

COMPOSIÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Introdução

A partir da formação dos Centros de Atendimento Multidisciplinar – CAMs na Defensoria Pública do Estado de São Paulo, ocorrida no ano de 2010, os profissionais do Serviço Social e da Psicologia – denominados pela instituição de Agentes de Defensoria – participam e desenvolvem o trabalho de composição extrajudicial de conflitos, que reúne técnicas e métodos diversos para lidar com o conflito que chega à Justiça, como alternativa a instauração de um processo judicial. Dentre eles, temos a facilitação, a conciliação e a mediação.

As (os) assistentes sociais e psicólogos (as) dos CAMs atuam, conforme rotinas e atribuições, constante ou esporadicamente nas conciliações das Regionais da Defensoria Pública, recebendo frequentemente demandas para serem conciliadas / facilitadas / mediadas (conforme diferentes definições e denominações utilizadas por estes profissionais), sendo esta uma das atribuições definidas na Deliberação 187/2010, que organiza e estrutura os Centros de Atendimento Multidisciplinar.

Apesar de ser uma atribuição dos profissionais dos CAMs, a atuação e realização das conciliações, bem como, a compreensão teórica desta forma de resolução extrajudicial de conflitos e sua execução pelos representantes do Serviço Social e da Psicologia não são homogêneas, diferenciando-se conforme o cotidiano de cada Regional da Defensoria Pública Paulista, a perspectiva e intervenção dos profissionais.

Dessa forma, é possível encontrar na instituição diferentes maneiras de atuação e condução das conciliações, sendo que cada profissional e Regional adequam-se às possibilidades existentes, buscando seguir as recomendações e reflexões oriundas dos aprofundamentos teóricos desenvolvidos nas supervisões, discussões, reuniões, dentre outros espaços utilizados para o aprimoramento da prática desenvolvida pelo CAM.

Assim, de acordo com as ações e aperfeiçoamento que vem se estabelecendo ao longo destes quatro anos de atuação, compreende-se que os Agentes do Serviço Social e da Psicologia podem desenvolver uma prática que se asseme-

lhe a de um facilitador, buscando auxiliar os envolvidos em determinado conflito, na construção, reflexão e execução de meios para transformá-lo.

Para melhor exemplificar todo o exposto acima, interessante mencionar dois autores e suas ideias sobre a conciliação e mediação de conflitos.

Conforme Thomé (2010):

É comum [...] a confusão acerca da prática da mediação, com a prática da negociação, da conciliação e da arbitragem. A negociação busca a solução de um conflito por meio da comunicação direta e aberta entre os envolvidos no impasse, sendo um elemento importante e muito utilizado nos relacionamentos humanos. [...] A conciliação é outra forma de solucionar o conflito e tem previsão em nosso sistema jurídico, de forma ampla no Artigo 125, inciso IV, do Código de Processo Civil, de forma mais restrita no artigo 331 do mesmo diploma legal, e de forma obrigatória nos Juizados Especiais Cíveis. [...] O conciliador busca a aproximação entre as partes, sugerindo alternativas, tendo em vista a composição do litígio. A conciliação significa uma discussão aberta e direta entre as partes, podendo acontecer, antes de ser instaurado um processo litigioso, como alternativa de aproximação das partes, em razão de sua força e poder em estabelecer um relacionamento harmonioso entre as partes em conflito, influenciando no acordo, ou após estabelecido o contencioso (p.114 -116).

Para Almeida (2003):

[...] Mediação facilitadora (também chamada de mediação não-diretiva) é aquela na qual o mediador exerce tão somente a função de facilitar a negociação entre as partes, focalizando seus interesses e auxiliando a formação de um consenso mais célere e menos oneroso. O mediador, na mediação facilitadora, não expõe sua opinião sobre os pedidos das partes e nem mesmo sobre o acordo. A atuação do mediador tende a aproximar as partes, conciliando interesses convergentes. Assim, passa a existir uma parceria entre elas, compondo uma mesma relação negocial [...] (p.175-200).

