/juizados-especiais>. Acesso em: jun.2019.