

A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA NO ESTADO DO CEARÁ: CAMINHOS PARA A PRÁXIS CIDADÃ E DEMOCRÁTICA?

Ana Karine Pessoa Cavalcante Miranda¹

Resumo: A sociedade vem passando por um longo processo evolutivo que inclui transformações tecnológicas, culturais, econômicas, sociais, entre outras. Essas transformações geram, a cada dia, novas situações, diferentes contextos de conflitu-

¹ Mestre em Políticas Públicas e Sociedade pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). Aluna do Doutorado em Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal Fluminense (PPGSD/UFF). Advogada. Administradora de empresas. Possui bacharelado em Direito pela Universidade de Fortaleza - UNIFOR (2005) e em Administração de Empresas pela Universidade Estadual do Ceará - UECE (2007), com habilitação em Administração Pública. Membro do Instituto Mediação Brasil. Pesquisadora do *Grupo de estudo Direitos Humanos e Políticas de Segurança Pública* do Laboratório de Direitos Humanos, Cidadania e Ética (LABVIDA/UECE) e *Grupo de Estudos Interinstitucionais em Análise e Psicologia Jurídica* (G-TEIAPSI) da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará (UFC). Atua como mediadora e supervisora administrativa do Núcleo de Mediação Comunitária de Parangaba, vinculado à Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Ceará. Possui formação em Mediação Judicial pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Tem experiência na área de Administração de empresas (Gestão estratégica empresarial e Qualidade e Produtividade) e Direito, com ênfase em Direitos Humanos e Métodos Autocompositivos de Administração de Conflitos; atuando principalmente nos seguintes temas: mediação de conflitos, acesso à justiça, advocacia preventiva e segurança pública. Docente da graduação na Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Docente nos cursos de extensão universitária em mediação de conflitos e arbitragem na Universidade de Fortaleza e na Escola Superior do Ministério Público (ESMP). Ministra, na área de mediação de conflitos, cursos de capacitação para mediadores comunitários e cursos de formação para agentes da segurança pública e do Poder Judiciário. Membro da Comissão de Elaboração do Regulamento do Processo de Mediação Comunitária, do Código de Ética dos mediadores comunitários e do Regimento Interno dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará. Autora de capítulos de livros dentre os quais Mediação em perspectiva: orientações para mediadores comunitários e da Coletânea Estudos sobre a efetivação do Direito na Atualidade - a cidadania em debate: A mediação de conflitos (vol.04) e autora de vários artigos científicos. E-mail: anakarinpecm@hotmail.com

dade e questionamentos a respeito da escassez de diálogo e de compreensão entre as pessoas. É ressaltado o distanciamento entre os indivíduos e o fortalecimento do pensamento individualista, verificando-se uma preocupação exclusivamente com o próprio bem-estar. Práticas de intolerância e de falta de respeito ao outro também advêm dessa ausência de comunicação. Nesse contexto, a mediação comunitária apresenta-se como um meio de administração de conflitos sociais do cotidiano. Objetivou-se com esse estudo elucidar como fomentar uma efetiva práxis cidadã e democrática por meio da mediação comunitária, dando ênfase nos objetivos preconizados por esse instituto, a partir do estudo da experiência realizada no Estado do Ceará.

Palavras-Chave: Mediação comunitária; Cidadania; Democracia; Ceará.

COMMUNITY MEDIATION IN THE STATE OF CEARÁ: PATHWAYS TO CITIZENSHIP AND DEMOCRATIC PRAXIS?

Abstract: The society has been going through a long evolutionary process that includes technological, cultural, economic, social, among others. These transformations generate every day, new situations, different contexts of conflict and questions about the lack of dialogue and understanding between people. It highlighted the gap between individuals and strengthening the individualistic thinking and there is a concern only with their own well-being. Practices of intolerance and lack of respect for others also stems from lack of communication. It's in this context that community mediation is presented as a means of managing social conflicts of everyday life. The objective of this study elucidate how foster an effective praxis and democratic citizenship through community mediation, emphasizing the goals advocated by this institute, from the study of the ex-

periment performed in the State of Ceará.

Keywords: Community Mediation; Citizenship; Democracy; Ceará.

1. INTRODUÇÃO



sociedade brasileira de hoje vivencia cada vez mais o surgimento de novos conflitos, frutos de transformações de ordem política, social, econômica e cultural, além de um enorme crescimento populacional urbano, gerando um aumento no desemprego e conseqüentemente, no nível de violência.