Ainda que o trabalho de resolução extrajudicial de conflitos se encontre entre as atribuições dos agentes de defensoria, vale ressaltar que a atuação extrajudicial é atribuição institucional da Defensoria Pública, o que significa que todos os atores institucionais também compartilham desta atribuição. As con-

ciliações e mediações são atribuições também dos defensores públicos, sendo que a atuação do CAM nesta demanda deve se concentrar nos casos de maior complexidade.

Em algumas Regionais, existem setores específicos para a realização dessas conciliações, sendo que o CAM presta suporte quando necessário e atua diretamente em demandas que perpassam a atuação jurídica, comportam elementos afetos aos campos social e psicológico, que possuem maiores possibilidades de intervenção caso sejam trabalhados por profissionais específicos (com formação teórica para atuar em referidas situações).

Em tais Regionais, a intervenção ocorre de forma semelhante às reflexões que vem sendo produzidas e buscadas por grande parte dos profissionais que atuam nestas demandas desde o início da formação dos CAMs, nas quais o assistente social ou psicólogo intervêm em conflitos que demandam uma visão interdisciplinar que abarque demais áreas do conhecimento – já que somente a atuação jurídica se mostra insuficiente para auxiliar os envolvidos na busca por sua amenização ou superação.

Em parte destes locais, a intervenção nas conciliações pertence a uma busca pela prática interdisciplinar, desenvolvendo-se com a participação dos defensores públicos, assistentes sociais, psicólogos e estagiários. Assim, a existência de uma comunicação constante entre as referidas áreas do conhecimento privilegia o usuário da Defensoria Pública e proporciona maiores espaços de intervenção e a obtenção de resultados mais positivos.

Todavia, em outras Regionais ou Unidades, as conciliações são efetuadas, praticamente em sua totalidade, pelos Agentes do CAM, sem que anteriormente sejam realizadas tentativas pelos defensores públicos ou estagiários de Direito. Nestes municípios, muitas vezes, a principal atribuição do CAM, dentre todas presentes na Deliberação 187/2010, é a conciliação, realizada em quase todas as demandas solicitadas na Defensoria, sem diferenciação entre as que necessitam ou não da participação de profissionais pertencentes a estas áreas do conhecimento.

Níveis de complexidade

Conforme abordado na Introdução, existe a compreensão de que a atuação do CAM nesta temática ocorre junto aos casos que apresentam maior complexidade. Esta ideia pode ser melhor compreendida quando avalia-se o nível de conflito entre as partes. De modo geral, podemos compreender que os conflitos trazidos como demandas para esta prática podem ser organizados na seguinte forma:

Nível 1: As partes estão, plenamente, de acordo; já conversaram e concordam com os termos a serem elaborados, sejam para divórcio, alimentos, guarda, regime de convivência (visitas) ou outras demandas → a assistência se concentraria nas questões técnicas jurídicas, como a redução à termo e elaboração do acordo. Neste caso, parece não haver a necessidade de intervenção de equipe multi/interdisciplinar;

Nível 2: As partes ainda não alcançaram o consenso, mas existe a possibilidade (declarada por uma ou demais partes) de serem convidadas a comparecerem a uma tentativa de mediação/conciliação, reunindo condições para negociação → a intervenção de equipes multi/interdisciplinares poderia ocorrer após uma primeira tentativa de acordo conduzida por profissionais da área do Direito. Restando infrutífera esta primeira tentativa e sendo identificados aspectos psicológicos, familiares, relacionais, sociais, entre outros a serem manejados por profissionais especializados, o caso poderá ser encaminhado para atendimento junto às equipes multi/interdisciplinares para mais uma sessão visando a frutividade do acordo;

