

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO E EDUCAÇÃO CONTINUADA COORDENADORIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

ESPECIALIZAÇÃO EM DOCÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR

A CAPACITAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO (FORMAÇÃO CONTINUADA) DOS MEDIADORES E CONCILIADORES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Roseli Blauth¹

RESUMO Este artigo apresenta uma pesquisa aplicada a 50 conciliadores e mediadores judiciais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, por meio de um questionário online. A pesquisa objetiva apresentar dados qualitativos das atividades realizadas pelo Tribunal gaúcho visando a capacitação e o aperfeiçoamento dos profissionais que atuam no Tratamento Adequado dos Conflitos. Da mesma forma, identificar, a partir da percepção destes profissionais, de elementos que possibilitem apontar melhorias na formação continuada. Entre os resultados, foi possível perceber o alto índice de profissionais capacitados, diante de um número reduzido de certificados, mas preocupados com a sua capacitação e com seu constante aperfeiçoamento, apontando melhorias na formação EaD como horário e conteúdo, e insatisfeitos pela falta de reconhecimento e valorização. Nesse sentido, o levantamento também busca contribuir para reflexão das razões que levam à redução significativa entre aqueles que se capacitam e aqueles que permanecem apenas com a capacitação básica e a permanência dos conciliadores e mediadores.

Palavras-chave: Mediadores. Conciliadores. Capacitação. Aperfeiçoamento. Formação Continuada.

1 Introdução

Para que o leitor compreenda melhor o foco do nosso trabalho é importante mencionar o que é a mediação e a conciliação, quem são o mediador e o conciliador, onde e como atuam. O Manual de Mediação Judicial (2016), elaborado

¹ Advogada, Mediadora Cível e de Família certificada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul e Instrutora em formação; Pós-graduada em Docência no Ensino Superior, pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUC/RS (2019); Pós-graduada em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho e Direito Previdenciário, pela Universidade Feevale (2010); Pós-graduada em Gestão Estratégica em Recursos Humanos, pela Universidade Castelo Branco/RJ (2009) e graduada em Direito, pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS (2002). E-mail: roseli blauth@hotmail.com. Lattes: http://lattes.cnpq.br/4842635555899296.

pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), é leitura obrigatória de todos os cursistas e a fonte primária de consulta durante a capacitação básica, bem como durante o aperfeiçoamento contínuo.

Segundo o Manual de Mediação Judicial (2016), o Poder Judiciário é um dos órgãos dentro do sistema público de resolução de conflitos que é composto por um sistema pluriprocessual (processos judiciais, a arbitragem, a conciliação e a mediação, entre outros). Este sistema visa proporcionar ao jurisdicionado a escolha do melhor método que se adéque ao caso concreto e, assim, lhe proporcione a solução possível para a questão.

A Mediação e a Conciliação estão regulamentadas na Resolução 125/2010, na Lei de Mediação 13.140/2015 e na Lei 13.105/15 (Código de Processo Civil). São processos autocompositivos segundo os quais as pessoas em disputa são auxiliadas por um terceiro (mediador/conciliador), que os ajudará a estabelecer uma comunicação produtiva e, assim, encontrar uma solução que atenda as suas necessidades e os seus interesses.

Segundo Alberton (2018, p.98), "o princípio é a base fundamental de uma área de conhecimento e que a distingue de outras." Os principais princípios que regem a mediação e a conciliação são o da imparcialidade do mediador, da confidencialidade em relação ao que é tratado na sessão de mediação/conciliação, e o da voluntariedade das partes em querer participar do procedimento.

O papel dos conciliadores e mediadores judiciais é ajudar os mediandos a restabelecer a comunicação e ajudá-los a atingir acordos voluntários. Eles são os protagonistas fundamentais para a implantação desta política pública.

A diferença básica entre o conciliador e o mediador² é que o primeiro pode sugerir possíveis soluções, o segundo não, deve manter-se neutro. Outro aspecto a considerar é que a mediação é predominantemente utilizada em relações continuadas (ex.: vizinhança, condominial, família, etc.).

Os conciliadores e mediadores poderão atuar em conflitos extrajudiciais (Câmaras Privadas) e judiciais - dentro dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Neste último caso, necessariamente deverão realizar a formação ofertada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do

² Ver em MOORE, Christopher W., O Processo de Mediação. Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos, tradução Magda França Lopes. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

Sul (TJRS), ou entidade formadora cadastrada e autorizada pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM).

Os mediadores/conciliadores extrajudiciais poderão atuar como profissionais independentes nas Câmaras de Mediação e Arbitragem e realizar a sua formação em instituições que não estejam vinculados ao CNJ.

A pesquisa objetiva apresentar dados qualitativos e verificar a metodologia da formação continuada dos conciliadores e mediadores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS), da forma como está preconizada no art. 2º, Capítulo 1, da Resolução 125, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)³, atende as necessidades e os interesses do Tribunal e dos Auxiliares da Justiça.

Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

I – centralização das estruturas judiciárias;

II – adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores:

III – acompanhamento estatístico específico.

Da mesma forma, o Art. 12, da Resolução 125, prevê que somente serão admitidos mediadores e conciliadores que tenham realizado o curso de capacitação nos termos do Anexo I, e que deverão submeter-se ao aperfeiçoamento permanente.

Art. 12. Nos Centros, bem como todos os demais órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo I), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

O Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores Judiciais, Anexo III da Resolução 125, no art. 1º, parágrafo 2º, prevê que os profissionais que atuam na resolução adequada dos conflitos judiciais deverão possuir qualificação que os habilite, mediante a participação no curso básico de mediador ou conciliador, bem como a participação obrigatória nas formações continuadas:

³ A Resolução 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.

§2º. Competência – Dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para **formação continuada.** (grifo nosso)

A capacitação, treinamento e aperfeiçoamento (formação continuada) a que nos referimos está disposta nos §§ 2º e 3º, do art. 12, da Resolução 125.

- § 2º Todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a aperfeiçoamento permanente e a avaliação do usuário. (Redação dada pela Emenda nº 2º, de 08.03.16).
- § 3º Os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores deverão observar as diretrizes curriculares estabelecidas pelo CNJ (Anexo I) e deverão ser compostos necessariamente de estágio supervisionado. Somente deverão ser certificados mediadores e conciliadores que tiverem concluído o respectivo estágio supervisionado. (Redação data pela Emenda nº 2, 08.03.16)

A normatização fez-se necessária a fim de uniformar e de patronizar os processos e os procedimentos das sessões de conciliação ou mediação judicial, a formação, a atuação dos conciliadores e dos mediadores judiciais⁴, bem como do papel dos advogados, tendo em vista a implantação dessa nova política pública em todo território nacional.

Assim, a presente pesquisa visa analisar a formação continuada dos servidores, conciliadores e mediadores judiciais do TJRS, também designados como Auxiliares da Justiça (Art. 149 do Código de Processo Civil) e apresentar dados que apontem pontos de melhoria no aprendizado desses profissionais.

O que nos motivou a realizar a presente pesquisa é que, até o presente momento, o TJRS não possui nenhum tipo de estatística ou ferramenta que meça os resultados das ações voltadas à capacitação e ao aperfeiçoamento (formação continuada) dos conciliadores e mediadores judiciais, de modo a apresentar um resultado que demonstre a qualidade e o aproveitamento da formação ofertada.

O Tribunal de Justiça, através do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC)⁵, é responsável pela capacitação, treinamento e atualização permanente dos magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos.

⁴ A Resolução nº 05/2012 – Órgão Especial, dispões sobre os conciliadores e mediadores no âmbito das Centrais de Conciliação e Mediação do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul.

⁵ Também conhecidos como Núcleos Permanentes de Mediação e Conciliação, foram instituídos pela Resolução nº 04/2012 – Órgão Especial.

a formação dos mediadores é algo que precisa de supervisão e constante aperfeiçoamento. Especialmente neste momento, que a prática da mediação está cada vez mais difundida, tem sido alvo de nossas discussões e reflexões, tanto com os alunos como com os colegas mediadores, a importância de seguirmos com ética e compromisso, mantendo as diretrizes base deste trabalho.

O incentivo ao aperfeiçoamento destes profissionais deve ser constante, com foco na formação continuada, que poderá ocorrer mediante a realização de cursos presenciais ou na modalidade de Educação a Distância (EaD), palestras, seminários, jornadas, etc., sempre respeitando as diretrizes estabelecidas pelo CNJ⁶.

2 Da capacitação

Para tornar-se um conciliador e/ou mediador judicial, o interessado deverá participar do Curso de Formação Básica de Conciliação e ou de Mediação que divide-se em 2 (duas) fases de capacitação teórico-prático. Para ser conciliador o cursista deve ter idade mínima de 18 anos e formação superior em qualquer área. Para ser um mediador ter idade mínima de 21 (vinte e um anos), ter formação superior (art. 11, Lei 13.140/2015) em qualquer área, com 2 anos de formação, comprovados mediante apresentação de certificado de conclusão.

Na primeira fase, de ambos os cursos, a carga horária é de 40h/aula, devendo o cursista ter 100% de frequência, entregar um relatório redigido a próprio punho, composto de 2 (duas) laudas sobre um dos pontos tratados e prestar uma prova de 10 questões de múltipla escolha, com média mínima de 5 (cinco) pontos.

O aluno apto na primeira fase receberá do NUPEMEC um atestado de conclusão que permitirá que seja cadastrado no sistema Methis⁷ e autorizado a

⁶ O CNJ, através da Portaria Nº 139 de 31/10/2018, institui um novo Grupo de Trabalho para coordenar o planejamento e o desenvolvimento de curso na modalidade à distância para capacitação de mediadores judiciais.

⁷ O METHIS é o sistema utilizado pelo Tribunal para gerenciar e agendar todos os processos encaminhados aos CEJUSCs. Todos os conciliadores e mediadores serão previamente cadastrados pelo secretário do CEJUSC. No sistema aparecerá os cursos que possui (conciliador, mediador cível e mediador de família e vinculados ao perfil o(s) CEJUSC(s) que atuarão. Ex.: Mediador cível – São Leopoldo. O acesso é mediante login e senha informados pelo Tribunal, para que os conciliadores e mediadores possam realizar os termos das sessões de conciliação e mediação. Maiores informações podem ser obtidas pelo manual do usuário.

iniciar o estágio prático. O aluno reprovado na prova será tornado INAPTO e não poderá iniciar a segunda fase.

A segunda fase é de estágio prático supervisionado a ser realizado junto aos CEJUSCs e que consiste na atuação do cursista como conciliador (60h) ou como mediador (90h), nas sessões de conciliação e de mediações. Se conciliador comprovará: 60h mínimas de atendimentos relatadas, que serão dividias da seguinte forma: 20h Conciliador; 20h CoConciliador e 20h Observador, e se mediador ter validado 90h mínimas de atendimentos relatadas que serão divididas da seguinte forma: 30h Mediador; 30h Comediador e 30h Observador, entre atendimentos processuais e/ou pré-processuais⁸.

Após cumprir esse critério, ainda dentro da 2ª fase, o aluno deverá conciliar/mediar ou coconciliar/comediar observado por um Instrutor/Supervisor que fará suas anotações no formulário de supervisão e, ao encerramento da sessão, em *debriefing*, informará se o supervisionado está apto para certificação, ou se recomendará treinamento adicional ou , ainda, a não certificação.

Durante o estágio prático e para fins de certificação, o aluno não deverá possuir avaliação desabonatória, inclusive decorrentes das pesquisas de satisfação do usuário (modelo CNJ e NUPEMEC, para os participantes da sessão, mediandos/advogados/prepostos), o que deverá ser atestado pelo CEJUSC, onde o cursista realizou atendimentos práticos anexando tal documento no cadastro do sistema Methis. Cumpridas essas exigências o aluno estará apto a ser certificado pelo NUPEMEC.

No desempenho de suas atividades, o conciliador(a) e o mediador(a) em capacitação, assinarão Termo de Adesão e Compromisso⁹, obedecendo aos princípios da confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, independência, autonomia e respeito à ordem pública e às leis vigentes, segundo o

⁸ São considerados válidos, pra fins de certificação, os relatórios da sessão de conciliação e/ou da mediação em que estejam presentes todos os participantes (pessoas envolvidas na questão e essenciais para a tomada de decisão; a presença dos respectivos advogados (não é obrigatória, conforme Enunciado nº 21, do Fórum Nacional da Mediação e Conciliação (FONAMEC). Sendo que nas sessões de conciliação faz-se necessária a presença de 1 (um) observador, no mínimo; e 1 (um) conciliador, e na mediação 1 (um) observador, no mínimo; e 1 (um) mediadores no mínimo.

⁹ O termo de Compromisso e Adesão está em conformidade a Resolução nº 05/2012 – Da sessão do dia 27/02/2012 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça, disponibilizado no Diário Da Justiça Eletrônico N° 4.808, de 11 de abril de 2012, que dispõe sobre os conciliadores e mediadores no âmbito das centrais de conciliação e mediação do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul.

Código de Ética de mediadores e conciliadores constante no Anexo III da Resolução 125 do CNJ, com redação dada pela Emenda nº 01.

No referido termo o conciliador/mediador em formação compromete-se, ainda, a exercer suas atividades em conformidade com a linha metodológica indicada pelo NUPEMEC/TJRS, assumindo uma atitude de cooperação, respeito e consideração com seus colegas e demais servidores e estagiários que trabalham no Poder Judiciário.

No que se refere a atuação, os auxiliares da justiça, após obterem a primeira certificação, comprometem-se a atuar, no mínimo, em três turnos por mês, nos CEJUSCs de 1º e/ou 2º Graus do Tribunal de Justiça do RS, a fim de manterem-se certificados. Verificada a falta injustificada e/ou aviso de não comparecimento por três vezes consecutivas em prazo inferior a 24h, o CEJUSC poderá solicitar o afastamento do conciliador ao NUPEMEC para avaliação da situação pela supervisão.

No caso de afastamento por período superior a 30 dias, o conciliador/mediador deverá solicitar ao CEJUSC a que está vinculado, a suspensão das atividades para fins de cadastro por até um ano, podendo retornar mediante autorização do NUPEMEC.

A recente Ordem de Serviço nº 01/2019, da lavra da Desembargadora Deborah Coleto Assumpção de Moraes, Coordenadora do NUPEMEC/TJRS, disciplina e regulamenta a renovação de Certificação dos mediadores e conciliadores judiciais, bem como a Certificação/Renovação de Mediadores de Conflitos Coletivos Envolvendo Políticas Públicas cadastrados no NUPEMEC/TJRS.

A norma contempla os requisitos necessários e estabelece os critérios para a renovação e re-certificação dos conciliadores, mediadores e instrutores externos e internos, bem como disciplina as obrigações dos auxiliares da justiça no que diz respeito a sua disponibilidade de atuação junto aos CEJUSCs, da necessidade de participar das capacitações propostas pelo NUPEMEC, como o Curso de Aperfeiçoamento de Mediadores e/ou Conciliadores EaD conforme item 4., da referida Ordem de Serviço, além de estabelecer o prazo de validade da certificação.

Disciplina, ainda, que os profissionais estão impedidos de atuar em nome do TJRS em suas atividades como conciliador/mediador extrajudicial, bem como de

utilizar a identificação de conciliador/mediador judicial quando afastado das atividades do CEJUSC.

Como vimos acima, para ser um conciliador/mediador judicial é necessário que o cursista dedique uma parcela significativa do seu tempo, na realização da sua capacitação teórico-prática, mas também no seu aperfeiçoamento (formação continuada).

Diante disso, pensamos em realizar a presente pesquisa com coleta de informações, predominantemente qualitativa, realizada durante o mês de setembro de 2019, por meio de questionário com perguntas norteadoras aos conciliadores e mediadores judiciais, com objetivo de: fazer um levantamento do perfil dos profissionais atuantes, do tempo que dedicam ao seu aperfeiçoamento, meios de estudos, da disponibilidade e da dedicação para participação da formação em EaD e sobre a oferta do horário do curso, da disponibilidade de atuação nos CEJUSCs, do reconhecimento pelo trabalho realizado e expectativa em relação à satisfação da remuneração.

O referido questionário ficou hospedado na plataforma **online survio.com**¹⁰, estando estruturado em 23 (vinte e três) questões, sendo que 12 (doze) eram fechadas e 11 (onze) abertas. O questionário foi respondido voluntariamente por 23 conciliadores/mediadores judiciais.

3 Da capacitação e aperfeiçoamento (Formação Continuada)

Pensando sobre o desenvolvimento da mediação no país e da importância da prestação de um serviço de qualidade por parte dos Tribunais, da necessidade de uma capacitação e aperfeiçoamento permanente dos auxiliares da justiça (magistrados, servidores, conciliadores, mediadores cíveis e de família), como preconizado na Resolução do 125/2010, decidimos analisar se a formação continuada, da forma como está ocorrendo no Estado do Rio Grande do Sul, tem correspondido às expectativas, tanto do Tribunal, como também dos profissionais atuantes.

Os incisos V e VIII, do art. 7°, da Resolução do 125/2010, preconizam:

¹⁰ Disponível em: https://www.survio.com/br/. Acessado em 01/07/2019.

V - promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos;

VIII - incentivar a realização de cursos e seminários sobre mediação e conciliação e outros métodos consensuais de solução de conflitos.

Nosso objetivo com a aplicação do questionário é fazer uma análise de como está sendo realizada a formação continuada dos conciliadores e dos mediadores judiciais, após a certificação, a fim de verificar a sua efetividade e qualidade, bem como contribuir para reflexão acerca da capacitação ofertada.

Diante disso, temos a expectativa de, a partir do levantamento das atividades realizadas pelo NUPEMEC, bem como pelos conciliadores e mediadores judiciais, identificar aquelas com maior efetividade para que o resultado possa servir de subsídio para implementação de futuras ações do Tribunal de Justiça no sentido de melhorias e aperfeiçoamento.

3.1 Metodologia

Para servir de subsídios, pensamos que a abordagem qualitativa é a que melhor se harmoniza com a nossa pesquisa, pois tem o intuito de buscar informações que possam contribuir significativamente com a capacitação e aperfeiçoamento dos mediadores e conciliadores judiciais. Neste sentido Gerhardt e Silveira (2009, p.18-19) referem que:

O conhecimento é um processo dinâmico e inacabado, serve como referencial para a pesquisa tanto qualitativa como quantitativa das relações sociais, como forma de busca de conhecimentos próprios das ciências exatas e experimentais. Portanto, o conhecimento e o saber são essenciais e existenciais no homem, ocorre entre todos os povos, independentemente de raça, crença, porquanto no homem o desejo de saber é inato.

E complementam,

O conhecimento científico se dá à medida que se investiga o que se pode fazer sobre a formulação de problemas, que exigem estudos minuciosos para seu equacionamento. Utiliza-se o conhecimento científico para se conseguir, por intermédio da pesquisa, constatar variáveis.

Não temos a pretensão de esgotar o assunto, mas de iniciar a reflexão e incentivar outras pesquisas. Recentemente a colega Aline Leão¹¹, advogada, conciliadora e mediadora realizou uma pesquisa para o mestrado com enfoque no perfil do mediador/conciliador e das condições de trabalho. A nossa pesquisa tem por escopo o aperfeiçoamento após a certificação.

3.2 Levantamento de dados junto ao NUPEMEC

Quanto à natureza da pesquisa encaminhamos solicitação, por e-mail, à Digníssima Desembargadora Déborah Coleto Assumpção de Moraes, atual coordenadora do NUPEMEC¹², para a autorização do levantamento de alguns dados acerca do número de cursos realizados, número de inscritos, números de cursistas, número de certificados, número de comarcas atendidas, número de atividades realizadas a título de aperfeiçoamento (formações continuadas).

Com relação ao número de cursos de conciliação, mediação cível e familiar realizados pelo NUPEMEC, desde a sua criação 11/04/2012 até 17/06/2019 (data em que foram disponibilizadas as informações), foram realizados 31 cursos de Conciliação, 94 de Mediação Básica, e 26 de Mediação Familiar.

Quanto ao número de cursistas inscritos em cada curso foram: 744 em Conciliação, 2.256 em Mediação Básica, 624 em Mediação Familiar, totalizando 3.624. Sendo que destes receberam a certificação: 367 em Conciliação, 620 em Mediação Básica e 186 em Mediação familiar, totalizando 1.173 conciliadores e mediadores certificados pelo NUPEMEC.

Cursos	Nº Cursos	Nº Inscritos	Certificados	Não Concluintes
Conciliação	31	744	367	377
Mediação Cível	94	2.256	620	1636
Mediação Familiar	26	624	186	438
Total	151	3.624	1.173	2451

Tabela 1. Fonte: elaborada pela autora (2019).

¹¹ Pesquisa realizada no Mestrado/PUC/RS. Aline Leão é Mestranda em Ciências Sociais na Escola de Humanidades da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, sob a orientação do Professor Doutor Rodrigo Ghiringhelli de Azevedo, Advogada, Mediadora e Conciliadora certificada pelo Conselho Nacional de Justiça e ICFML, e graduada em Comunicação social pela PUCRS.

¹² Dados solicitados ao NUPEMEC em 08/05/2019 e disponibilizados à pesquisadora, via e-mail, no dia 17/06/2019.

Os cursistas que receberam os certificados foram aqueles que concluíram as duas etapas: o módulo teórico e o prático (estágio supervisionado), dos cursos de conciliação, mediação básica e familiar. Podemos verificar que somente 32,36% concluíram todas as etapas; uma redução muito significativa, diante dos 3.624 inscritos inicialmente.

Entre 2013 a 2018, foram realizados 151 cursos, por 54 instrutores, destes somente oito conseguiram a certificação e foram cadastrados no CNJ, e após oportunizada a recapacitação, em fevereiro de 2018, 21 participaram e estão realizando novos cursos em busca da certificação e encontram-se incluídos no Cadastro Nacional de Instrutores da Justiça Consensual Brasileira(CIJUC), como instrutores em formação.

Até 2017, havia 359 certificados expedidos em conciliação, mediação básica e mediação familiar. Diante deste número muito baixo de profissionais certificados, o NUPEMEC elaborou um Plano de Certificação aprovado pelo CNJ, e, como consequência, em março de 2019, foram expedidos mais 814 certificados totalizando 1.173 certificações expedidas.

No dia 27/08/2019, o TJRS publicou a lista atualizada de conciliadores¹³ e mediadores certificados totalizando 874 profissionais capacitados, alguns com certificação em mais de uma modalidade. Uma redução expressiva de 25,5% (299) dos profissionais atuantes, considerando os dados em 17.06.2019.

3.3 Atividades realizadas

No que diz respeito à quantidade de atividades realizadas a título de aperfeiçoamento e de formação continuada no período de 2013 a 2018, o NUPEMEC somente nominou os tipos de formações ofertadas, deixando de responder, objetivamente, a quantidade de eventos realizados em cada uma das modalidades.

Relata que, para fins de formação continuada dos conciliadores, mediadores básicos e mediadores de família são considerados os cursos de aperfeiçoamento realizados pela plataforma NAVI (EaD), palestras e, anualmente, Jornadas de Mediação, com uma média de seis palestrantes por edição.

¹³ A lista atualizada de conciliadores e mediadores certificados foi publicada no site do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, em 27/08/2019.

Além disso, o NUPEMEC orienta que, após cada sessão de mediação, ocorra a autossupervisão como parte integrante da formação continuada, momento onde a equipe realiza troca de experiências e percepções sobre o procedimento desenvolvido. Reforçando, dessa forma, que¹⁴:

A verdadeira formação é aquela que promove desenvolvimento pessoal, profissional e social, cabe ao mediador/conciliador responsabilizar-se pelo seu próprio aprimoramento, com estudo contínuo que se deve ter na busca de excelência e melhor atuação.

As formações, que são realizadas pela Plataforma NAVI(EaD)¹⁵, preveem 9 (nove) encontros síncronos de aulas interativas. Para ser aprovado no curso EaD é necessário que o cursista participe das aulas ao vivo, que ocorrem em dias úteis, no horário das 11h às 12h. Caso não consiga, deverá assisti-las posteriormente e postar um resumo delas no Portfólio a fim de recuperá-las.

Além disso, deverá participar dos Fóruns, responder a pergunta que é postada semanalmente e comentar as respostas dos colegas. Deverá, ainda, postar um relato de uma vivência, um caso real, contando a sua experiência e comentar os relatos dos colegas, visando a troca de conhecimento com os demais alunos. Todas as atividades são avaliadas¹⁶.

Pela plataforma, os alunos têm acesso a outros recursos pedagógicos como vídeos, textos, exercícios, relatos e estudo de caso que ficam disponíveis no ambiente virtual.

¹⁴ Texto transcrito do e-mail enviado à pesquisadora no dia 17/06/2019.

¹⁵ São disponibilizados na plataforma cursos de aperfeiçoamento para conciliadores, mediadores básicos e mediadores de família, previamente inscritos e que, mediante login e senha, tem acesso ao sítio http://ead.tjrs.jus.br/navi_tjrs/, onde realizam as atividades propostas.

¹⁶ Sistema de Avaliação: A pontuação é atribuída da seguinte forma: a) 40 pontos atribuídos à participação nas 09 aulas interativas, sendo que é necessária a participação em, no mínimo, 07 delas. É importante lembrar que a mera presença sem contribuições confere uma nota máxima de 05 pontos, e que emitir opiniões, fazer contribuições e questionamentos contribui para aproximar a nota dos 40 pontos. Quem não houver conseguido participar de uma das aulas pode recuperar a nota assistindo à aula no ícone Videoaulas e colocando um resumo dela no Portfólio, embora, neste caso, a pontuação máxima limite-se à metade (20 pontos); b) 40 pontos atribuídos à participação no Fórum, sendo que deve haver, no mínimo, uma contribuição semanal no Fórum, respondendo à pergunta da semana (sempre até as 23h59min de domingo) e comentando as respostas dos colegas, pois sem contribuições com os comentários dos colegas a nota limita-se a 30 pontos; c) 20 pontos atribuídos à atividade individual, a ser colocada no ícone de nome "Relatos" até o dia 23/06/2019, sendo que é importante, também nesta atividade, comentar alguns dos relatos dos colegas. FÓRUM - 40 pontos, AULAS INTERATIVAS - 40 pontos, ATIVIDADES INDIVIDUAIS -20 pontos, TOTAL:100 pontos. Estas informações foram tiradas do site da plataforma acessado em 24/09/2019 no link: http://ead.tjrs.jus.br/navitirs/index.php?iniciarNavegacao=1, após login e senha da pesquisadora.

3.4 Breve perfil

A presente amostragem foi realizada entre 50 (cinquenta) conciliadores, mediadores cíveis e de família certificados, mediante questionário on line enviado por e-mail e compartilhado no aplicativo WhatsApp convidando-os a participar voluntária e anonimamente. Foram 23 (46%) respondentes, dos quais 100% são certificados e destes 78.3% têm mais do que uma certificação.

Dos conciliadores e mediadores respondentes 43,5% são advogados, 13,0% assistentes sociais, 13,0% professores, 8,7% psicólogos e 26,1% oriundos de outras profissões como professor de Educação Física, gestores, sociólogo e servidores do judiciário. Esses últimos correspondem apenas 17,4% do total, sendo possível afirmar que 82,6% dos conciliadores e mediadores judiciais são oriundos de outras áreas do conhecimento.

Em sua maioria 81,8% são do sexo feminino e 18,2%, do sexo masculino. Desses, 52,2% estão na ativa e 47,8% já são aposentados. A maior parte, 56,5%, tem idade acima dos 55 anos, 26,1%, entre 45 a 55 anos, 13,0%, entre 35 a 45, e 4,3%, entre 25 a 35 anos.

Dos 23 respondentes, só 9 (nove) indicaram os CEJUSCs de atuação, sendo que 5 (cinco) atuam em Porto Alegre, 2 (dois), em São Leopoldo, 1 (um), em Canoas e São Leopoldo, 1 (um), em Sapiranga e Campo Bom.

3.5 Do aperfeiçoamento

Em relação ao aperfeiçoamento, em pergunta aberta sobre os principais meios de estudo utilizados 20 (87,0%) indicaram os livros didáticos, 17 (73,9%), textos online e 14 (60,9%) assistem a vídeos. Ainda foram citados eventos, cursos, palestras, grupos de estudo e *workshops*.

Considerando que a participação na plataforma é um dos requisitos para certificação, chamou-nos a atenção que 87%(20) dos 23 respondentes afirmaram ter concluído essa etapa, entrando em contradição com a pergunta anterior quando 100% afirmaram estar certificados. Parece-nos um reflexo oriundo da mudança nas regras para a certificação que aconteceram ao longo da implantação da nova política pública, bem como a dificuldade em cumprir a etapa de formação EaD.

Desses 87%, 56,5%(13) comentaram sua resposta, sendo que 2 (dois) são mediadores, tutores e docentes, 2 (dois) estão participando pela primeira vez, e os demais já participaram de dois ou mais cursos.

Da afirmação "Além do curso de formação básica, quais formações realizadas pelo TJRS, a título de aperfeiçoamento, você participou?", 87,0% afirmaram participar das reuniões de supervisão, das palestras, das aulas EaD e das jornadas. Sendo que 21,7% (5) das pessoas que marcaram a opção "outra" escreveram que participaram de cursos de formação para instrutor, supervisor, Especialização em Mediação e Direito de Família, e Aulas na Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM). Podemos afirmar que os conciliadores e os mediadores judiciais buscam o aperfeiçoamento contínuo.

A respeito dos cursos de aperfeiçoamento em Conciliação, Mediação Cível e Mediação de Família, disponibilizados na plataforma NAVI (EaD), 21,7%, responderam que era insuficiente; 26,1%, que era satisfatória, 34,8%, que foi boa, 17,4%, que foi muito boa.

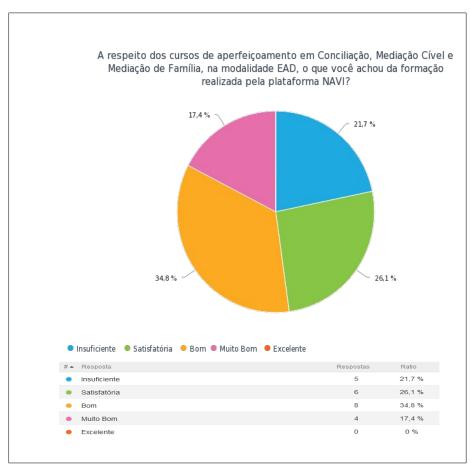


Gráfico 1. Fonte: elaborado pela autora (2019).

Sobre o aperfeiçoamento ou formação continuada, cabe mencionar Corrêa (2018, p. 190) que faz uma reflexão sobre os desafios e oportunidades para a formação de mediadores, baseada em competências, por meio de padrões internacionais definidos e periodicamente revisados pela Comissão Independente de Padrões¹⁷. Segundo o autor:

O grande desafio de fazer com que a mediação se desenvolva a um nível que se torne culturalmente assimilada pela sociedade brasileira, tem seu sucesso atrelado à qualidade do desempenho daqueles que se propõe a atuarem como mediadores. O desempenho está diretamente ligado à adequabilidade e efetividade da formação recebida e atualizada constantemente.

No tocante ao horário oferecido para a realização do curso EaD, o mesmo mostrou-se inadequado para 73,9%. Indagados para que dessem sugestões ou apontassem pontos de melhoria sobre o curso de aperfeiçoamento ofertado, a questão do horário foi comentada por 13 pessoas.



Gráfico 2. Fonte: elaborado pela autora (2019).

Reproduzimos a seguir algumas falas: "Os Cursos ser com horário livre, como ocorre com os Cursos oferecidos pelo Tribunal Federal." "Ter horário fixo para assistir às aulas, nos impede de participarmos de mais curso." "O curso ead deveria

¹⁷ Independent Standards Commission – órgão do IMI que estabelece critérios, padrões e materiais correlatos para a certificação do International Mediantion Institute - IMI.

ser a noite, ao vivo e disponibilizar para acessar qdo puder ate o fim do curso pq a maioria trabalha. E a forma de cobrança ser em um lugar só, e seja avaliado se foi entregue tdo até o fim do curso." "Mais horários alternativos e mais professores diferentes."

Também comentaram que:

Principalmente os horários disponibilizados que, para quem trabalha, são restritos e se repetem as mesmas opções, e o sistema de avaliação, que induz a uma participação forçada, onde percebo que as pessoas se repetem, ou repetem trechos dos manuais, apenas para atender a obrigação, não agregando valor ao aluno.

Na modalidade EaD o professor atua como "mediador" ou seja, conectando educador e educando mediante diferentes recursos tecnológicos estabelecendo um canal de comunicação que possibilita ao aluno o acesso ao processo de ensino e de aprendizagem. Este processo se difere do ensino presencial ao valorizar a autonomia dos estudantes, pois prescinde da presença constante de um professor (Ferreira e Figueiredo, 2011).

No que diz respeito sobre os temas abordados nos cursos e da acessibilidade, os respondentes comentaram que: "A formatação da plataforma poderia ser melhorada. É muito confusa e não é de fácil identificação dos caminhos." "Necessário maior aprofundamento, o EaD fica muito parecido com o curso presencial de 40h." "Aprofundamento sobre os assuntos; participação de profissionais da área com saberes diversificados". "Os tutores falam sempre nos mesmos aspectos em relação a mediação judicial e horário é horrível, impossível muitas vezes para se acompanhar as aulas."

Comentaram ainda que:

Realizei a pré inscrição para o curso, porém as vagas foram totalmente preenchidas e não pude participar. Depois, tomei conhecimento de colegas que haviam participado do treinamento mais de uma vez, ou seja, além do necessário, e pior, não foram aprovados por não participarem das atividades. Desta forma, penso que um controle maior antes de efetivar a inscrição, uma análise se o candidato já participou, possibilitaria que o curso alcançasse mais interessados.

Perguntados se consideravam importante a realização de cursos de aperfeiçoamento a resposta foi unânime (100,0%). Sendo que 13 (56,5%)

comentaram sua resposta, ressaltando a importância da formação continuada: "Não tenho dúvida da necessidade de cursos e também de encontros de supervisão, pois necessitamos de aprendizado constante". "A função de mediador ou conciliador necessita constante aprimoramento de suas habilidades e competências". "É importante para buscarmos uma atuação com mais qualidade como mediadoras ou conciliadoras". "Indispensável, pois não há mediação sem preparo de alto nível". "A formação continuada deve ser permanente desde que todos possam participar".

Podemos deduzir que o quesito "horário" é um ponto a ser revisto pelo NUPEMEC, visto que os cursos são ofertados no horário das 11h às 12h, em dias úteis e, assim, não atende as necessidades dos respondentes.

Neste ponto, entendemos que o NUPEMEC deverá re(pensar) o horário em que é ofertado o curso EaD, levando em consideração que 82,6% dos auxiliares da justiça possuem outras profissões, o que dificulta atender ao último requisito da certificação: participação no curso EaD. E, ainda, (re)pensar sobre o conteúdo a ser abordado se de revisão do curso básico ou aprofundamento de outros temas concernentes a mediação.

Ainda segundo Ferreira e Figueiredo (2011), outra característica da educação a distância é a possibilidade de o aluno atuar na construção do próprio conhecimento, desenvolvendo competências e habilidades, o que ajuda na promoção e na transformação social e ética, além de prepará-lo para atuar no mercado de trabalho. As autoras mencionam dados da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), que os motivos que levam os alunos a evadir são a ausência de tempo e de dinheiro, como também o estranhamento com o método, avaliação de que o método é muito puxado, ter achado o material de estudo e os recursos escassos.

Neste contexto, fica a reflexão se a participação dos alunos nas aulas síncronas seja fator determinante para a sua capacitação e seu aperfeiçoamento, em detrimento às aulas assíncronas.

3.5 Da disponibilidade e dedicação

Indagados sobre a frequência com que participariam das atividades de aperfeiçoamento 8 (34,8%) responderam que uma vez por semana, 4 (17,4%), uma vez por mês, 7 (30,4%), a cada seis meses, 4 (17,4%), uma vez por ano.

Quando perguntamos: "Você costuma dedicar algumas horas do seu tempo livre para estudar sobre a mediação?" 20 respondentes (87,0%) afirmaram que sim, sendo que destes 14 (60,9%), responderam que dedicam em média entre 30 min a 1h por dia para estudar: "Estudo muito. Tantas horas forem necessárias." "Por semana mais de 15 horas de estudos." "A rigor, 2 horas por dia da semana." "Em torno de 40 horas mensais." "Em média 30 horas ao mês." "1 hora diária." "12h semanais."

Em outros depoimentos os respondentes não são muito precisos quanto ao número exato de horas por mês dedicadas ao estudo da mediação, como por exemplo: "8 horas, em média." "muitas, muitas horas." "seis horas." "3 a 4 h/m." "10h/mês." "5h" e "6h".

A vantagem do aluno EaD é a possibilidade de ele estabelecer a hora e o local para estudar. Mas para sua efetividade, segundo Netto, Guidotti e Santos (2017) é necessário que o aluno estabeleça uma rotina de estudos entre 12 a 15 horas semanais, saiba gerenciar o seu tempo e estabeleça prioridades a fim de concluir as atividades propostas.

3.6 Tempo dedicado na função de conciliador e mediador judicial

No que diz respeito às horas foi perguntado "Quantas horas por semana você disponibiliza para ser conciliador/mediador?" 10 (43,5%) dos respondentes disseram que dedicam 4h/semanais, 6 (26,1%), dedicam 8h. Assim podemos concluir que mais da metade dos conciliadores e mediadores atuam entre 4h e 8h semanais.

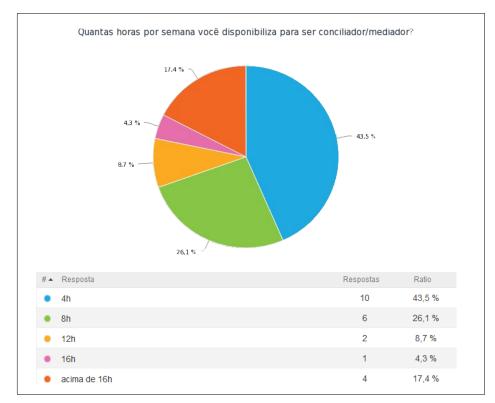


Gráfico 3. Fonte: elaborado pela autora (2019).

Podemos concluir que os conciliadores e mediadores do TJRS dedicam um tempo significativo para sua atuação como também na formação continuada.

3.7 Do reconhecimento e das expectativas

No que diz respeito à remuneração dos conciliadores e mediadores judiciais, a Resolução 125, do CNJ, prevê no art. 6°, inciso XI, que o CNJ deverá criar parâmetros de remuneração de mediadores, nos termos do art. 169 do Novo Código de Processo Civil. No mesmo sentido, o art. 7°, inciso VIII, prevê que os Tribunais deverão regulamentar, se for o caso, a remuneração de conciliadores e mediadores, nos termos do art. 169 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 13 da Lei de Mediação. Do mesmo modo, §5°, do art. 12 preconiza que:

Ressalvada a hipótese do art. 167, § 6º, do Novo Código de Processo Civil, o conciliador e o mediador receberão, pelo seu trabalho, remuneração prevista em tabela fixada pelo tribunal, conforme parâmetros estabelecidos pela Comissão Permanente de Acesso à Justiça e Cidadania *ad referendum* do plenário.

Apesar do Ato nº 28/2017, do TJRS, que prevê a remuneração dos conciliadores e mediadores judiciais, só 43,5% dos respondentes estão sendo remunerados. Perguntados se a remuneração cobre os investimentos 95,7% responderam que não.

A Resolução nº 271, de 11/12/2018, veio fixar parâmetros de remuneração a ser paga aos conciliadores e mediadores judiciais, nos termos do disposto no art. 169 do Código de Processo Civil – Lei nº 13.105/2015 – e no art. 13 da Lei de Mediação – Lei nº 13.140/2015. Apesar disso, na prática são poucos os conciliadores e mediadores que estão sendo remunerados.

No que se refere às expectativas em relação à profissão dos conciliadores e mediadores, foi possível perceber uma insatisfação e a necessidade de reconhecimento pelo trabalho realizado, pois 56,5% não são remunerados.

Vejamos alguns dos comentários: "Acho que está demorando mais do que o esperado por todos. Sinto que a maioria dos colegas dos cursos de capacitação desistiram de continuar trabalhando mesmo que voluntariamente". "Espero que efetivamente seja reconhecida como profissão e não como cabide do judiciário". "A expectativa é que possamos ser valorizados pelo nosso trabalho que é muito importante para as pessoas, importante para a sociedade como um todo. E que sejamos pago por hora de trabalho, de forma justa e coerente".

Comentaram ainda:

Que o Tribunal de Justiça assuma sua responsabilidade e pague os conciliadores e mediadores pelo atendimento realizado independente de ter acontecido o acordo, pois o trabalho foi realizado, que esta conta não seja novamente paga pelo cidadão!!!

Acredito que estamos no caminho para, primeiro o reconhecimento da profissão, segundo de uma justa remuneração (como acontece em vários estados) para que isto aconteça com certa urgência, ter uma Lei Estadual promulgada, os honorários dos profissionais sair do orçamento anual do Judiciário Estadual, ratificado pelo CNJ Nacional / Federal. Acredito muito nesta atividade social humanitária. Lamento a lentidão na tomada das decisões do Judiciário Gaúcho e Nacional. União desta nossa classe sempre!

Aproximar as partes e mostrando-lhes que podem auto compor em seus conflitos, sem que elas transfiram aquilo que pode ser a decisão de suas vidas a um terceiro. Contribuir para a celeridade da justiça, diminuindo o número de demandas. Fazer a diferença na vida das pessoas.

Acredito que não apenas o futuro, mas o presente da medição depende de reconhecimento efetivo por parte da sociedade como uma ferramenta de solução adequada para os impasses. Não cabe ao PJ a exclusividade da formação e da capacitação de mediadores, mas perpassa por ele o reconhecimento efetivo dos profissionais da mediação.

Percebemos que, embora haja previsão de remuneração para os mediadores e conciliadores, conforme determinação do CNJ e do Ato nº 28 do TJRS, na prática nem todos estão recebendo. Além disso, é razoável dizer que para os que estão sendo remunerados, o volume de sessões de conciliação e mediação em que atuam não é o bastante para que os mediadores e conciliadores consigam alcançar uma escala de trabalho que lhes proporcionem uma remuneração adequada (Tartuce, 2016, p.14, nota 49).

3.8 Participação em cursos de aperfeiçoamento em outras instituições

Questionados sobre a participação em cursos de aperfeiçoamento em mediação oferecidos por outras instituições, 22 (95,7%) responderam que sim e destes, 15 (65,2%) realizaram outras formações complementares como Pós-Graduação, Mestrado, participação em Congressos Mundiais. As instituições mais citadas foram: Instituto de Certificação e Formação de Mediadores Lusófonos (ICFML), a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e a Escola Superior da Magistratura (AJURIS) 4 (quatro vezes), o Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil (IMAB), a Faculdade de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul (FADERGS) 3 (três vezes) e a Justiça Federal 2 (duas vezes).

Indagados sobre qual tema da mediação e da conciliação gostariam de aprofundar as mais citadas foram ferramentas ¹⁸ utilizadas na conciliação, mediação cível e de família, como a empatia¹⁹, habilidades e competências²⁰. Uma pessoa respondeu compaixão.

4 Conclusões

¹⁸ Ver em ALMEIDA, Tania. Caixa de Ferramentas em Mediação: aportes práticos e teóricos, São Paulo: Dash, 2014

¹⁹ Empatia ou Rapport é o processo de colocar-se no lugar do outro e baseia-se na troca: se nos abrirmos com os outros, é muito mais provável que eles façam o mesmo conosco. Ver em KRZNARIC, Roman, O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo, tradução Maria Luiza X. de A. Borges, 1.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

²⁰ Ver em STONE, Douglas; PATTON, Bruce; HEEN, Scheila. Conversas difíceis. Tradução Soeli Araujo Ferraresi. 10.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

Como podemos perceber quem decide ser um conciliador e/ou mediador judicial tem um longo e interminável caminho entre a sua capacitação inicial básica e a sua atuação no poder judiciário, uma vez certificado. São eles os protagonistas fundamentais para a implantação desta nova política pública.

Sobre o aperfeiçoamento verificamos que os conciliadores e mediadores judiciais apesar das dificuldades e desafios estão empenhados com a sua atualização e aperfeiçoamento constante.

Foi possível perceber que, tanto por parte do Tribunal como por parte dos respondentes, há comprometimento em realizar as formações e capacitações contínuas, com qualidade para que possam certificar-se e re-certificar-se.

Foram apontados pontos de melhorias para o curso EaD como a questão da flexibilização do horário e o conteúdo oferecidos estão entre os mais citados. Verificamos que há empenho por parte dos profissionais em buscar seu aperfeiçoamento em outras instituições de atividades complementares além das oferecidas pelo Tribunal.

O que nos chamou a atenção é que do recebimento do e-mail em 17/06/2019 até a publicação atualizada da lista de conciliadores e mediadores certificados em 27/08/2019, houve uma redução significativa de 25,5% profissionais certificados.

Considerando que a participação no curso EaD é requisito para a certificação e re-certificação, nos termos da Ordem de Serviço nº 01/2019, publicada em 29/04/2019, fica o questionamento se a redução está ou não ligada a realização e aprovação no curso, ou se há outros fatores que influenciaram.

Dentre os conteúdos mais citados estão as ferramentas para provocar mudanças utilizadas nas sessões de mediação e conciliação, como a empatia, bem como as habilidades e competências dos conciliadores e mediadores.

Passados quase 9 anos da entrada da Resolução 125/2010, muito já foi construído e há muito ainda por fazer. Talvez estejamos no momento de fazer uma sessão de mediação entre o tribunal e os conciliadores e mediadores, uma conversa talvez um pouco difícil, mas que com muita empatia, será possível encontrar alternativas que atendam às necessidades e interesses de ambos, a fim de fortalecer a qualidade do trabalho realizado bem como a valorização e reconhecimento dos profissionais para o exercício e permanência na atividade.

Referências

ALBERTON, Genacéia da Silva. Mediação institucional sistêmica. *In*: AJURIS, Escola Superior da Magistratura. ALBERTON, Genacéia da Silva. [Orgs.] **Mediação em perspectiva**. Porto Alegre: Editora Mikelis, 2018. cap. 4, p. 83-100.

ALMEIDA, Tania. **Caixa de Ferramentas em Mediação**: aportes práticos e teóricos, São Paulo: Dash, 2014.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial,** 6ª Edição. Brasília/DF: CNJ, 2016.

BRASIL. Código de Processo Civil. Lei 13.105 de 16 de março de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 15 mar. 2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução 125, de 29/11/2010**, Brasília/DF: CNJ. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm? documento=2579. Acesso em: 15 mai. 2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Portaria nº 139, de 31/10/2018.** Brasília/DF: CNJ. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=3614. Acesso em 20 set. 2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução Nº 271, de 11/12/2018**, Brasília/DF: CNJ. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2780. Acesso em 20 set. 2019.

BRASIL. **Lei 13.140 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; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 15 set. 2019.

CORRÊA, Marcelo Girade. Desafios e oportunidades para a formação de mediadores baseada em competências. *In*: AJURIS, Escola Superior da Magistratura. ALBERTON, Genacéia da Silva. [Orgs.] **Mediação em perspectiva**. Porto Alegre: Editora Mikelis, 2018. cap. 9, p 177-191.

FERREIRA, Adriana da Silva; FIGUEIREDO, Márcia Aparecida. **Perfil do Aluno da Educação a Distância no Curso de Didática do Ensino Superior.** Disponível em: http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/7.pdf. Acesso em 15 out. 2019.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa.** Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, p.18 a 23. Disponível em: http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf. Acesso em 30 mai. 2019.

KRZNARIC, Roman, **O poder da empatia:** a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo, tradução Maria Luiza X. de A. Borges, 1.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

LEÃO, Aline. Perfil e percepções do mediador judicial no Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: http://www.escoladaajuris.org.br/esm/images/Gabriela_-_Escola/Aline_Le%C3%A3o_Sociology_of_law_2019_-_vers
%C3%A3o_final_corrigida-1.pdf. Acesso em 04 out. 2019.

MOORE, Christopher W., **O Processo de Mediação. Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos,** tradução Magda França Lopes. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NEPOMUCENO, Edith Salete Prando; SCHNEIDER, Michele Scheffel. Mediação pré-processual e a prática na universidade: retrospectiva e perspectiva. *In*: AJURIS, Escola Superior da Magistratura. ALBERTON, Genacéia da Silva. [Orgs.] **Mediação em perspectiva**. Porto Alegre: Editora Mikelis, 2018. cap. 7, p 141-154.

NETTO, C., Guidotti, V., & Kohls Dos Santos, P. (2017). **A Evasao na EaD: Investigando Causas, Propondo Estratégias**. *Congresos CLABES*. Disponível em: https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/892. Acesso em 15 set. 2019.

PORTUGUAL. **Instituto de Mediação Internacional**. Disponível em: https://www.imimediation.org/. Acesso em 30 out. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. **Ato nº 28/2017.** Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/jurisprudencia-e-legislacao/publicacoes-administrativas-do-tjrs/. Acesso em 30 set. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. Lista de conciliadores e mediadores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: http://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/relacao-mediadores-conciliadores-cadastrados.html. Acesso em 21 out. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Notícias.** Disponível em: http://www.diligencia.com.br<u>r/noticias/23433/nupemec-do-tjrs-aplica-novidades-trazidas-pelo-novo-cpcna-area-de-conciliacao-e-mediacao</u>. Acesso em: 18 mai. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. **Ordem de Serviço 01/2019.** Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/Ordem_de_Servico_01-2019-NUPEMEC.pdf. Acesso em 30 set. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Resolução** nº **04/2012 – Órgão Especial**. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/resolucao_n_04-2012.pdf. Acesso em 30 set. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Resolução** nº 05/2012 – Órgão Especial. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/Res_05_2012_OE.pdf Acesso em 30 set. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Sistema METHIS.** Login. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/methis/#/login. Acesso em 30 set. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Sistema METHIS. **Manual de instruções do sistema.** Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/methis/#/manual. Acesso em 24 set. 2019

STONE, Douglas; PATTON, Bruce; HEEN, Scheila. **Conversas difíceis**. Tradução Soeli Araujo Ferraresi. 10.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SURVIO. **Plataforma de pesquisa on line**. Disponível em: https://www.survio.com/br/. Acesso em 30 set. 2019.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação no Novo CPC:* questionamentos reflexivos. In Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil. Org.: Freire, Alexandre; Medina, José Miguel Garcia; Didier Jr, Fredie; Dantas, Bruno; Nunes, Dierle; Miranda de Oliveira, Pedro (no prelo). p.14, nota 49. Disponível em: http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Media%C3%A7%C3%A3o-no-novo-CPC-Tartuce.pdf. Acesso em 15 out. 2019.