Essas mudanças causam um aumento nos tipos e na quantidade de conflitos interpessoais, especialmente nas camadas sociais menos favorecidas, que são privadas dos direitos fundamentais garantidos pela Constituição Federal Brasileira, tais como os direitos à saúde, à educação, à alimentação, à moradia e ao acesso à justiça. Há, na verdade uma exclusão social na qual alguns vivem totalmente marginalizados.

A falta de diálogo e de compreensão entre as pessoas tem provocado o distanciamento entre elas e o fortalecimento do pensamento individualista, onde há uma preocupação exclusivamente com o seu próprio bem-estar. Qualquer desavença, por mais simples que seja, pode dar ensejo à prática de um crime. Essa intolerância e falta de respeito ao outro também advém dessa ausência de comunicação. É nesse contexto que nasce a mediação comunitária como meio de resolução de conflitos.

A contribuição da mediação, enquanto meio democrático, participativo e inclusivo na resolução de conflitos, para a cidadania e para a dignidade humana implica em relacionar as características de sua prática (inclusão social, valorização do ser humano, empatia) e os seus efeitos (conscientização dos direitos e deveres, prevenção à má administração dos conflitos, pacificação social).

Para tanto, objetivou-se com essa pesquisa elucidar como fomentar uma efetiva práxis cidadã e democrática por meio da mediação comunitária, dando ênfase aos objetivos preconizados por esse instituto, a partir do estudo da experiência realizada no Estado do Ceará.

2. PARTICIPAÇÃO SOCIAL: DIREITO INERENTE À CIDADANIA E FATOR FUNDAMENTAL NO DESENVOLVIMENTO DA DEMOCRACIA

A participação social integra o cotidiano de todos os cidadãos que, de uma maneira ou de outra, sentem a necessidade de se associar com vista a alcançar objetivos que dificilmente seriam atingidos caso fossem perseguidos individualmente e de maneira isolada.

Participação e cidadania são conceitos interligados e referem-se à apropriação pelos indivíduos do direito de construção democrática do seu próprio destino. Aquela deve, portanto, ser vista como uma das principais ferramentas de acesso à cidadania.

A democracia pressupõe intensa participação dos cidadãos no processo de sua construção. No Brasil, com o advento da Constituição Cidadã de 1988, a qual privilegia os direitos fundamentais e a dignidade humana, observa-se que a prática da cidadania não tem se concretizado devidos aos problemas socioeconômicos existentes nesta sociedade.

Nos ensinamentos do professor Glauco Magalhães B. Filho (2002, p.114),

Estado Democrático de Direito é aquele que se estrutura através de uma democracia representativa, participativa e pluralista, bem como o que garante a realização prática dos direitos fundamentais, inclusive dos direitos sociais, através de instrumentos apropriados conferidos aos cidadãos, sempre tendo em vista a dignidade humana.

Em sua plenitude, a cidadania só se consolida na presen-

ça de uma participação social entendida enquanto ação coletiva e o seu exercício consciente, voluntário e conquistado. No entanto, a falta de uma cultura de participação aliada a um crescente individualismo atuam, muitas vezes, como obstáculos a uma participação efetiva na vida comunitária.

Se é certo que o conflito é inerente à condição humana, a sua carga positiva ou negativa não depende simplesmente da sua existência, mas da capacidade ou incapacidade de geri-lo de uma forma eficiente.

Para além do distanciamento do diálogo, a sociedade atual passou a vivenciar novos conflitos, fruto das transformações sociais, econômicas e políticas. Os conflitos atingiram alto grau de complexidade exigindo a efetiva compreensão da realidade social para a sua adequada resolução.

A mediação é um procedimento informal e não adversarial, no qual um terceiro imparcial, chamado mediador, que não tem qualquer poder sobre as partes (não decide, nem sugere) facilita a comunicação entre estas e ajuda-as a criar opções, de uma forma voluntária e informada, para chegar a um acordo consensual e mutuamente satisfatório.

O mediador atua no sentido de ajudar as partes, estimular e facilitar a resolução do conflito, sem indicar a solução, para que estas sejam capazes de, por si próprias, chegarem a um acordo que proteja os seus reais interesses.

Para Habermas (1981), a democracia na comunicação traduz-se pela existência concreta de condições de diálogo entre os agentes em interação, que lançam mão dos recursos do mundo da vida para tematizar suas questões e produzir os consensos possíveis.

3. MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA: CAMINHO PARA A PRÁTICA DA CIDADANIA E DA DEMOCRACIA

Consoante o entendimento de Sales e Moreira (2008,

p.363), “[a] efetividade da cidadania e a participação democrática do poder hão de ocorrer, não só mediante a eleição livre dos representantes do povo, mas também através da disponibilização dos meios e oportunidade para a participação popular.”

Nesse contexto, no âmbito comunitário, em especial, o procedimento de mediação de conflitos promove uma maior responsabilidade e participação da comunidade na solução dos seus conflitos, o que contribui favoravelmente para a preservação das relações, a satisfação dos interesses de todas as partes e a economia de custos de tempo e dinheiro na solução do conflito. É dada maior relevância à necessidade de tornar os cidadãos conscientes do seu poder para resolverem os seus conflitos através do diálogo produtivo, construindo pontes que edificam relações cooperativas entre os membros da comunidade, abrindo novos caminhos para uma positiva transformação sócio-cultural.

A mediação comunitária realiza-se nos bairros de periferia, com o intuito de sensibilizar à comunidade para o despertar da tomada de consciência de seus direitos e deveres, além da resolução e prevenção de conflitos em busca da paz social. Essa mediação permite a criação de maiores laços entre os envolvidos, incentivando a participação ativa dos membros daquela comunidade na vida social, estimulando-os a pensarem coletivamente e não mais individualmente.

A participação cidadã é um processo transformativo aberto em que se leva a cabo uma política específica orientada à capacitação e ao *empowerment*² da cidadania e ao impulso do seu papel no fortalecimento do desenvolvimento comunitário.

Na mediação comunitária, os mediadores são geralmente membros da própria comunidade, capacitados para realizar a mediação de conflitos e que voluntariamente decidiram dedicar parte de seu tempo para o bem-estar de toda a comunidade. A

² *EMPOWERMENT*: Estabelecimento de autonomia e responsabilidade às pessoas na tomada de decisões e ações.(nossa tradução).

mediação comunitária é gratuita, não acarretando ônus nenhum aos mediados.

Os objetivos da mediação são desenvolver entre a população, valores, conhecimentos, crenças, atitudes e comportamentos que conduzem ao fortalecimento de uma cultura político-democrática e de paz; enfatizar a relação entre os valores e as práticas democráticas e a convivência pacífica e contribuir para um melhor entendimento de respeito e tolerância e para um tratamento adequado daquelas controvérsias que, no âmbito da comunidade, perturbam a paz.

A mediação de conflitos comunitários torna-se uma forte aliada do Poder Judiciário, na medida em que o auxilia no seu importante papel de solucionador de litígios, propiciando, inclusive, a resolução de conflitos que nunca alcançariam as vias judiciais tradicionais por serem simples demais, ou até mesmo pela falta de informação dos conflitantes.

Um dos benefícios da mediação comunitária é a prevenção da violência, uma vez que a solução das controvérsias é obtida, de uma forma célere, pelas partes envolvidas e não imposta por um terceiro que, na maioria das vezes, desconhece a realidade de vida dos mediados. Na mediação não há perdedores, pois todos se sentem satisfeitos com a resolução encontrada para o problema.

Pode se dizer que a mediação comunitária oferece um caminho para a prática da cidadania enquanto incentiva a participação ativa na busca conjunta pelas partes de uma solução para os mais variados conflitos que surgem a partir das relações familiares, de vizinhança, comerciais, com o meio-ambiente, com o consumidor e tantas outras.

A mediação nas comunidades traduz o exercício de cidadania e de democracia, pois permite que os cidadãos, até então socialmente excluídos, resolvam por si mesmos seus conflitos com o auxílio de um mediador. Assim, os indivíduos marginalizados (mediados) passam a se sentir responsáveis por sua

própria vida e incluídos socialmente, uma vez que, em uma democracia de verdade, qualquer tipo de exclusão social é inaceitável.

A mediação de conflitos é um instrumento de prática da cidadania e da democracia no momento em que facilita o acesso efetivo à justiça, além de esclarecer aos cidadãos quais são os deveres e direitos assegurados constitucionalmente, permite aos envolvidos construir a solução rápida e eficiente dos seus próprios conflitos, desenvolvendo o senso crítico, a cultura do diálogo e da participação, com a conseqüente promoção da inclusão e da paz social.