Nível 3: As partes ainda não alcançaram o consenso e existe no cerne dos conflitos fatores complicadores que, eventualmente, possam ser abordados durante uma ou mais sessões de mediação/conciliação por um profissional especializado com formação, por exemplo, em Psicologia → tem-se a percepção de que o manejo, já na primeira sessão, de aspectos psicológicos, familiares, relacionais, sociais, entre outros, poderá contribuir no processo conciliatório e na, eventual, negociação dos termos a serem acordados (Por exemplo: casos de disputas acirradas de guarda; dificuldades na fixação do regime de convivência; difi-

culdades na prestação de assistência aos pais ou familiares idosos; dificuldades no exercício da curatela, entre outros). Além disso, podem se caracterizar pela necessidade de acolhimento emocional inicial, até mesmo para criação das condições favoráveis ao início do processo de negociação dos termos (Por exemplo: pedidos de divórcios que não envolvam de médio a elevado nível de violência doméstica; cuidadores de idosos extremamente desgastados, entre outros). Geralmente, são casos que poderão se beneficiar de procedimentos extrajudiciais que visem à solução do conflito e a pacificação das relações por meio do diálogo. Geralmente, são litígios que, em uma primeira análise, não cessarão somente com uma decisão judicial e que poderão se beneficiar da intervenção de outras abordagens que não a, estritamente, do Direito.

Portanto, conforme exposto anteriormente, a forma de atuação e visualização da conciliação/mediação na instituição não é única e, assim, desenvolve-se diferentemente nas Unidades e Regionais do Estado, sem que uma dessas já possa ser considerada o modelo a ser seguido, a forma consolidada ou mais correta de atuação.

A Comissão de Estudos Interdisciplinares debruçou-se durante algumas gestões no estudo dessa temática e desenvolveu uma proposta de regulamentação da política interna de resolução extrajudicial de conflitos a ser instituída para toda a Defensoria, além de esforços para a definição de temas impeditivos das sessões de conciliação. Entretanto, para tais documentos ainda não foi adotada uma postura da Administração Superior que os encaminhe e defina se constituirá ou não a forma recomendada para a atuação na instituição. Para maior conhecimento do trabalho desenvolvido pela CEI nessa temática, acessar:

<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/0/Documentos/proposta%20regulamenta%20a7%20pol%20adica%20res%20conflito.pdf>

<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/0/Documentos/Processo%2006-2011.pdf>

“[http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/0/Documentos/Processo%2005-2011%20\(1\).pdf](http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/0/Documentos/Processo%2005-2011%20(1).pdf)”

“<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/0/Documentos/Processo%2013-2012.pdf>”

Principais demandas jurídicas encaminhadas ao CAM para a composição extrajudicial de conflitos

- Solicitações de guarda de crianças e adolescentes;
- Oferta ou pedido de alimentos (a crianças, adolescentes, idosos, ex-cônjuges);
- Regulamentação de visitas a crianças ou adolescentes (por genitor, genitora e outros familiares);
- Cuidados a idosos;
- Reintegração de posse;
- Reconhecimento e dissolução de União Estável;
- Divórcio;
- Modificação de curatela;
- Realização de exames de DNA.

Formas adotadas para a realização das sessões de conciliação

Recomenda-se que, anteriormente a realização da sessão de conciliação, os cidadãos envolvidos no conflito, se possível e constatada a necessidade, sejam atendidos e ouvidos separadamente, para que a escuta qualificada possa detectar possíveis situações que impeçam a realização de uma intervenção conjunta entre os envolvidos e ofereça maior espaço para a apresentação e descrição das dificuldades vivenciadas por cada participante do processo.

Existem, porém, profissionais que adotam apenas intervenções conjuntas, sem a escuta individualizada de cada participante. Contudo, a ausência de um espaço reservado para os atendimentos individuais pode acarretar maiores dificuldades para a composição do acordo entre os envolvidos e agravamento dos conflitos ou das situações que não se revelam durante as intervenções conjuntas (como a violência doméstica, por exemplo).

Duração e quantidade das sessões de conciliação

Não existe um tempo definido para a duração da sessão de conciliação, podendo esta estender-se por tempo muito superior ao esperado, dependendo da forma de abordagem utilizada pelos profissionais e das condições e exposição dos envolvidos. Assim, recomenda-se, sempre que possível, a reserva de dois horários na agenda CAM para cada intervenção conjunta.

Também não há um número definido de sessões para a conclusão de um expediente que verse sobre a conciliação. Dependendo da situação apresentada, o profissional pode agendar mais de uma sessão, até que os usuários possam efetuar o acordo desejado.

Situações que podem prejudicar ou até mesmo impedir a realização da conciliação

Violência de gênero

Em situações em que existe a violência contra a mulher, a conciliação não se mostra recomendada, salvo quando esta (autora ou parte do processo na Defensoria Pública), após ser devidamente orientada sobre todo o processo e alternativas possíveis, demonstra concordância com o atendimento em conjunto com o outro participante do processo.

Salienta-se, portanto, a relevância dos atendimentos individualizados, momento que permitirá ao profissional identificar a existência da situação de violência e compreender de forma mais ampla o cotidiano e relações entre os envolvidos no conflito apresentado.

Caso a mulher vítima de violência aceite passar pela conciliação, é importante que esteja acompanhada por um profissional dos serviços de atendimento a mulher, como os Centros de Referência da Mulher, sempre que possível.

Na impossibilidade do acompanhamento da sessão pelo profissional mencionado, a mulher somente deve ser inserida na conciliação se não demonstrar nenhuma forma de resistência à intervenção ou receio de perpetuação do ciclo de violência após finalização do atendimento conjunto pelo CAM.

Recomenda-se uma discussão do caso com o defensor responsável anteriormente ao início da intervenção.

Existência de Medida Protetiva

Quando existir medida protetiva contra um dos participantes da conciliação esta não deverá ser efetuada, salvo em casos de aceitação expressa da parte que se configura como vítima. Nessas situações, recomenda-se que ocorra uma discussão prévia da situação entre o Agente e o Defensor responsável, para que ambos avaliem em conjunto os prejuízos existentes na efetivação da conciliação.

Quando um dos envolvidos não possui escolaridade

Em situações em que um dos envolvidos na sessão de conciliação for analfabeto, ou não possuir escolaridade suficiente para compreender o que ficará definido entre os envolvidos, ler e interpretar o que será redigido no documento elaborado caso a conciliação seja frutífera, torna-se imprescindível que a sessão conjunta só se realize se o cidadão estiver acompanhado por pessoa de sua confiança, que possa afirmar com veracidade o que será redigido no documento final.

Quando um dos envolvidos for deficiente visual

Situações em que um dos participantes da conciliação possuir deficiência visual seguem as mesmas orientações da condição acima. Salienta-se a importância da leitura de todo o documento para o cidadão, na presença de seu representante / acompanhante.

Quando um dos envolvidos for interdito

No caso de uma conciliação contar com participante interditado, o curador, necessariamente, deverá estar presente nas intervenções, seja acompanhando o usuário ou usuária, seja os representando.

Quando um dos envolvidos possuir deficiência intelectual ou transtorno mental grave

Se um dos usuários que participará da conciliação possuir deficiência intelectual que incapacite sua compreensão sobre os procedimentos e acordo a serem efetuados, a conciliação não deverá ser realizada, salvo se representado por pessoa de sua confiança ou curador.

Caso um dos participantes possua transtorno mental severo, é recomendável que a conciliação não seja efetuada.

Em ambos os casos, recomenda-se prévia discussão e reflexão do Agente com o Defensor responsável antes da realização de qualquer intervenção conjunta entre os envolvidos.

Quando um dos envolvidos for menor

Caso um dos usuários seja menor, necessária a presença do representante legal.

Presença de terceiros na conciliação

Quando um dos envolvidos insiste na permanência de terceiros, ou seja, pessoas que não são parte ativa do processo existente na Defensoria Pública, a conciliação não deve ser realizada, pois se compreende que aquele que estiver desacompanhado estará em situação prejudicial em relação ao outro participante. Além disso, a participação de terceiros pode dificultar muito o diálogo entre os envolvidos, prejudicando a formação de um acordo.