Torna-se necessário potencializar a capacidade de participar, de forma real e direta, nos processos comunitários, no processo de tomada de decisões e na implementação e/ou aplicação das políticas que afetam a comunidade, com vista à igualdade de oportunidades entre os diferentes atores sociais, o que repercutirá diretamente na melhoria da sua qualidade de vida, quer do ponto de vista material, quer do ponto de vista da realização pessoal e coletiva.

Em suma, a implementação de um sistema de gestão participativa com o envolvimento ativo de todos os cidadãos implica o desenvolvimento de um processo adequado e democrático, eficiente e efetivo, capaz de tirar o maior proveito possível das mais-valias oferecidas pelas metodologias de construção colaborativas de soluções.

Nesse sentido, a mediação comunitária contribui para a questão do fomento à cidadania e participação, por constituir-se em procedimento que tem como um dos requisitos fundamentais a participação ativa das pessoas na construção das alternativas e decisão da melhor solução do conflito. Baseada na autonomia e partindo da premissa de que elas são capazes de realizar uma comunicação eficaz, baseada no diálogo, a mediação incentiva o reconhecimento, pelo próprio mediado, de suas potencialidades e de seu papel de cidadão, não aquele identi-

cado como integrante do povo “destinatário” das ações e prestações do Estado (MÜLLER, 2003, p. 75-77), mas do “povo enquanto ator político” e apto a tomar parte nos debates relativos aos assuntos que digam respeito não somente a ele, mas à comunidade a que pertence (LIMA, BERCOVICI, 2005, p. 17).

A constatação de que sua participação torna viável a construção de soluções mutuamente satisfatórias para problemas individuais leva à percepção de que também é possível, (e necessário), colaborar para o debate de construção de consensos para assuntos de natureza coletiva. De fato, como

[a] prática da mediação estabelece a participação ativa das pessoas nas soluções dos conflitos, passa-se a não somente se discutir sobre questões, individuais, mas questões de natureza coletiva também. As experiências brasileiras em mediação, especialmente aquelas realizadas nas periferias dos municípios, têm revelado mudanças de comportamento das pessoas: tornam-se mais participativas nas decisões individuais e coletivas (luta e conquista de cursos de alfabetização para adultos, cursos jurídicos, cursos sobre planejamento familiar, discussões sobre ressocialização da pena ao se receber para auxiliar nos trabalhos administrativos dos centros de mediação pessoas conde nadas à prestação de serviços). (SALES, 2007, p. 38-39).

A democracia exige que não somente uma parcela da população tenha acesso aos meios necessários a uma participação efetiva, como informação, educação política, espaços e oportunidade para se manifestar, mas que essas condições sejam entendidas ao maior número possível de cidadãos, os quais deverão, também, ter poder decisório, ou seja, capacidade de influir nas decisões governamentais. Na medida em que a mediação comunitária capacita as pessoas no sentido da comunicação pacífica e do diálogo, estimulando o estabelecimento de parcerias e de redes de colaboração em torno de objetivos comuns, exerce uma função educativa que aponta o caminho de práticas democráticas coletivas responsáveis.

A práxis cidadã, entretanto, não ocorre sem turbulências,

já que a convivência social expõe diferenças (individuais e coletivas) existentes, sejam elas culturais, políticas, religiosas, de posições. Como consequência, surgem conflitos, os quais sempre existiram enquanto parte da natureza humana (até porque cada indivíduo possui características únicas e pensamentos diversos). A maneira de lidar com esses conflitos, sob a ótica constitucional vigente, é que deve ser inovada, pois outros caminhos, que não o do litígio judicial, são possíveis, caminhos esses que privilegiem a construção de um processo democrático consciente.

Nesse contexto, a mediação comunitária se apresenta como uma alternativa democrática e eficaz na resolução de conflitos. Ao lado dos demais métodos consensuais de solução de conflitos (negociação, conciliação e arbitragem), a mediação se apresenta trazendo novos caminhos para a construção do processo democrático, privilegiando práticas que fortalecem a cidadania.

4. MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA: UM PROJETO INOVADOR NO CEARÁ

A mediação comunitária tem como escopo principal, por meio do diálogo, fazer com que as pessoas administrem bem seus conflitos. Assim, ela contribui para preveni-los, conscientizando as pessoas da importância de sua participação na discussão de seus problemas, dando a elas o sentimento de inclusão na sociedade. No entendimento de Jean Six (2001, p. 171),

[...] a primeira mediação a fazer é a de devolver confiança às cidades e aos subúrbios, estudando-se a fundo sua realidade e potencialidades (...) criar uma democracia urbana, pesquisar novas maneiras de os cidadãos tornarem-se cidadãos de fato, de responsabilizarem-se por sua cidade, por seu subúrbio, de criarem novos projetos para si.

Desta maneira, a mediação comunitária se mostra como um importante meio de solução de disputas, principalmente se

levarmos em consideração as pessoas que vivem à margem da sociedade, desoladas pela desigualdade social que existe no País.

Sales (2003, p. 135), a respeito dos objetivos da mediação comunitária, relata que

[a] mediação comunitária possui como objetivo desenvolver entre a população valores, conhecimentos, crenças, atitudes e comportamentos conducentes ao fortalecimento de uma cultura político-democrática e uma cultura de paz. Busca ainda enfatizar a relação entre os valores e as práticas democráticas e a convivência pacífica e contribuir para um melhor entendimento de respeito e tolerância e para um tratamento adequado daqueles problemas que, no âmbito da comunidade, perturbam a paz.

Folger e Bush (1999, p. 71-2), argumentam que as primeiras tentativas no campo da mediação comunitária pressunham que esta pudesse produzir um impacto positivo nas condições de vida dos centros urbanos, reduzindo o nível de conflitos interpessoais e entre grupos, não só porque a mediação permite o desenvolvimento do protagonismo, ou seja, "fortalecer a capacidade de as pessoas analisarem situações e tomarem decisões efetivas por si mesmas", mas também porque pode "humanizar as pessoas em relação às outras, ajudá-las a transcenderem seus pressupostos e perceberem uns aos outros como pessoas reais, com preocupações e necessidades; mesmo em face de um desacordo (a mediação) — pode evocar reconhecimento".

A mediação é um meio consensual e não adversarial de resolução de conflitos, no qual o mediador, escolhido pelas partes, servirá como pacificador e canal de discussão, em nada interferindo no mérito das decisões a serem tomadas, mas apenas auxiliando as partes em como chegar a uma decisão satisfatória para ambas. A mediação, de certo modo, chega a redescobrir valores como a solidariedade e a humildade, na medida em que conduz as partes em conflito a uma composição amigável e espontânea.

Nesse sentido, o Governo do Estado do Ceará, em 1998, sensibilizado com os méritos e compreendendo a importância da mediação como um instrumento democrático de solução de conflitos, desenvolveu, em parceria com a Secretaria da Ouvidoria - Geral do Meio Ambiente (SOMA), o projeto "Casas de Mediação Comunitária", onde a comunidade de baixa renda atuaria diretamente na resolução e prevenção dos seus conflitos.

O projeto "Casas de Mediação" foi implementado em Setembro de 1999, com o objetivo de mediar conflitos e promover a paz social entre os indivíduos. Inicialmente contou-se com 07 (sete) Casas de Mediação, quatro na Capital, uma na Região Metropolitana e duas no interior do Estado do Ceará.

No ano de 2003, em função de mudanças administrativas do novo governo estadual, o projeto Casas de Mediação Comunitária passa a ser vinculado à Secretaria da Justiça e Cidadania (SEJUS/CE), onde permaneceu até maio do ano de 2008. Contudo, o governador do Estado do Ceará, Cid Ferreira Gomes, considerando a atuação e experiência do Programa "Núcleos de Mediação Comunitária"³ do Ministério Público do Ceará, enviou à Assembléia Legislativa a mensagem n.º 6971 que repassava a gestão das Casas de Mediação para a Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Ceará. Diante dessas alterações, as Casas de Mediação Comunitária (CMC) passaram a ser denominadas de Núcleos de Mediação Comunitária (NMC).

No Ceará hoje⁴ existem 11 (onze) Núcleos de Mediação, em *Fortaleza* existem 06 (seis) unidades nos bairros: Pirambu, Parangaba, Curió, Barra do Ceará, Bom Jardim e Antônio Bezerra. A Região Metropolitana apresenta quatro núcleos, sendo dois em *Caucaia* (Jurema e Campus da Faculdade Terra Nor-

³ Programa "Núcleos de Mediação Comunitária" foi instituído por meio da Resolução n.º 01/2007 aprovada no âmbito do Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Ceará.

⁴ Até novembro do ano de 2013, foram implementados onze Núcleos de Mediação Comunitária que estão localizados em quatro cidades do Estado do Ceará.

deste), um em Maracanaú (Jereissati I) e outro em *Pacatuba* (Jereissati II). No interior do Estado existe um núcleo na cidade de *Sobral* (COHAB I). A principal conquista do projeto foi proporcionar que pessoas da própria comunidade atuassem na resolução de conflitos do próprio local, passando a ser respeitadas e criando um clima de tolerância e cooperação.

Referido Programa vem sendo reconhecido e requisitado em outros bairros da cidade de Fortaleza como Goiabeiras, Praia do Futuro, Henrique Jorge e Bom Sucesso e até em outros municípios do Estado do Ceará, a exemplo de *Juazeiro do Norte*, *Baturité* e *Crateús* que almejam implantar Núcleos de Mediação Comunitária.

Programas como esse residem em adequar historicamente o Brasil à nova visão de acesso à justiça, qual seja: a do cidadão. Para tanto, tem se promovido uma verdadeira mudança, por meio da quebra de paradigmas na cultura jurídica do País, à medida que tem possibilitado a coexistência institucional entre o Poder Judiciário e a mediação.

Numa reflexão mais profunda acerca da perfeita simetria que se forma entre o Poder Judiciário e a mediação, pode-se afirmar que estes *espaços dos cidadãos* (NMC) foram idealizados para o mesmo propósito, ou seja, a pacificação social, portanto, a cooperação, o respeito recíproco e a busca de eficiência devem orientá-los em função do objetivo a ser alcançado.

Neste sentido, além de garantir o direito fundamental de acesso à Justiça, possibilita a transformação social, efetivando assim o Estado Democrático de Direito.

Os Núcleos de Mediação Comunitária representam um vínculo democrático e humano entre a mediação e a sociedade. Na medida em que cumpre a função social de possibilitar a mediação e a resolução gratuita de conflitos de indivíduos de baixa renda, garante o direito fundamental ao acesso à Justiça e estimula a solução participativa e pacífica de controvérsias, mitigando a exclusão social.

4.1 OS MEDIADORES COMUNITÁRIOS: DEFINIÇÃO DE PAPÉIS

Os conflitos são inerentes à vida humana, pois as pessoas são diferentes, possuem descrições pessoais e particulares de sua realidade e, por conseguinte, expõem pontos de vista distintos, muitas vezes colidentes. A forma de dispor tais conflitos mostra-se como questão fundamental quando se pensa em estabelecer harmonia nas relações cotidianas. O caráter de terceiro imparcial atribuído ao mediador comunitário centraliza essas discussões conflituosas e auxilia a dar forma à linguagem utilizada pelas partes.

O exercício da atividade do mediador comunitário, além de possibilitar a este exercer outras atividades junto à comunidade dentro de uma visão pedagógica e solidária, propicia a concretização dos direitos humanos, onde se constitui em uma ação fundamental de prevenção e combate à criminalidade e a violência, logo caminha-se em parceria com as ações voltadas para a pacificação social.

Os mediadores são normalmente pessoas da própria comunidade como, por exemplo, os líderes comunitários do bairro. Muito embora, não existiam empecilhos com relação à participação de pessoas de outras localidades.

O papel dos mediadores comunitários mostra-se bastante significativo, principalmente por ser um trabalho totalmente voluntário, que estimula a criatividade no desenrolar dos argumentos voltados ao desenvolvimento e prática do diálogo entre as partes, pois, com isso, promove a busca das melhores soluções que se ajustem aos interesses dos mediados.

A Carta de Mediação (*apud* SALES, 2003, p. 250), elaborada na França no ano de 1992, afirma que “a mediação é propícia a pessoas ou grupos, entre os quais o mediador estabelece ligações: daqueles que voltaram a se unir, que evitaram

perdas, que suscitaram juntos uma nova maneira de ser ou de agir em comum”.

À mesma idéia filia-se Warat (2004, p. 31),

A mediação precisa ser entendida, vivida, acionada com outra cabeça, a partir de outra sensibilidade, refinada e ligada com todas as circunstâncias, não só do conflito, mas do cotidiano de qualquer existência. Quem vai mediar, precisa estar ligado com a vida.

Observou-se que o eficiente trabalho realizado pelos mediadores comunitários traz grandes benefícios para a comunidade na medida em que garante bons resultados em 60% dos conflitos mediados. Além disso, tais mediadores cumprem o papel de educadores sociais, conscientizando as partes de seus direitos e deveres, e de sua responsabilidade perante a comunidade, ampliando assim sua visão de mundo.

5. OUTRAS EXPERIÊNCIAS DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

No Brasil, desde o ano de 2008, o governo federal⁵ vem incentivando os estados brasileiros a desenvolver projetos de mediação comunitária, orientados por um novo paradigma de acesso à justiça que visa auxiliar o modelo tradicional e reativo do Judiciário brasileiro.

O Estado do Ceará há 14 (quatorze) anos vem dando seus passos nesse sentido. Está incorporando o tema e práticas da mediação comunitária de forma gradual em nível estadual e municipal já há algum tempo. Experiências locais desse tipo de iniciativa merecem destaque, por se constituírem verdadeiras ações pioneiras em termos de iniciativas efetivas para as populações da cidade de Fortaleza, Região Metropolitana e interior do Ceará.

⁵ Implementação de núcleos de mediação comunitária via ações do Programa Nacional de Segurança com Cidadania (PRONASCI).

5.1 NÚCLEOS DESCENTRALIZADOS DA DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL

A Defensoria Pública do Ceará dispõe de 03 (três) núcleos descentralizados que prestam o serviço de mediação comunitária com o auxílio de mediadores voluntários. Os Núcleos estão situados nos bairros periféricos: Tancredo Neves, Mucuripe e João XXIII, em Fortaleza. No ano de 2011, foram realizados aproximadamente 05 (cinco) mil atendimentos jurídicos e mais de 500 (quinhentos) casos de mediação na Capital cearense.

5.2 RAÍZES DA CIDADANIA

As Raízes de Cidadania representam a Secretaria de Direitos Humanos (SDH) nos bairros, numa atuação que considera as especificidades dos territórios e que está fortemente ligada às organizações da sociedade civil. Trata-se, portanto, de uma gestão de ações compartilhadas entre poder público municipal da cidade de Fortaleza (CE) e as comunidades, por meio do intercâmbio de conhecimentos sobre direitos humanos, do fomento à participação popular e da identificação dos potenciais criativos das comunidades.

Ressalta-se que as Raízes faziam parte da Fundação da Criança e da Família Cidadã (Funci), mas sempre tiveram vocação para atuar com direitos humanos de forma mais ampla, não se restringindo à temática da infância e adolescência. Atualmente, a coordenação das Raízes é vinculada diretamente ao gabinete da SDH. Elas estão distribuídas em 18 (dezoito) bairros com menor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do município: Pirambu, Floresta, Mucuripe, Lagamar, Antônio Bezerra, Henrique Jorge, Bela Vista, Quintino Cunha, Vila União, Serrinha, José Walter, Conjunto Ceará, Bom Jardim, Mondubim, Palmeiras, João Paulo II, Lagoa Redonda e Jardim

União.

Cada unidade das Raízes conta com uma equipe formada por assistente social, psicólogo, assessor jurídico e assessores comunitários. Dentre as ações realizadas pelas Raízes, podem-se destacar: a resolução extrajudicial de conflitos (mediação de conflitos) e orientação sóciojurídica; o apoio às ações comunitárias de arte e cultura; a publicação e distribuição de literaturas informativas; e o desenvolvimento de campanhas acerca de temas diversos ligados aos direitos humanos e fundamentais.

5.3 A COMUNIDADE E O ESCRITÓRIO DE PRÁTICA JURÍDICA DA UNIVERSIDADE DE FORTALEZA

O Escritório de Prática Jurídica (EPJ) da Universidade de Fortaleza (UNIFOR) por meio do Núcleo de Mediação e Conciliação tem auxiliado na administração de conflitos extrajudiciais oriundos das comunidades do entorno do Campus. O atendimento realizado tem proporcionado aos alunos e assistidos vivenciar outras modalidades de efetivação da justiça, além do exercício da autonomia na tomada de decisões e da cidadania ativa.

O Núcleo atua na advocacia preventiva, somando ações que direta e indiretamente refletem na promoção de uma “nova cultura” no Poder Judiciário local, pois se busca estimular um espaço de diálogo, em prol da tentativa de uma pacificação social. As estratégias de atuação dos futuros operadores do direito e dos professores orientadores são voltadas para as possibilidades de resolução consensual das controvérsias no processo. No ano de 2011, o Núcleo realizou cerca de 600 atendimentos, dos quais em 80% foram realizados acordos entre as partes. Ao todo, 19 (dezenove) professores e 38 (trinta e oito) alunos atuam no Núcleo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No momento atual, em que a sociedade clama por mais justiça, precisa-se de instrumentos mais eficazes de administração dos conflitos, que possam garantir a todos o direito a ter direitos, o direito de decidir seus problemas por si mesmas, de forma cidadã. Uma das respostas está na prática da mediação comunitária, em virtude de ela propiciar uma justiça mais humana, mais próxima da realidade da comunidade, atuando como ferramenta para exercício de uma efetiva democracia.

A mediação comunitária de conflitos, portanto, representa um instrumento democrático de acesso à justiça, pois, sendo realizada em bairros da periferia das grandes cidades, visa à inclusão social dos indivíduos marginalizados; à efetivação do exercício da cidadania, por meio da prevenção e solução de seus conflitos, da orientação e da conscientização de seus direitos e deveres.

A respeito da mediação comunitária no Estado do Ceará, pode-se verificar uma abertura maior da máquina estatal à voz da sociedade. Percebeu-se o quanto é importante ampliar esse processo participativo, pois quando as ações governamentais estaduais ou municipais respondem aos anseios da sociedade, menos empíricas e mais eficientes tornam-se as medidas oficiais, sejam elas de cunho econômico, político ou social.

Os Núcleos de Mediação Comunitária representam um exemplo de avanço na direção da democracia participativa, pois proporcionam a efetivação de direitos fundamentais como o acesso à justiça, a solução e a prevenção da má administração dos conflitos, mas com uma concepção mais ampla de valorização dos cidadãos, oferecendo-lhes estímulos à resolução cooperativa e pacífica de controvérsias, mitigando assim a exclusão social. Pois ser cidadão é respeitar e participar das decisões da sociedade para melhorar sua vida e a de outras pessoas.

Tal projeto tem como objetivos, por um lado, a integração social e o combate à exclusão social, mas, por outro lado,

também previne e resolve litígios entre os membros de uma mesma comunidade, contribuindo para a implantação de uma cultura de paz.

O grande desafio de cada um de nós, cidadãos e Estado, é efetivar a cidadania dentro desse contexto de profunda desigualdade socioeconômica em que vivemos, por meio da criação de oportunidades para a ativa participação das pessoas no processo de construção de soluções adequadas para suas controvérsias, resgatando a sua auto-estima e despertando-as para o potencial de que são possuidoras.



7. REFERÊNCIAS

- BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. Mediação transformativa e intervenção e terceiros: as marcas registradas de um profissional transformador. *In: SCHINITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen (org). Novos paradigmas em mediação.* Tradução de Jussara Haubert Rodrigues e Marcos A. G. Domingues. Porto Alegre: Artmed, 1999.
- HABERMAS, Jürgen. *Teoria da ação comunicativa*, 1981.
- LIMA, Martonio Mont'Alverne Barreto; BERCOVICI, Gilberto. Entrevista com Friedrich Müller. *Seqüência: revista do curso de pós-graduação em direito da UFSC, Florianópolis*, v. 25, n. 51, dez. 2005.
- MAGALHÃES FILHO, Glauco Barreira. *Hermenêutica e Unidade Axiológica da Constituição.* Belo Horizonte: Mandamentos, 2002.
- MÜLLER, Friedrich. *Quem é o povo? A questão fundamental da democracia.* Tradução de Peter Naumann. Revisão de

Paulo Bonavides. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Max Limonad, 2003.

SALES, Lília Maia de Moraes. *Justiça e Mediação de Conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

_____, *Mediação de conflitos, família, escola e comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

_____; MOREIRA, Sandra Mara Vale. Mediação e democracia: novo horizonte, outros caminhos para a práxis cidadã. In: SALES, Lília Maia de Moraes; LIMA, Martonio Mont`Alverne Barreto (Org.). *Constituição, Democracia, Poder Judiciário e desenvolvimento* – Estudos em homenagem a José de Albuquerque Rocha. Florianópolis: Conceito Editorial, 2008.

SIX, Jean-François. *Dinâmica da mediação*. Trad. Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth, Giselle Groeninga. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

WARAT, Luis Alberto. *Surfando na pororoca: ofício do mediador*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.