Nessas ocasiões, recomenda-se que o procedimento de conciliação e o andamento processual (litígio, caso a conciliação não se realize) sejam devidamente explicados a todos os participantes, para que possa desenvolver-se sem a presença de terceiros. Caso um dos participantes insistir na presença de demais pessoas, a conciliação não deve ser efetuada, com a devida comunicação ao Defensor Público responsável.

Participação de advogados na conciliação

A participação de advogados nas conciliações pode ser efetuada como orientação e consulta, desde que em local separado da sessão de conciliação, sendo que o indivíduo terá liberdade para consultá-lo, não podendo este estar presente na sessão.

Além da forma indicada acima, a parte do processo (ou seja, aquele que não é o usuário da Defensoria Pública) poderá ser acompanhada por advogado durante a sessão de conciliação se um Defensor Público estiver presente no decorrer da mesma, representando a pessoa que buscou os serviços da Defensoria Pública. Dessa forma, entende-se que as partes estarão em situação de igualdade.

Situações em que o conteúdo jurídico das discussões entre os participantes torna-se específico e de difícil condução pelos Agentes

Durante as conciliações podem ocorrer situações em que os conteúdos jurídicos se sobrepõem ou se igualam aos demais aspectos envolvidos e acabam gerando dúvidas não só aos usuários, mas também aos profissionais do Serviço Social e da Psicologia. Nessas situações, recomenda-se que os Agentes do CAM solicitem a presença do Defensor Público ou de um estagiário de Direito para auxiliá-los a sanar as dúvidas existentes.

Relevância da participação da dupla de Agentes (Assistentes Sociais e Psicólogos) na condução das intervenções de resolução extrajudicial dos conflitos

Como, atualmente, a Defensoria Pública recebeu um grande número de agentes e praticamente a totalidade de unidades conta com a dupla psicossocial, representada por profissionais do Serviço Social e da Psicologia, relevante se faz a priorização da condução da resolução extrajudicial de conflitos pela dupla de profissionais.

Dessa forma, compreende-se que o acúmulo teórico e prático de cada área do conhecimento estará presente nas intervenções e contribuirá para a condução do atendimento, orientações à população, acesso e efetivação de direitos, entre outros fatores que somarão positivamente aos usuários com a participação conjunta das áreas mencionadas.

Redação dos termos de Acordo

Todas as conciliações, quando frutíferas, originam um termo de acordo, que contém os elementos definidos pelos cidadãos participantes e as responsabilidades de cada um para a condução da situação após a intervenção. Esse termo é um documento jurídico, passível de execução caso ocorra seu descumprimento, visto que após finalização da participação da Defensoria Pública, é encaminhado para a homologação judicial ou é firmado pelo defensor público, o que confere a validade jurídica do documento. Dessa forma, é recomendável ser redigido pelo defensor público ou estagiário de Direito, não sendo de responsabilidade do assistente social ou psicólogo sua confecção. A estes últimos compete a redação de um relato do atendimento prestado.

Observação: Apesar de não ser atribuição ou competência dos Agentes do CAM, em algumas Regionais ou Unidades do Estado, ainda existem profissionais que redigem o termo de acordo e colhem a assinatura dos participantes e, posteriormente, encaminham ao defensor público.

Referências

ALMEIDA, F.P. A teoria dos jogos: uma fundamentação teórica dos métodos de resolução de disputa. In AZEVEDO, A. G. (org). Estudos em arbitragem, mediação e negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003, Vol 2.

THOMÉ, Liane Maria Busnello. Dignidade da pessoa humana e mediação familiar. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.

Autora: Renata Romanholi Eik

Organização: Assessoria Técnica Psicossocial e Comissão de Estudos Interdisciplinares

Revisão: Assessorias Criminal e Cível

AGENTES DE DEFENSORIA
ASSISTENTES SOCIAIS,
PSICÓLOGAS/OS E
SOCIÓLOGAS/OS



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO