

# Justiças do diálogo: Uma análise da mediação extrajudicial e da 'produção de justiça'

**Marcella Beraldo de Oliveira**

Professora da UFJF

Este artigo discute a mediação extrajudicial como um campo de práticas e saberes em desenvolvimento no Brasil, analisando sua dinâmica de atendimento e o que ela produz como justiça, tendo como foco um Balcão de Direitos – programa da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República – em Olinda e outro no Rio de Janeiro. Os diferentes ideais que operam a mediação aparecem mesclados nos atendimentos, refletindo-se na multiplicidade de práticas levadas a cabo pelos mediadores e orientando a produção de diferenciações e hierarquias entre os sujeitos envolvidos e na relação entre a própria justiça do diálogo e a Justiça comum.

**Palavras-chave:** mediação de conflitos, cidadania, relações familiares, pensão alimentícia, justiça

**Justice through Dialogue: A Review of Out-of-Court Mediation and the 'Production of Justice'**

discusses out-of-court mediation as a developing field of practice and expertise in Brazil, analysing how it works and what it produces as justice, focusing on the Balcão de Direitos in Olinda and another in Rio de Janeiro. We observed that the different ideals that operate the mediations seem mixed in the services, reflecting a variety of practices carried out by the mediators and leading to the production of differentiations and hierarchies between the parties involved and in the relationship between the actual justice through dialogue and regular courtroom justice.

**Keywords:** mediation of disputes, citizenship, family relations, alimony, justice

A Comunidade em: A boa nova do bairro

Recebido em: 23/11/2010

Aprovado em: 01/02/2011

- Oi vizinha! Já sabe da boa nova?
- Não! Conta logo!
- A comunidade ganhou um Núcleo de Mediação Comunitária de Conflitos.
- Oxente, que é isso?
- Um lugar para resolver nossos problemas.
- Como assim?
- Quando tem confusão entre vizinhos, marido e mulher, parentes... O que acontece?
- Vai todo mundo pra delegacia, ué!
- Pois é. Mas com o Núcleo, isso tudo pode ser evitado.
- Sei não. Pra mim quem resolve briga é polícia.
- Nem sempre. E a polícia já tem muito o que fazer...
- É verdade.
- Ninguém quer ir para a delegacia. Isso dá vergonha na gente!
- Ah! Isso é!
- E muita gente não sabe como chegar a um entendimento.
- Ah! Isso é também!

1 Esse diálogo aparece no formato de história em quadrinhos no folder de divulgação dos Núcleos de Mediação Comunitária do governo do Estado de Pernambuco.

2 A noção de “campo” utilizada no texto diz respeito a uma área ou a um domínio de conhecimentos.

3 Tratamos aqui a administração institucional de conflitos como uma área de estudos.

4 Para discutir “produção de justiça”, parto da concepção de justiça mais ampla do que a estritamente estatal.

5 A metodologia de pesquisa foi, sobretudo, qualitativa. Realizei uma etnografia da mediação extrajudicial em dois contextos: na organização não governamental Viva Rio e no Centro de Mediação de Olinda, do governo municipal da cidade. Essa etnografia centrou-se nos atendimentos de mediação extrajudicial em Olinda (observados no período de três meses, de junho e julho de 2007 e julho de 2008, divididos em dois anos de pesquisa de campo), nas entrevistas com mediadores do Viva Rio e de Olinda e na análise da documentação produzida por essas duas instituições (livros, relatórios, registros de seminários e palestras, folders, boletins, cartilhas e manuais para o ensino da mediação). Os nomes dos entrevistados foram alterados para preservar sua identidade.

- É só ir até o Núcleo. Lá tem uma pessoa para escutar o problema chamada de facilitador.
- E quem é esse facilitador?
- É uma pessoa, aqui da comunidade, capacitada só para isso.
- E aí? Ele vai fazer o quê?
- Vai escutar o problema e ver se precisa chamar o mediador e aí...
- Vixe, quanta palavra difícil. E aí o quê?
- O mediador conversa com os envolvidos e ajuda a se entenderem...
- E isso é possível?
- Claro!
- Duvido!!!
- Duvide não! O mediador vai conversar com as partes até chegar a um acordo.
- Vou nada num lugar desse! Pra depois todo mundo ficar sabendo...
- Nem se preocupe! O que é falado lá fica entre as quatro paredes.
- Aí tá certo!
- Esse facilitador e mediador podem evitar muita confusão braba.
- É bom porque diminui a violência no bairro, né?
- Pensar que vai ter alguém para ouvir a gente e se importar com nossos problemas é bom demais...
- Se é! Como encontrar esse tal Núcleo de Mediação Comunitária?
- Fácil! É só ligar para (81)3303-3320/3303-3321 e eles informam.
- Tchau, vizinho! Vou contar pra todo mundo a boa nova do bairro.<sup>1</sup>

**E**ste artigo discute os usos da mediação extrajudicial como um campo<sup>2</sup> de práticas e saberes em desenvolvimento no Brasil, inserido no tema da administração institucional de conflitos<sup>3</sup> e da produção de justiça. Mais especificamente, busquei entender como opera a dinâmica de atendimento de mediação extrajudicial e o que ela produz como justiça<sup>4</sup>. A pesquisa tem como base o trabalho de campo de caráter etnográfico<sup>5</sup> no Centro de Mediação de Olinda-PE, do governo municipal dessa cidade, e no Balcão de Direitos da ONG Viva Rio, ambos vinculados ao Programa Balcão de Direitos da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República. Apoiadas pelo governo federal, essas entidades tiveram origem nas iniciativas de promoção do exercício da cidadania para a população de baixa renda, por meio de assistência jurídica gratuita e fornecimento de documentação civil básica e, posteriormente, pela realização de mediação de conflitos extrajudiciais.

Esta investigação resgatou ainda alguns dados de uma pesquisa de 2003 realizada em Campinas sobre o Juizado Especial Criminal. Criados pela lei 9.099, de 1995, esse órgão introduziram pela primeira vez na Justiça Penal a figura da conciliação, em cuja dinâmica importa mais a busca do acordo entre as partes que a definição de culpados (ROJAQ, 2004). Tanto as instituições centradas na mediação quanto os Juizados Especiais, com foco na conciliação, fazem parte, cada um a seu modo, do que denominei *justiças do diálogo*, também chamadas de *justiças alternativas*<sup>6</sup>, privilegiando, em lugar da culpabilização, o diálogo e a busca do consenso entre as partes na solução de conflitos.

O objetivo de pesquisar esse material diversificado foi analisar as *justiças do diálogo* em vários contextos, de modo a discutir problemas e questões a elas pertinentes. De forma alguma, porém, se pretendeu considerar que os dados indicam o que ocorre de modo geral com essas *justiças alternativas*<sup>7</sup> no Brasil. Não se trata, portanto, de traçar um retrato delas ou de fazer generalizações.

O campo de implementação e disseminação das práticas e saberes relativos às alternativas de justiça é bastante heterogêneo, assim como são diversas as suas avaliações. Há, porém, um discurso mais ou menos homogêneo quanto ao seu ideário, que está voltado para a comunicação entre os indivíduos, a responsabilização das partes em conflito, o protagonismo delas, e para a busca de uma sociedade integrada, conjugando noções de autogestão, escolhas éticas dos indivíduos e a promoção de uma “cultura de paz”.

A mediação se apresenta como um modelo alternativo de justiça, mais próximo dos indivíduos e das comunidades porque passa as rédeas da solução de conflitos para os próprios envolvidos, não para o Judiciário. Walgrave (1993) fala em “conflito roubado pelo Estado” e defende que o Estado deve devolver às partes o poder de resolução de seus problemas. Nesse sentido, por meio da mediação, os envolvidos são “empoderados” e assumem suas responsabilidades. Esse modelo de administração e gestão dos conflitos sociais traduz não somente as mudanças na distribuição e na organização do poder, mas também uma redefinição das relações entre sociedade civil e Estado e, mais particularmente, dos atores a quem é atribuída legitimidade para resolver litígios (PEDROSO *et alii*, 2001).

6 Utilizarei os termos “novas formas de administração de conflitos”, “novas formas de justiça”, “formas alternativas de justiça”, “justiças alternativas” como termos idênticos em significado. Garapon (1996, p. 230) define: “As novas formas de justiça têm em comum o fato de atribuírem uma grande importância ao contato entre as partes, com o sentimento delas, é claro. O quadro é especial: seguramente ele é mais flexível que o procedimento jurídico, mas não é por isso totalmente informal. Contra a burocracia e as filas, o contato pessoal oferece todas as vantagens. Os protocolos insistem na necessidade de reunir todas as partes envolvidas.”

7 Entendemos a administração alternativa de conflitos como aquela realizada por meio de mediação, negociação, restauração e compensação – em contraposição aos modelos adjudicatórios e retributivos da Justiça tradicional brasileira (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2005).

Importa observar, especificamente, como a lógica do diálogo é usada na administração dos conflitos que chegam aos ambientes pesquisados. Considerando, como argumenta Judith Butler (2003), que

a própria noção de “diálogo” é culturalmente específica e historicamente delimitada, e mesmo que uma das partes esteja certa de que a conversação está ocorrendo, a outra pode estar certa de que não. Deve-se, então, questionar, antes de tudo, as relações de poder que condicionam e limitam as possibilidades dialógicas. Pois, do contrário, o uso do diálogo como base para administração de conflitos e produção de justiça corre o risco de degenerar em um liberalismo que pressupõe que os diversos agentes do discurso ocupam posições de poder iguais e falam apoiados nas mesmas pressuposições sobre o que constitui o “acordo” e a “unidade”. (BUTLER, 2003, p. 35)

Observou-se nesta pesquisa como os marcadores sociais de gênero, classe e geração operam desigualdades de poder nas experiências conflituosas.

Este trabalho mostra que a mediação funciona a partir de três ideais principais: primeiro, a busca, por meio da comunicação, da responsabilização individual e da autorregulação, do restabelecimento de laços comunitários, da cultura de paz e da apropriação da solução dos conflitos pelos próprios atores que deles participam; outro, orientado pela agilidade e pela desburocratização da Justiça; e, um terceiro, que se centra no esforço de ampliação do acesso da população de baixa renda à Justiça, descentralizando os espaços de administração de justiça para além do Judiciário.

Esses ideais aparecem mesclados nos atendimentos de mediação, refletindo-se na multiplicidade de práticas levadas a cabo pelos mediadores nas instituições pesquisadas. Eles orientam a produção de diferenciações e hierarquias nas relações entre os sujeitos envolvidos (mediadores, agentes comunitários e atendidos) e entre a própria justiça do diálogo e a Justiça comum.

As práticas de mediação observadas evidenciam especificamente o reconhecimento do direito à pensão alimentícia e das mulheres “sujeitos dessa pensão” por meio do controle educativo ou civilizador (ELIAS, 1994) das famílias pobres e

da evitação do sistema formal de justiça. A população atendida busca o serviço de justiça – de uma forma tutelar – e é recebida por mediadores que procuram ensinar as “boas maneiras” de se conviver em família em meio ao discurso em defesa da autorregulação, do protagonismo e do empoderamento dos envolvidos sobre a administração/resolução do conflito de que fazem parte.

## **As trajetórias das ‘justiças do diálogo’ em contextos diversos**

Apresento uma breve contextualização sobre o surgimento do que estou chamando de justiças do diálogo, considerando que a proposta de deslocamento de paradigmas nas formas de administração de conflitos caracterizados pelos ideais da mediação de conflitos surgem de tempos em tempos em contextos distintos.

As justiças do diálogo se inserem, atualmente, no Brasil, em um momento tanto de expansão de direito e de judicialização das relações sociais (VIANNA *et alii*, 1999) quanto de retratação, informalização e desjudicialização, visando a uma nova relação entre o judicial e o não judicial na administração da Justiça. Nas discussões sobre as melhores formas de administração e resolução de conflitos sociais, ora enfatizam-se leis de aumento à repressão, com base em modelos que valorizam o conflito de lados opostos, ora adotam-se modelos negociados, de busca do acordo e do direito penal mínimo. Essas tendências, apesar de parecerem contraditórias, coexistem no sistema jurídico brasileiro atual. Ao mesmo tempo em que se promulga a Lei dos Crimes Hediondos e se entra na discussão da redução da maioria penal, tem-se a Lei dos Juizados Especiais Criminais e, também, projetos de Justiça Restaurativa<sup>8</sup> e de mediação. Surgem, também, como políticas públicas de justiça alternativa, os centros governamentais e não governamentais de mediação comunitária, além de empresas privadas de mediação com fins lucrativos que se voltam, geralmente, para pessoas jurídicas do setor econômico e financeiro. Com isso, mostram-se os diferentes usos das justiças do diálogo, em cada contexto em que são aplicadas, produzindo práticas e significados distintos.

8 A *justice reparatrice* inscreve-se na ruptura com o modelo punitivo. Ela está presente como forma de justiça que se pretende diferente do modelo reabilitativo e do terapêutico. Os promotores da Justiça Restaurativa concebem o crime ou a infração como uma situação portadora de problemas físicos e psicológicos que convém ser reparada. A reparação é realizada por meio da conversa entre as partes envolvidas sobre a infração e suas consequências, buscando medidas de reparação negociadas (ROJAQ, 2004).

Alguns criminólogos, tais como Garland (1999) e Rose (2000), criticam a leitura das políticas criminais como opostas. Para eles, elas se autoalimentam. Esses autores percebem uma lógica nas políticas de controle criminal que complexifica a ideia da descentralização da justiça estatal, como apontou Garapon (1998). O controle social descentralizado, que cria outros espaços de justiça, é uma inovação, mas não necessariamente menos coercitiva ou reguladora. Então, como discutem Rose e Garland, o Estado, no período pós-Estado-Providência, pretende tomar a posição de regulador a distância, desresponsabilizando-se de atividades tradicionalmente estatais. De acordo com Garland, há um problema nessa expansão dos meios alternativos ao Judiciário e nesse novo papel do Estado, principalmente no que diz respeito às políticas criminais. O autor afirma que

a “responsabilização” de organismos não estatais e o funcionamento rotineiro da prevenção da criminalidade podem provocar enormes disparidades no financiamento social das redes de segurança. Uma vez que a segurança deixa de ser garantida para todos os cidadãos por um estado soberano, ela se torna um produto cuja distribuição está antes à mercê das forças do mercado do que sendo executadas em função das necessidades. Os grupos que mais sofrem com a criminalidade tendem a ser os membros mais pobres e menos poderosos da sociedade, que são desprovidos quer de recursos para comprar segurança, quer de flexibilidade para adaptar suas vidas cotidianas e se organizar de forma eficaz contra o crime. Essa disparidade entre ricos e pobres – que coincide com a divisão entre as classes detentoras da propriedade e os grupos sociais que são considerados como uma ameaça para a propriedade – tende a nos arrastar para uma sociedade fortificada, caracterizada pela segregação e o abandono de todo ideal cívico. (GARLAND, 1999, p. 76)

Sem aprofundar a discussão mais teórica, importa-nos ressaltar, no limite deste artigo, como fato inegável a multiplicação de sistemas alternativos de resolução de conflitos. As Nações Unidas recomendam “a formulação de políticas públicas de mediação e de justiça restaurativa (...) visando ao desenvolvimento de uma cultura favorável a sistemas alternativos de resolução de conflitos” (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2005, p. 9).

O Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) também tem interesse em financiar alternativas ao Judiciário na solução de conflitos. Seguindo essas diretrizes, o Ministério da Justiça brasileiro abriu e continua abrindo editais para apoiar projetos nessa área. Esse fato demonstra que as transformações judiciais aqui respondem a anseios nacionais, mas, sem dúvida, também acontecem em um contexto de pressões internacionais pela reformulação judicial motivadas pelo ideal de um Estado menos intervencionista.

O uso da mediação como forma alternativa de administração de conflitos seguiu rumos diferentes nos países centrais e nos periféricos, considerando as distintas trajetórias históricas políticas dos tribunais destes e daqueles. Há de se considerar também as diferentes orientações dos institutos jurídicos de cada sociedade. As justiças do diálogo surgiram nos países de *common law*, modelo mais propício ao uso da mediação, mas posteriormente foram também introduzidas nos de *civil law*.

O ponto fundamental das justiças do diálogo é a busca do consenso. Cabe salientar que essa busca é completamente distinta em cada um desses modelos. No modelo contraditório, próprio das sociedades de *civil law*, tenta-se encontrar a verdade, revelada pela contradita, a verdade “real”. Por isso, a argumentação pode ser infinita, seguindo a lógica de obter sempre o contrário do argumento antecedente. Não há aí a tentativa de construção de um consenso, ao passo que no modelo adversarial, próprio das sociedades de *common law*, procura-se *uma* verdade possível, formada do acordo entre as partes ou entre os árbitros (jurados), ou seja, preocupa-se com verossimilhança e não com verdade (KANT DE LIMA, 2008). As justiças do diálogo são próprias dos sistemas de *common law*, porém, os sistemas de *civil law* vêm passando por mudanças para adotar tais alternativas.

## **Alguns marcos históricos nos países ‘periféricos’**

Quanto a períodos históricos, alguns autores, como Pedroso *et alii* (2001), consideram que três deles compõem a trajetória dos tribunais nos países ricos do Hemisfério Norte: o Estado liberal, o Estado-providência e o pós-Estado-provi-

dência (Estado mínimo). Essa periodização não corresponde à dos países “periféricos”, que eram, em um passado mais ou menos recente, colônias ou, caso de alguns até hoje, não contam com o Estado-providência. Além disso, países como o Brasil e seus vizinhos latinos são caracterizados por grandes desigualdades sociais. Em alguns casos, até, os direitos civis básicos quase inexistem, principalmente nas fases em que passaram por ditaduras militares. Nos momentos de reabertura democrática, tais países viram-se na contingência de consagrar constitucionalmente, todos ao mesmo tempo, os direitos que tinham sido garantidos sequencialmente ao longo de mais de um século nos países centrais. Daí não terem, em geral, permitido a consolidação dos direitos da cidadania.

No Brasil, foi a partir da Constituição de 1988, promulgada após um longo período de ditadura, que se abriu espaço para a implementação de formas alternativas de resolução de conflitos<sup>9</sup>. Nessa época, surgiu um movimento social crescente de busca por direitos que ocorreu também nos países centrais e que, mais recentemente, foi caracterizado pela judicialização das relações sociais. Os tribunais se viram abarrotados e passaram a buscar novos meios, mais descentralizados, rápidos e informais para a administração de conflitos. Os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, criados em 1995 com esse objetivo, trouxeram essa nova forma, baseada em um estilo conciliatório.

Apesar de a Carta Constitucional brasileira ser uma das mais avançadas do mundo, vive-se em meio a uma persistente desigualdade social no acesso à Justiça. No sistema legal, não há efetividade e garantias, no sentido estrito e formal do conteúdo da lei e de sua aplicação. Há uma mistura de características democráticas e autoritárias: os direitos políticos são respeitados; porém, as minorias – os camponeses, os favelados, os índios, as mulheres, os negros etc. – não conseguem efetivamente receber um tratamento justo nos tribunais e assim obter dos órgãos do Estado serviços aos quais têm direito ou se manter a salvo da violência policial.

Alguns críticos argumentam que a sociedade brasileira foi constituída de forma tutelar, o que interfere na implementação de políticas que transfeririam para os cidadãos a autonomia de decidir seus próprios conflitos, princípio que rege os ideais da mediação de conflitos e das justiças

9 Artigo 5º da Constituição Federal/1988.

negociadas. Faoro (1958) descreve a relação de submissão existente entre os indivíduos e o Estado, destacando características que marcavam a sociedade brasileira no século XVI: “Tudo é tarefa do governo, tutelando os indivíduos, eternamente menores, incapazes ou provocadores de catástrofes, se entregues a si mesmos” (FAORO, 1958, p. 96).

Em uma sociedade altamente hierarquizada como a brasileira, certos grupos sociais são tidos como de segunda classe: pobres, negros, mulheres e outras minorias. Nesse sentido, ressalta-se que a universalidade de direitos só pode ser conquistada se for contemplada a maneira específica com que a discriminação incide nas experiências das diferentes minorias. Como argumentam Debert e Gregori (2008), alguns analistas consideram que essa expansão do direito e de suas instituições ameaça a cidadania e dissolve a cultura cívica, na medida em que essa situação tende a substituir o ideal de uma democracia de cidadãos ativos por um ordenamento de juristas que, arrogando-se à condição de depositários da ideia do justo, acabam por usurpar a soberania popular.

Porém, se tomarmos o exemplo das delegacias especiais de polícia (como a Delegacia Especial de Defesa dos Direitos das Mulheres, no Brasil), voltadas para a defesa de uma minoria desprivilegiada, percebemos que elas são fruto de reivindicações de movimentos sociais e, por isso, podem ser vistas como exemplo que contesta tal argumentação. Elas indicam, antes, um avanço da agenda igualitária, porque expressam uma intervenção da esfera política capaz de traduzir em direitos os interesses de grupos sujeitos ao estatuto da dependência pessoal.

## **Os Balcões de Direitos**

No mesmo sentido das Delegacias de Defesa da Mulher, o Balcão de Direitos, da ONG Viva Rio, o primeiro a ser implementado no Brasil e foco empírico desta pesquisa, também é resultado de pleitos de lideranças comunitárias de comunidades de baixa renda na cidade do Rio de Janeiro, que avaliaram como pior problema de seu cotidiano a falta de acesso à Justiça. A partir do sucesso da experiência do Viva Rio, o projeto se

tornou uma política pública do governo federal, que difundiu e financiou a ideia por vários estados. O Balcão de Direitos se destina a uma população específica: a de baixa renda com dificuldade de acesso aos meios formais de justiça. É um modelo descentralizado, extrajudicial, que se pauta, inicialmente, no ideal de, baseado na lei universal e igualitária de direitos da cidadania, fazer com que as demandas desse público atinjam o Judiciário, ampliando o acesso a ele.

Assim, no princípio, os Balcões estavam voltados para a assistência jurídica e para a obtenção de documentos civis gratuitos (CPF, RG, Carteira de Trabalho etc.). A lógica que organizava suas práticas era a jurídica, sendo tais práticas destinadas a pessoas que não teriam como pagar advogados, ou seja, seu foco era a lei e a tentativa de homologar acordos ou dar informações sobre direitos, com base na estrutura do sistema de Justiça. No site da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República, o objetivo do Balcão é descrito da seguinte maneira:

Implantar, por meio de postos fixos ou itinerantes, serviços de assistência jurídica gratuita e de fornecimento de documentação civil básica, bem como prestar orientações e capacitar a população a ser atendida, de forma a contribuir para a promoção da cidadania e a defesa dos direitos humanos. (Extraído de <http://www.presidencia.gov.br>)

Posteriormente, foi introduzida a ideia da mediação de conflitos iniciada com um curso sobre técnicas de mediação oferecido por uma empresa carioca chamada *Mediare*. Sobre isso, cito a fala de um mediador entrevistado.

Acho que o grande lance é a “cultura de paz” no âmbito comunitário, a questão da transformação mesmo. E esse era o grande lance, mas, quando a gente se deu conta disso, foi muito tempo depois. Não precisa de um acordo aqui. Não preciso forçar a barra para fazer o acordo, ir rápido porque tem o próximo da fila. Não! Se for necessário, a gente faz cinco encontros. É uma coisa que eu comecei a fazer que antes eu não fazia era: “Vamos parar por aqui, vamos para casa, vamos pensar, refletir, passar uma semana, e a gente marca de novo para conversar.”

Aqui, nota-se a diferença entre o discurso da *conciliação*, que é o da celeridade e de obtenção do acordo, e o da *mediação comunitária*, que tem foco no estímulo à obtenção de uma “cultura de paz” a partir do diálogo entre as partes em conflito.

Quando a ideia da mediação é introduzida, leva consigo a noção de justiça comunitária, autorregulada, dando legitimidade aos atores locais na gestão de seus conflitos. A mediação comunitária se insere em uma estrutura de regulação de conflitos que se apoia nas pessoas de um local determinado (bairro, imóvel, municipalidade, cidade, cooperativas de habitação etc.). Ela nasce da ideia de que os conflitos fazem e sempre farão parte da vida e os indivíduos devem aprender a melhor forma de regulá-los, ou seja, a noção de positividade do conflito (SIMMEL, 1955). Cito um trecho da cartilha *Médiation citoyenne: Un mode de gestion des conflits*, do Regroupement des Organismes de Justice Alternative du Québec (ROJAQ), que assim descreve o modelo a que chama mediação cidadã:

Nos dias de hoje, a diversidade e a complexidade da vida social requer o desenvolvimento de modos descentralizados de administração de conflitos suscetíveis de levar os cidadãos a se reapropriar da gestão de seus próprios conflitos, sem ter que se remeter sempre ao Estado (tribunal, corte civil, polícia, segurança pública, serviços sociais etc.).

O modelo proposto aqui visa, mais especificamente, estabelecer uma unidade autônoma de resolução de conflitos. Essa instância seria gerida por um comitê formado de indivíduos que fazem parte da coletividade em questão e serão incumbidos de fazer funcionar um serviço de mediação gratuito e confidencial, dirigido por mediadores voluntários.

A “mediação cidadã” tem por objetivo contribuir para o empoderamento e para a responsabilização de indivíduos e de comunidades face às situações conflituosas. Na nossa opinião, esse modelo de gestão de conflitos permite criar ou recriar os laços de solidariedade entre as pessoas. Ele se apoia sobre a mediação como modo alternativo de resolução de conflitos. (ROJAQ, s/ano, p. 2)

A missão do Balcão de Direito, então, passa a ser a de, com os ideais da mediação, articular a dificuldade de acesso de uma parcela da população brasileira aos direitos da cidadania, direitos universais e iguais. Esses ideais representam a transferência de poder para as partes na decisão de seus conflitos, mas vão de encontro à busca por tutela estatal. Cabe ressaltar que a população atendida pelos Balcões pesquisados habita áreas carentes de serviços públicos e tem dificuldades no acesso à justiça formal. Assim, a mediação pretendida como justiça comunitária, que propõe o empoderamento das partes, a construção de cidadãos ativos e protagonistas na administração de seus conflitos, acaba aparecendo como o oposto do que a própria população busca, isto é, a tutela do Estado no acesso a direitos universais e à justiça.

Essa articulação entre empoderamento das partes e a busca por tutela do Estado no acesso aos direitos convive com um terceiro objetivo da mediação: a agilidade na prestação jurisdicional. O desafio de cumprir com essas várias metas na resposta às demandas da população atendida pelo Balcão se apresenta de maneira clara na fala de um mediador que atuou no Balcão do Viva Rio:

*Pesquisadora:* O que está regendo a mediação? Há uma tendência de se pautar pela lei universal para definir o que é justo e o que não é. Você acha que as pessoas conseguem transpor isso?

*Mediador:* Acho que é muito difícil transpor isso! Para ambos os lados. Tanto para o lado do mediador quanto para as pessoas que o procuram, porque a cabeça das pessoas está muito atrelada ao Judiciário. Esperar a reprodução de toda aquela estrutura vertical do Judiciário e do operador do direito... vai ter o vício do direito. O norte sempre foi o parâmetro jurídico. A gente pode fazer acordo que contraria a lei? No início, eu tinha grande dificuldade com isso. Depois, passei a gritar sem nenhuma culpa que não! Não necessariamente os acordos têm que ser jurídicos e reproduzir o que a lei diz. Acho que é muito pela prática. Mas você pode cometer vários pecados jurídicos. Por exemplo, vai fazer um aluguel, mas você não pode fixar o preço do aluguel pelo salário mínimo. (...)

E, também, o acordo, às vezes, nem contraria a lei, mas é algo impensável e qualquer advogado que o leia vai dar risada. Tipo... Alguém se compromete a comer macarronada todos os domingos com a minha esposa, a jogar dominó com os amigos todas as quartas-feiras e a ficar com meus filhos nos finais de semana. Então, beleza! O acordo é esse e, daqui a três meses, a gente volta aqui e vê se está funcionando. Isso, em casos de casais que, no início, chegam para se separar, mas, ao longo da conversa, você vê que eles não querem se separar, só acertar algumas coisas que foram perdidas na relação... Desprender-se mesmo da coisa jurídica, o que é difícil para um advogado.

Em Olinda, esse dilema também aparece na fala de Anderson, presidente da associação de moradores de Rio Doce, bairro onde se situa o segundo núcleo do Centro de Mediação/Balcão de Direitos.

O primeiro problema fundamental é que o Balcão deveria se estender da porta para fora, dar mais orientação, mandar a pessoa procurar um advogado. Tem que ter acompanhamento na audiência, porque, se não resolveu aqui, fica por isso mesmo! Acho que o advogado não tem que fazer papel de psicólogo como muitas vezes faz. Ele deve assumir o jurídico. Tem que ter uma sala só para isso, o atendimento psicológico. Não pode ser no Balcão.

Foi possível observar na pesquisa de campo no Balcão de Direitos carioca e no olindense que a população atendida busca acesso à justiça estatal. Com esse foco, percebe-se a dificuldade em combinar tais interesses com o ideal da mediação de uma justiça com orientação para a busca do consenso, negociada e autorregulada.

### **A natureza dos conflitos tratados pelas justças do diálogo**

O dilema descrito aparece em conflitos bem específicos, principalmente em relações familiares. Os dados da pesquisa de campo nos Juizados em Olinda e no Balcão de Direitos do Viva Rio, bem como os compilados no *Mapeamento nacional*

dos programas de administração alternativa de conflitos (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA (2005), apresentam a preponderância significativa de mulheres entre os usuários dos meios alternativos de justiça e ressaltam o fato de que elas o fazem sobretudo por problemas/conflitos familiares e, em segundo lugar, por questões de vizinhança.

Na mediação extrajudicial, predominam as “relações entre gerações”, isto é, a mulher aparece no papel de mãe que busca a pensão alimentícia. Já no Juizado Especial Criminal com base na conciliação ela cumpre função de esposa ou ex-esposa que sofreu algum tipo de violência. Destacamos que, nesses casos, o marcador de gênero opera nas relações familiares, imbricado em outros marcadores sociais, como classe, idade e geração.

A maior parte dos programas de administração alternativa de conflitos mapeados pelo estudo do Ministério da Justiça, como é o caso do Centro de Mediação de Conflitos de Olinda e do Balcão de Direitos do Viva Rio, não tem uma área de atuação específica, atendendo e orientando encaminhamentos de soluções para os conflitos interpessoais em geral (Idem). Mesmo sem uma área de atuação definida, as organizações de mediação recebem casos em sua maioria referentes a problemas de família. Quando elegem um perfil de usuário determinado, concentram-se principalmente no atendimento de famílias, jovens e mulheres. Os pesquisadores do *Mapeamento* afirmam:

De fato, é na área dos conflitos familiares e de gênero que a administração alternativa de conflitos tem encontrado uma boa aceitação, pois já tem se tornado senso comum a ideia de a solução judicial não ser capaz de cessar os conflitos familiares, que envolvem muitos aspectos que transcendem as questões jurídicas. Tem se tornado cada vez mais comum ouvir dos operadores jurídicos e dos especialistas em mediação de conflitos que a própria eficácia da sentença judicial em um conflito familiar depende da conscientização das partes a respeito dos direitos mútuos e da necessidade de cumprir os acordos e decisões judiciais. (...)

Os mesmos argumentos têm sido utilizados nas questões envolvendo vizinhos e comunidades de vizinhança. (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2005, p. 33)

Apesar de parecer natural e óbvio que o tratamento pela mediação seja mais adequado aos conflitos familiares, cabe questionar esse filtro e essa classificação. A mediação ainda é vista como uma forma menos valorizada de administração de conflitos do que a Justiça comum, esta destinada a casos supostamente mais graves. Sinhoretto (2009) discorre sobre o tema:

A antropologia política da administração de conflitos tem constatado que as instituições estatais, ao menos na experiência brasileira, não são cegas como deveria ser a Themis, deusa da justiça, mas, ao contrário, enxergam muito bem as clivagens sociais, raciais, de gênero, culturais e religiosas e reservam tratamento diferenciado para tipos de conflitos e para indivíduos conforme a posição que ocupam em uma hierarquia de valores, pessoas, coisas e lugares. Sendo assim, um campo estatal permite ver muito além dos conflitos e disputas entre sistemas teórico-práticos concorrentes. O conflito entre sistemas teórico-práticos anima a disputa entre agentes no cotidiano de cada instituição, mas essa disputa é também estruturada por uma hierarquia de tipos de conflitos, pessoas e lugares que faz com que o cotidiano em um posto de trabalho na periferia da cidade seja completamente diferente daquele enfrentado no centro ou em um bairro de classe alta, ou que uma delegacia ou tribunal especializados apliquem princípios de direito e justiça bastante diferenciados. (...) Eficaz por permitir ver a pluralidade de rituais de administração de conflitos no seu interior, o conceito de campo informa ao mesmo tempo que esses rituais, essas instituições, esses agentes e postos de trabalhos estão todos referenciados uns aos outros, porque há uma lógica hierárquica que atravessa e coordena a todos e estabelece posições diferenciais para os tipos de conflitos, pessoas, coisas e lugares. (SINHORETTO, 2009, p.4)

Como afirma o autor, apesar da pluralidade de rituais de administração de conflitos, há, então, uma hierarquização entre aqueles que podem ser administrados pela mediação e os que devem ser submetidos à Justiça comum. Esta última parece ser o meio mais adequado para problemas que envolvam desconhecidos ou bens patrimoniais, ou seja, aqueles considerados mais importantes e que, por isso, devem ser tratados em um ambiente mais valorizado. Por essa lógica, os conflitos familiares seriam de menor complexidade e de menor importância, e, por isso, tratados na justiça alternativa.

Além disso, parece haver uma ideia de que as justiças do diálogo são vistas como algo que possui um potencial pedagógico maior do que a Justiça comum. Talvez esse argumento ajude a entender por que a maioria dos casos tratados na mediação envolve problemas familiares. Considera-se a família como um ambiente, ou como um conjunto de relações mais propícias para se dialogar e responsabilizar os indivíduos, “civilizá-los” (ELIAS, 1994) pelo ensino de regras da “boa sociedade”. São regras éticas e morais, que os indivíduos devem compartilhar como pré-requisito para se tornarem livres, como argumenta Rose (2000). Outros problemas – aqueles que dizem respeito a relações entre estranhos, por exemplo, ou à divisão de bens materiais –, consequentemente, devem ser enviados para a Justiça comum, pois, sobre eles, não é necessário exercer o controle educativo que caracteriza, potencialmente, as justiças do diálogo.

A questão da divisão entre os conflitos que devem se enquadrar na lógica das justiças do diálogo e os que devem se direcionar à Justiça comum será retomada no próximo item, em que apresento os casos de atendimento de mediação observados. Por ora, propomos apenas que o “controle pedagógico e civilizatório” e a hierarquia entre os sistemas teórico-práticos de administração de conflitos discutida por Sinhoretto (2009) ajudam a pensar sobre o fato de que os casos de família são a maioria dos aceitos e percebidos como adequados para o tratamento pelas justiças do diálogo.

Após essa introdução sobre características e dilemas das justiças do diálogo em diversos contextos, passo a tratar da mediação e da conciliação realizadas especificamente nos ambientes pesquisados, trazendo os dados da pesquisa etnográfica para discutir e aprofundar as questões aqui propostas.

## **Os dilemas no atendimento da mediação extrajudicial e sua divulgação**

O diálogo que inicia este artigo, impresso originalmente em formato de história em quadrinhos, é a mensagem contida no folder distribuído pelo governo de Pernambuco para a divulgação dos Núcleos de Mediação

Comunitária. A capa contém o logotipo do governo do estado, da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos do estado e, em corpo maior, o título *A boa nova do bairro: Núcleo de Mediação de Conflitos*.

O folder de divulgação do Projeto Municipal do Balcão de Direitos – Centro de Mediação de Conflitos, onde foi realizada a observação dos atendimentos da mediação, é bem mais simples – em preto e branco e em papel carta, diferente do produzido pelo projeto do estado, que é em papel grosso, colorido e brilhoso como o de capa de revista. O documento do projeto municipal é intitulado *Balcão de Direitos: Centro de Mediação de Conflitos*. Na primeira contracapa, em um quadro, assenta-se a seguinte inscrição:

O Balcão de Direitos representa mais uma realização da Prefeitura Popular de Olinda na solução de conflitos sociais e familiares, reduzindo a violência e garantindo os direitos da população de forma rápida através de mediadores da própria comunidade.

Um segundo quadro registra a pergunta: “O que é Balcão de Direitos?”. A resposta é dada em seguida: “Organizado em espaço comunitário, o local oferece informações sobre direitos e ajuda a resolver conflitos sociais e familiares através da mediação”. Um terceiro quadro apresenta outra questão: “O que é mediação?”, seguida pela resposta: “É uma forma de solucionar conflitos que evita, em muitos casos, a necessidade de se chegar ao Poder Judiciário. É conduzida por um mediador que busca construir acordo entre as pessoas”. E, finalmente, o quarto quadro exibe o título “Áreas de atuação”, e em seguida elenca: “Orientação em casos de violação de direitos humanos; Orientação em separação de casais e divisão de bens entre pessoas casadas legalmente ou não; Orientação na relação com a administração pública; Orientação psicológica e de assistência social”.

A quarta capa informa: “Locais de atendimento”. E registra os endereços e os telefones dos dois locais pesquisados. Um último quadro menor informa: “Os serviços de orientação sobre direitos e mediações são gratuitos e oferecidos a qualquer pessoa”. E, encerrando, as logomarcas dos patrocinadores do projeto: a Prefeitura de Olinda (prefeita Luciana Santos, do Partido Comunista do Brasil – PCdoB), com o dizer “Prefei-

tura Popular – Secretaria de Políticas Sociais e Habitação”, e a Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República (Presidente Lula, do Partido dos Trabalhadores – PT), com o slogan “Brasil, um país de todos”.

Esses dois folders de divulgação explicitam algumas características da mediação extrajudicial pesquisada. Foi possível observar, por exemplo, a busca de ajuda por parte do público, que a ela recorre para “resolver problemas”, para usar o tom salvacionista do folheto divulgativo. E desse aspecto não estão ausentes os interesses político-partidários e a valorização de uma iniciativa do poder executivo estadual na divulgação da “boa nova”, com os dizeres “A comunidade ganhou o núcleo de mediação comunitária de conflitos”. O texto registra o que considera ser a opinião dos moradores sobre a polícia e reforça a missão de evitar a delegacia em casos de confusão entre vizinhos, marido e mulher, parentes...

No folder do projeto municipal de Olinda isso está explícito: “Evita, em muitos casos, a necessidade de se chegar ao Poder Judiciário”. Ele justifica a necessidade de se esquivar do sistema de justiça formal: “A polícia já tem muito que fazer”, ou seja, a polícia deve se ocupar com questões maiores. A mediação se apropria do discurso da “vergonha” e do “medo” que as pessoas de baixa renda têm do sistema de justiça oficial como modo de valorizar a forma alternativa, que se afirma mais privada. Isso está de acordo com um dos princípios mais valorizados nos ensinamentos sobre mediação, que é justamente o da privacidade desse meio de administração de conflitos em comparação à publicidade da Justiça comum: “Lá fica entre quatro paredes!”

O documento oficial mostra que as pessoas precisam de ajuda, de um terceiro para resolver seus problemas: “Muita gente não sabe como chegar a um entendimento”. A frase “Lá tem uma pessoa para escutar o problema chamada de facilitador” registra e enfatiza que a escuta é mais importante do que a fala na dinâmica da mediação, em um tom de ajuda psicológica. O foco da mediação em Olinda está no acordo e não na comunicação entre as partes. E, finalmente, está latente a noção salvacionista e tutelar sobre a população de baixa renda atendida, como assevera o folder: “Alguém para ouvir a gente e se importar com nossos problemas é bom demais...”

À característica da tutela, explicitada na divulgação do projeto em Pernambuco, acrescenta-se a tentativa, por parte do mediador, de um controle educativo ou de ensinar “boas maneiras” para se conviver em família, observada durante o atendimento da mediação em Olinda. O mediador se posiciona como detentor das regras da “boa sociedade”, apesar de falar algumas vezes durante o atendimento que está ali apenas para orientar as partes a chegarem, elas mesmas, a um acordo. Descrevo dois casos observados:

### *Caso 1*

Entra na sala de atendimentos do Centro de Mediação de Conflitos de Olinda o ex-casal Taciane e Adegildo. Ele, um cara bem magro e calado; ela, falante. Ele estava arrumado para uma ocasião especial, camisa muito bem passada para dentro da calça jeans e sandálias sujas de lama. Ela vestia uma minissaia e uma blusinha justa. Os dois aparentavam ter por volta de 30 anos. Ambos pareciam nervosos. Ele suava bastante na testa, apesar de o ar-condicionado estar ligado. Ana, a mediadora que era psicóloga e aluna do 4º ano de direito, leu a ficha em silêncio (ali havia anotado, em conversa anterior a sós com Adegildo, que ele aceitava pagar 60 reais por mês de pensão a Taciane).

Ana: Adegildo, você pode pagar 60 reais por mês? É isso, não é?  
Adegildo reafirmou: “Sim. Eu posso pagar isso para ela, sim.”

A mediadora completou: “Taciane, o que você acha dessa proposta dele? Você aceita e entende o que ele está propondo?”

Taciane respondeu: “Tudo bem, os 60 reais... Acho pouco, mas não é problema. O que eu quero é que ele assuma a responsabilidade de pai, pegue os meninos, dê roupa quando eles precisarem e assuma seus compromissos de pai.”

A mediadora interferiu, olhando para Adegildo: “Isso que ela está falando é justo, Adegildo.”

Ele olha para baixo e balança a cabeça afirmativamente.

Taciane continuou, olhando seriamente para Adegildo, com raiva: “Ele é homem que volta com as palavras! Quando ele assume algo, deve cumprir! Eu sou mulher de palavra. Para Tácio, filho que ele assumiu e registrou, ir para a casa dele e ser maltratado, eu prefiro que ele só leve o Tiago, que é filho de sangue.”

Adegildo ficava calado.

Ana perguntou: “O que você acha, Adegildo?”

Ele balançava a cabeça dizendo que sim, que concordava.

Ana iniciou um discurso educativo olhando para Taciane: “Você tem filho em casa e ele trabalha. Vocês não estão aqui de palhaçada. Todo mundo é adulto aqui, sabe que o acordo no Centro de Mediação é de livre e espontânea vontade. Vocês têm que decidir algo que seja melhor para as crianças.”

Finalmente, Adegildo expôs seu lado: “Eu pego as crianças e fico com elas na quinta-feira, sexta-feira, sábado e domingo. Ai, nesses dias, ela pode colocar outro homem dentro de casa, mas, com os meus filhos lá, eu não quero outro homem, não!”

Ana suspirou e instruiu: “A Constituição Federal de 1988 prevê direitos iguais para homens e mulheres. O que não pode é prostituição.”

Adegildo clamou: “Eu não quero ela com um homem e meus filhos!”

Ana repassou a lição de boas maneiras a Taciane: “Se você quiser um companheiro, tudo bem, mas namorar é na rua! As crianças não precisam ver.”

Taciane, brava e sem entender o motivo da bronca, reclama: “Mas ele é meu companheiro, é ele quem me ajuda com as crianças. No final de semana, eu tenho que trabalhar e vou deixar as crianças na casa da mãe dele [referindo-se a Adegildo]. Ele nunca fica com as crianças. A verdade é que ele pega e larga com a mãe. Eu já passo direto e deixo as crianças com a mãe dele...”

Adegildo permaneceu calado.

Ana comentou: “O que eu acho é que responsabilidade com os filhos ou se tem ou não se tem. Esse acordo não garante nada. E amor pelos filhos não tem como obrigar a ter, tem que partir dele. Então, como fica o acordo?”

Adegildo responde, mudando a proposta anterior: “Eu pego os meninos na sexta-feira, às 5 horas, mas é a minha sobrinha que vai pegar e, para mim, os 60 reais é o que eu posso dar.”

Ana: “A partir de 30 de julho, você vai dar 60 reais para os meninos, Tácio e Tiago. Olha, estou achando você bem legal – diz, olhando para Adegildo. – Vamos ver o quanto isso vai durar.”

Ele questionou: “Posso pegar a menina também?”. A menina era filha de outro relacionamento anterior de Taciane.

“Pode”, diz Taciane.

Adegildo ainda complementou: “Mas e a questão da casa? Porque da casa em que eu morava com ela eu quero a minha parte!”

Taciane, com deboche: “Vai então atrás de advogado. Eu até pago seus tijolos!”

Ana, contradizendo o que disse antes (no atendimento individual com Adegildo, dissera que iriam discutir sobre a casa), afirma: "Divisão de bens a gente não faz aqui. Tem que ir à Assistência Jurídica à tarde se vocês quiserem fazer a divisão da casa. Quanto ao acordo de visitação e pensão, vocês vão cumprir mesmo?" Adegildo reafirmou: "Sim! Só espero que ela cuide bem dos meninos também!"

Eles vão embora sem se olharem. Saiu da sala junto com o casal, enquanto Ana ficou fazendo anotações na ficha.

## **Caso 2**

O atendimento do Centro de Mediação no Núcleo de Rio Doce em Olinda foi realizado em dois dias diferentes: o primeiro foi feito por Anderson, presidente da Associação de Moradores de Rio Doce e facilitador do Balcão de Direitos; o segundo foi realizado pela mediadora. Faça aqui a descrição do segundo dia.

Anderson entrou na sala do Núcleo de Rio Doce para narrar à mediadora – estudante de direito – o primeiro atendimento a dois homens realizado no dia anterior. Um trabalhava para o outro na venda e na entrega de água. Nas mãos, Anderson trazia o papel onde registrara o acordo. Leu as várias anotações para a mediadora. Informou que o empregador devia 1.200 reais para o empregado, de acordo com o cálculo do contador, mas que o patrão não tinha esse dinheiro e propôs dar uma bicicleta, um galão de água e 200 reais parcelados. O acordo, segundo Anderson, estava feito, eles já tinham aceitado. Faltava apenas que a mediadora preparasse o documento, o chamado "termo de acordo", para ser assinado.

A mediadora esbravejou: "Aqui não se faz acordo trabalhista de jeito nenhum! Aqui não se tem garantia de nada!" E chamou o empregador, que aguardava do lado de fora da sala de atendimento. O credor, que havia aceitado a proposta do acordo, continuou aguardando.

O empregador, vestido com uma calça desbotada, chinelos de dedo e uma camisa branca de botões um pouco amassada, se mostrava muito interessado em realizar o acordo. Ele disse ter medo que o empregado o colocasse na Justiça, caso em que, argumentava, iria pagar muito mais do que 1.200 reais e ficaria endividado.

A mediadora, então, aconselhou: "Você não deve pagar nada por aqui, porque aqui é informal, não há garantias. Não posso fazer esse acordo. E também não há garantia de que ele não vá te colocar na Justiça, porque, se daqui a algum tempo ele precisar de novo de dinheiro, ele vai bater na sua porta pedindo, não é mesmo? E ele pode dizer que você não pagou nada. E a gente aqui fica sem poder provar, porque tudo que fazemos não tem garantia. Como você vai provar que está pagando certinho? Isso que eu estou fazendo é para o bem do senhor mesmo. Eu sei que você é pobre, ele também..."

O homem era bem pequeno, baixinho, chamava-se Jeremias e tinha 25 anos. Pensativo, ele escutava atentamente o que a mediadora dizia. Quando ela terminou de falar, ele ainda insistiu: "Mas se a senhora fizer um documento assinado, isso não terá valor? Não entendo!"

A mediadora exclamou em resposta: "Aqui não fazemos acordo de trabalho! Não adianta mesmo!"

Depois que Jeremias saiu da sala, a mediadora comentou comigo que não faria esse acordo de jeito nenhum, e rasgou o papel escrito a caneta que lhe havia sido entregue por Anderson.

Principalmente no segundo caso relatado, fica claro que a mediadora não confia no processo da mediação como método que confira protagonismo às partes na solução de seus problemas, mesmo tendo elas mesmas se responsabilizado por cumprir o acordo sobre a relação trabalhista (o que também aparece no primeiro caso, quando a mediadora não aceita fazer acordo patrimonial sobre a divisão do imóvel). Porém, quando se trata de pagamento de pensão alimentícia, as garantias, segundo a mediadora, podem ser dadas pela mediação, sem haver a necessidade de enviar o caso ao Judiciário, como fica claro no primeiro diálogo. Então, para alguns tipos de situação, a mediadora entende que é necessária a tutela do Estado, por meio do Judiciário, para que se tenham garantias, desconsiderando que a mediação, quando é realizada de acordo com a ideia de responsabilização individual e autotutela, já traz implicitamente essa garantia na vontade de cada um de resolver os próprios conflitos, apropriando-se deles.

Catherine Slakmon e Philip Oxhorn, no texto “O poder de atuação dos cidadãos e a microgovernança da justiça no Brasil” (2006), afirmam que

os programas de justiça comunitária possuem estruturas e princípios operacionais que refletem as crenças específicas dos coordenadores sobre quem deve governar a justiça. Acreditamos que, no Brasil, as normas e ideias conservadoras sobre o monopólio legítimo da justiça pelo Estado comprometeram o desenvolvimento de programas de microjustiça e participação neles, além do consumo do serviço. (p. 35)

Nesse sentido, as partes que chegam ao Centro de Mediação de Olinda são vistas como consumidoras de um serviço oferecido pelo mediador e não como cidadãos que podem tomar as rédeas da resolução dos conflitos. Os casos de conflitos trabalhistas e de divisão de bens são enviados para a Justiça em busca de garantias mais sólidas. No caso da pensão alimentícia, exerce-se um controle educativo, proferindo ensinamentos de como ser uma “boa mãe” ou um “bom pai” para exercer uma “boa” convivência familiar. Isso implica a construção de uma hierarquia entre os conflitos atendidos a partir da percepção do mediador: aqueles que precisariam de garantias jurídicas, baseadas em leis universais, e aqueles que prescindiriam delas.

De toda forma, mesmo no caso da pensão alimentícia, bem aceito na mediação, o foco está na obtenção do acordo e na agilidade, e não na busca da construção de um diálogo entre as partes. O que parece ocorrer, então, é que a mediação passa a ser subsumida pela conciliação, nos moldes da obtenção de um resultado ágil.

Comparando a mediação em Olinda com a do Viva Rio, segundo seu folder de divulgação, essa última está mais próxima do modelo de busca pelo empoderamento dos envolvidos no conflito. A primeira traz mais uma noção de tutela e controle educativo do público que a ela recorre. Ainda assim, a mediação do Viva Rio também se distancia do modelo com Estado mínimo, justiça autorregulada e responsabilização individual, ideais caros à mediação de conflitos.

O folder de divulgação do Viva Rio de 2003 e o do programa de mediação de Pernambuco enfatizam coisas distintas. A publicação do Rio descreve assim sua atuação:

Os Balcões de Direitos atuam para ampliar o acesso da população à justiça, desenvolver mecanismos alternativos de resolução de conflitos, facilitar a obtenção de documentos básicos de identificação, capacitar lideranças comunitárias e implantar em comunidades de baixa renda atividades que estimulem debates sobre direitos humanos e cidadania. O trabalho está voltado para a disseminação de informações entre iniciativas comunitárias que multipliquem o conhecimento e façam circular as noções de direitos e deveres sociais em redes solidárias.

**E sobre o serviço de mediação de conflitos, diz:**

Os mecanismos de mediação e conciliação permitem que os advogados, estagiários e agentes de cidadania dos Balcões atuem na busca de soluções negociadas para os conflitos, visando acordos satisfatórios entre as partes envolvidas. Dessa forma, a população passa a contar com meios alternativos de resolução de seus problemas, reduzindo, conseqüentemente, as práticas violentas.

O foco está mais nos direitos e na capacitação de lideranças, estimulando a criação de meios alternativos e descentralizados para solucionar problemas e ampliar o acesso à Justiça. O texto não faz referência explícita à ajuda ou à evitação do sistema formal, como no folder de Pernambuco, mas sim ao acesso aos direitos da cidadania formalmente garantidos como condição, inclusive, para a redução da violência. E aqui, também, ele se pauta na busca do acordo, nos moldes de uma conciliação, não na comunicação e no restabelecimento do diálogo entre as partes.

### **Disputas por modelos de mediação em Pernambuco: dilemas na construção do campo de práticas e saberes**

Além das características da mediação extrajudicial explicitadas nos folders de divulgação de Olinda e do Viva Rio, a pesquisa de campo nos permitiu notar disputas sobre qual

modelo/tipo de mediação deve ser implementado em cada contexto. Tais disputas fazem parte do campo de práticas e saberes que constitui a mediação extrajudicial.

No estado de Pernambuco, por exemplo, dois grupos em confronto propunham “a melhor” maneira, segundo cada um, de definir, implementar e operar a mediação. Essa disputa ficou clara quando houve a mudança de governo estadual e o grupo opositor assumiu o projeto de Mediação Comunitária. Sem pretender entrar em detalhes da disputa ou identificar seus protagonistas, pontuo a seguir três características principais da mediação que são objetos de discórdia.

A primeira divergência diz respeito ao local onde a mediação deve ocorrer. Para um dos grupos, os atendimentos deveriam ocorrer em um estabelecimento público ou privado, mas em que não fosse necessário o pagamento de aluguel. Poderiam ser feitos, por exemplo, em escolas, igrejas, centros comunitários ou associações de moradores do bairro. O outro grupo, no entanto, acredita que o pagamento de aluguel não é um impedimento para a realização das mediações. Em Olinda, no Núcleo do Carmo, o projeto de mediação pagava aluguel para a Faculdade de Direito de Olinda pelo uso de seu espaço e, além disso, fazia parceria com seus alunos para estágios profissionais remunerados.

Essa característica em disputa implica o posicionamento da mediação como uma forma de administração de conflitos em lugares muito distintos: por um lado, ela é vista como atividade autônoma e intrínseca à comunidade onde se estabelece; por outro lado, é entendida como dependente de algum tipo de financiamento, visto que o pagamento de aluguel e a remuneração dos mediadores implicam a necessidade de verbas externas.

Além disso, o local deveria ser de fácil acesso para a população de baixa renda atendida. Sobre isso, uma mediadora de Olinda pondera sobre o ambiente onde se instalou o Núcleo do Carmo, no Centro Histórico de Olinda: “Aqui não é comunidade!” Esse núcleo, situado em um bairro de classe média, era o que fazia o maior número de atendimentos, de segunda a sexta-feira. Já o Núcleo de Rio Doce, onde só havia atendimentos algumas vezes por semana, situava-se em um bairro de classe baixa da cidade, funcionando no espaço da associação de moradores, pelo qual não pagava aluguel.

A segunda característica divergente diz respeito à remuneração dos mediadores e facilitadores. Para o grupo ligado à ONG Centro de Mediação e Arbitragem de Pernambuco (Cemape), os mediadores deveriam ser voluntários e pertencentes à comunidade onde seria desenvolvido o projeto, supervisionados por advogados e psicólogos funcionários do Cemape, esses, sim, remunerados. Nesse caso, os comunitários são chamados de facilitadores, e os profissionais, de mediadores. Diferentemente, em Olinda, tanto os facilitadores quanto os mediadores recebiam uma bolsa de 300 reais por mês. Os primeiros eram da comunidade e os segundos, advogados e psicólogos formados ou em estágio. Quem deveria fazer a mediação eram os mediadores profissionais; os facilitadores apenas recepcionariam o público e divulgariam o Balcão na comunidade.

Essa discordância leva também a outra discussão sobre quais características são necessárias a um mediador extrajudicial. Quem é legitimado pela população atendida e aceito por ela para mediar seus conflitos? Um grupo considera que eles devem ser mediados por aqueles que vivem a mesma realidade que essa população, ou seja, pessoas que dominam os problemas e a linguagem locais, tais como os agentes comunitários e residentes da localidade. Outros acham que os mediadores comunitários inibem a população atendida, que não quer contar seus problemas para o próprio vizinho, vendo, então, nos mediadores profissionais (advogados e psicólogos externos à comunidade) maior legitimidade para a mediação. Além disso, esse público considera que profissionais dominam melhor os direitos constitucionais universais, destacando que está em busca “dos seus direitos” e, assim, desejando alguém que a tutele e garanta tais direitos, ou seja, anseia pelo consumo de um serviço, não o empoderamento das partes do conflito.

A divergência sobre quem está habilitado a ser mediador reside na disputa entre comunitários, reconhecidamente conhecedores do “direito local”, e os profissionais (advogados, assistentes sociais e psicólogos) legitimados pelas partes como detentores de saber sobre o “direito universal”. A situação constitui um paradoxo e um desafio para a implementação de um projeto de mediação extrajudicial em comunidades de baixa renda. Por um lado, existe

uma demanda por direitos, visto que essa população não conhece ou não tem acesso a direitos básicos da cidadania, ou seja, são “cidadãos malogrados” (DEBERT, 2002), gente que não foi capaz ou não teve oportunidade de exercer direitos garantidos pelo Estado. E, por outro lado, há o entusiasmo de implementação de um projeto de mediação comunitária que propõe indivíduos ativos e a construção de cidadãos empoderados que não precisariam recorrer ao Estado para obter seus direitos, com o ideal de que podem, eles próprios, exercê-los.

O que orienta a ideia de justiça comunitária é a possibilidade criada de se resolver os conflitos sem o intermédio do Estado, a partir dos direitos locais, uma característica louvada pelos entusiastas da mediação. Cabe, porém, perguntar se a população para a qual está sendo destinado o projeto está em busca do “direito local” ou do “universal”. Na fala de uma mediadora da ONG Viva Rio, fica claro que o desafio é, portanto, a articulação de sensibilidades jurídicas distintas no contexto de uma comunidade de baixa renda.

Lembro como se fosse hoje a minha primeira semana de trabalho, como voluntária no Balcão de Direitos da Maré. Tinha nas mãos meu primeiro caso de conciliação, uma separação envolvendo um casal insatisfeito. A diferença foi o acordo inusitado: 20 reais por semana, mais duas dúzias de ovos e quatro – uma, duas três, quatro, acredite! – galinhas vivas. Vocês têm ideia do que isso muda na vida de uma pessoa que tinha saído da faculdade havia pouco tempo? Muda tudo! (Revista comemorativa – *Balcão de Direitos: 5 anos de compromisso social, s/ano*, p. 9)<sup>10</sup>

Por fim, o terceiro ponto fundamental de debate na construção do saber e da prática de mediação no estado de Pernambuco é a capacitação dos mediadores. No modelo defendido pelo grupo da ONG Cemape, o curso deveria ser organizado com base na técnica difundida pelo Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (Conima). Em Olinda também se defendia uma capacitação técnica, porém, com a valorização do aprendizado prático e cotidiano do trabalho de mediação.

10 Cabe ressaltar ainda que essa agente voluntária refere-se ao atendimento como uma “conciliação”. Não o chama de “mediação”, pois a prática só passou a fazer parte do Balcão de Direitos do Viva Rio algum tempo depois do início de funcionamento, em meados de 2001. Os “termos de acordo” firmados entre as partes eram antes denominados “termos de conciliação”.

A formação do mediador nos termos adotados em Olinda, isto é, entendida como o resultado do próprio exercício de sua função, assemelha-se ao modelo adotado pelo Viva Rio, que dá grande ênfase à mediação aprendida na prática. Nesse caso, apesar de os prestadores de serviço passarem por cursos de capacitação, tanto no Viva Rio quanto em Olinda, havia o aprendizado com base na experiência. Um grande exemplo disso é a chamada Mediação na Laje, difundida pelo Balcão do Viva Rio. Um mediador da ONG, em entrevista, falou, em tom de ironia, sobre os estilos teóricos de mediação ensinados nos cursos de capacitação.

Eu fiz uma mediação junto com uma profissional técnica que estava querendo saber mais sobre a Mediação na Laje, que ela dizia ser uma coisa mais coletiva. O que chamamos de Mediação na Laje no Balcão do Viva Rio ocorria quando havia questões de vizinhança, divisão de terreno – e era necessário entrar em contato com a Associação de Moradores, com a Cedaee [companhia de águas e esgotos], com a Light [concessionária de luz], com a Prefeitura, com a Secretaria de Obras para, por exemplo, tentar conseguir material para aquela pessoa. Ou seja, você começa a dialogar com várias pessoas e instituições públicas, órgãos representativos. Isso dava mais esse caráter coletivo. Aí essa moça, que era técnica em mediação, falava para mim: “Você é o único no Balcão que faz mediação transformativa; os outros são do método de Harvard.” [risos] E aí eu dizia: “Pô! Obrigado!” Mas nem sabia o que era isso. Não sei se isso é bom ou se é ruim. [risos] (mediador do Balcão de Direitos do Viva Rio)

A ironia é apresentada pelo mediador acostumado a trabalhar com a mediação extrajudicial para uma população de baixa renda. Ao falar sobre os estilos de mediação, ele demonstra certa recusa em categorizá-la previamente, distanciando-a da experiência prática.

Enfim, essas diferentes características e orientações da mediação e a forma como ela é praticada são frutos de muitos debates e constituem disputas na construção do campo de práticas e saberes da mediação como forma alternativa de administração de conflitos.

## **Esboço de conclusão: a justiça comunitária e o ‘espírito comunitário’**

Os Balcões de Direitos do Viva Rio e de Olinda pesquisados não foram, inicialmente, pensados a partir dos ideais da chamada justiça comunitária. Porém, ao introduzir a prática da mediação de conflitos, passaram a ser regidos, em parte, por esses ideais. Pretende-se que a mediação na justiça comunitária seja menos balizada do que a mediação judicial. As situações objetivas são, de certa forma, de menor gravidade. Mas eles também recebem situações graves, que poderiam ser judiscializadas. De acordo com Jaccoud (2003), as práticas são mecanismos de regulação social que permitem criar laços sociais com o *empowerment* dos envolvidos nos conflitos. É comum a ideia de que, na mediação social, as pessoas estão mais livres para dar opinião e falar de sentimentos do que no Judiciário. Isso porque, no sistema de Justiça, existe toda uma estrutura hierarquizada que pode oprimir. Nesse sentido, há um entusiasmo quanto ao modelo da mediação comunitária, pois se entende que ele estaria mais livre das estruturas opressoras judiciais e, por isso, o conflito poderia ser mais facilmente reapropriado pelos que o vivenciam. A mediação, assim, é considerada uma forma de administrar conflitos por inteiro; não somente uma etapa do processo ou uma técnica para solucioná-los, mas uma mudança de paradigmas nas formas de administração de conflitos em uma sociedade.

Nesse movimento em que a comunidade e a família são tidas como ambientes harmoniosos, elas se colocam como contrapartida com o individualismo crescente das sociedades contemporâneas, responsável por afastar as pessoas e quebrar laços sociais que harmonizariam a sociedade. Concomitantemente a essa valorização do comunitarismo, existe o argumento da evitação das instituições formais de justiça, consideradas locais extremamente distantes da realidade da população de baixa renda e reprodutores de desigualdades sociais. Em palestra sobre os Balcões de Direitos realizada em Brasília no dia 19 de dezembro de 2002, o sociólogo Bernardo Sorj trata da questão da recusa das instituições formais de direito e da própria definição do que é o Balcão dentro de uma perspectiva mais ampla, como cito a seguir.

Entendo que o Balcão de Direitos foi, e ainda é, acima de tudo – e esse é seu grande valor –, uma prática que, devagar, vai encontrar, vai procurar sua teoria, que é necessária, não para criar uma camisa de força. Eu aconselho vocês a tomar cuidado, a não procurar definições muito claras, peremptórias, do que seja o Balcão de Direitos, mas a delimitar. É importante delimitar por quê? Porque, sem dúvida, o grande problema do Brasil, o grande problema institucional brasileiro, é que o sentimento de urgência e a enormidade dos problemas criam aquilo que em teoria política é denominado de *substitucionismo*, ou seja, cada um quer substituir todas as instituições, todos os atores sociais que não funcionam. (...) Vamos nos manter delimitados, abrindo novos leques, novas experiências, mas não podemos querer criar cidadãos no sentido mais amplo da palavra, porque aí já fracassamos.

Eu penso que, em primeiro lugar, o Balcão de Direitos não pode e nem deve ser um substituto do Poder Judiciário. (...) Acredito que um dos problemas do período da ditadura militar que nós vivemos e está sendo saneado é uma visão da sociedade civil como algo que se contrapõe ao Estado. É uma visão de si mesma como algo virtuoso – eu diria quase imaculado –, enquanto o Estado é a mãe de todos os vícios. (...) Se temos o Estado, é porque temos a sociedade que temos, e vice-versa. Então, não adianta pensar na sociedade civil como sendo algo que, por definição, é bom, faz as coisas boas, e o que não funciona é responsabilidade do Estado.

Eu diria que essa é a primeira coisa importante. (...) Acho que um discurso excessivamente concentrado na sociedade civil é antidemocrático, enfraquece o Estado, fragiliza o Estado. E considerar o Estado o outro lado, o lado ruim ou o lado mau, é mais inverdade.

Para avançar, então, eu diria que vejo os Balcões de Direitos como organizações da sociedade civil articuladas ao Estado. (...) É importante criar uma cultura de mediação capaz de educar a população a resolver conflitos quando é possível, não permitindo o fenômeno, que termina sendo quase epidêmico, de judicialização de todo o conflito social. Quando isto não é possível, é preciso orientar essa população para a utilização do sistema judiciário. Eu acho que o Balcão de Direitos poderá ser um ator importante para repensar as relações entre o Poder Judiciário e a sociedade brasileira.

É importante assinalar, no entanto, a ambivalência envolvida na recusa do jurídico e do sistema estatal de justiça e, ao mesmo tempo, sua valorização como instância hierarquicamente superior no campo de administração institucional de conflitos. Essa ambivalência está presente tanto nos atendimentos, por parte de mediadores e atendidos, quanto no discurso de divulgação da mediação, como fica claro no folder citado no início deste texto.

As experiências de mediação pesquisadas no projeto Balcão de Direitos do governo federal estão voltadas para uma população de baixa renda e têm o intuito de ampliar o acesso aos direitos de pessoas que não conseguem ou não estão acostumadas a usar o sistema de justiça para resolver seus problemas. Tanto a experiência olindense quanto a carioca, no início, estavam voltadas para a assistência jurídica e a obtenção de documentos gratuitos, como já salientado anteriormente. A lógica que organizava suas práticas era a jurídica, sendo elas destinadas a pessoas que não teriam como pagar advogados. Assim, seu foco estava na legislação e na tentativa de homologar acordos ou dar informações sobre direitos, com base na estrutura do sistema de justiça tradicional.

Porém, ao se introduzir a noção de mediação de conflitos, houve uma guinada no ideal que orientava as práticas nos Balcões. Assim também com a ideia de justiça comunitária e, mais precisamente, com a incorporação da técnica da mediação comunitária – mesmo não sendo esta, especificamente, a denominação dada às experiências pesquisadas – ao discurso de seus operadores. Por um lado, algumas orientações e diretrizes para a prática da mediação extrajudicial dos Balcões de Direito de Olin-da e do Viva Rio se assemelham às características do que é chamado de justiça comunitária. Por outro lado, a maneira como a mediação é divulgada no folder de Pernambuco, principalmente no que diz respeito a sua dinâmica de atendimento, acaba se distanciando da ideia de mediação comunitária, uma vez que está orientada a ajudar ou tutelar a população em lugar de empoderá-la. Esse argumento corrobora o dilema, mencionado anteriormente, quanto à articulação entre direitos locais e direitos universais em um contexto populacional específico.

A informalidade dos atendimentos de mediação, entretanto, consegue abarcar as mudanças sociais que ocorrem no cotidiano e, de certa forma, efetiva o direito à pensão alimentícia, por exemplo, de uma forma particular e local, em uma mistura do “direito oficial” (categorias universais) com o “direito da rua” (categorias locais), compondo a dinâmica da mediação, mas, aqui, especificamente, produzindo o “sujeito da pensão alimentícia”. Ilustro esse argumento com a fala de um mediador do Viva Rio.

Acompanhei casos de família, fiz a mediação de separação. Eles tinham um filho. Aí, depois de um ano, voltam, com outro filho já. Aí eu falo: “Mas não se separaram?” “É, separamos, mas voltamos. E agora separamos de novo, e tem mais esse menino aí. Tem que colocar mais a pensão dele no acordo”. Aí, daqui a mais um tempo, voltam.

Tinha um casal de quem eu ria: a mulher entrava lá olhando para minha cara já rindo. Eu já tinha o telefone do cara no meu celular. Eu ligava e ele falava: “Mas de novo? Quando eu puder, vou aí”. Ficava até uma coisa mais relaxada. “Ah, tá bom, eu te espero aqui no Balcão. Quando fechar, eu fico mais meia hora para te esperar.” Você ia acompanhando a vida das pessoas e as mudanças. Tem casal de quem fiz o casamento, depois a separação, pensão, tudo.

Em outro caso descrito no Núcleo do Carmo de Olinda, Raquel, uma mediadora, tratava uma mulher, frequentadora assídua do centro, como sua “cliente”, pois ela “volta e meia aparecia” para reclamar que o marido não estava pagando a pensão. Ela, então, pegava o telefone e ligava para o ex-companheiro para cobrar o pagamento. A mulher atendida por Raquel descreve:

Meu ex-marido está pagando a pensão que é uma beleza. Quando ele não paga, venho aqui reclamar, a doutora liga para ele e já dá uma bronca. No dia seguinte, ele passa a pagar a pensão novamente.

Nesse caso, há uma legitimidade do Centro de Mediação conferida pela mulher atendida e por seu ex-companheiro, e uma não judicialização da solução do conflito. Observa-se também a necessidade de o mediador ser legitimado pelas partes como alguém que pode “dar uma bronca” para que seja cumprido o acordo de pagamento da pensão. Vê-se não a apropriação do conflito pelas partes, mas uma necessidade de atuação do mediador para que o acordo, firmado pela mediação, seja cumprido.

Algumas vezes, porém, a mediadora ligava para o devedor e dava sua opinião sobre o caso: “Esse cara não vai pagar. Vamos ter que encaminhar para a assistência jurídica (ou seja, para a Justiça comum) na próxima vez”. Nesse caso, ela se sente impotente perante a garantia do cumprimento do acordo e, por isso, encaminha o caso para a Justiça, onde acredita que o direito será garantido.

O atendimento de mediação para a população de baixa renda dos Balcões é norteado, simultaneamente, por noções distintas de administração de conflitos e de controle social, o que cria um campo multifacetado do que se entende por mediação de conflitos. Por um lado, pretende-se criar uma maneira mais informal de se produzir justiça, com base no diálogo, dando poder de escolha às partes, buscando desburocratizar os procedimentos, possibilitar o Estado mínimo e, no limite, recusando e evitando as instituições formais/oficiais de justiça. Por outro lado, há uma demanda pelo aumento da efetivação de direitos universais assegurados pelo Estado, valorizando a garantia deles, especificamente, sobretudo em Olinda, do direito à pensão alimentícia, que pode ser obtido com maior celeridade do que na Justiça comum.

Além disso, esses direcionamentos distintos na administração dos conflitos, observados no atendimento da mediação em Olinda, apresentam também o exercício de um controle educativo para ensinar “boas maneiras” de convívio em família ou por uma preocupação com a agilidade focada na obtenção do acordo. É o estilo da conciliação, que proporciona a celeridade na solução dos conflitos, mas não a comunicação entre as partes.

Portanto, quando se fala em mediação comunitária, o dilema é articular esses dois discursos para a população de baixa renda. O primeiro é a linha comunitarista, que prega o aumento da solidariedade entre as pessoas, que compartilhariam de noções de “justo” e “injusto”, de um “senso de justiça” e de valores morais aceitos comunitariamente. Nesse discurso, busca-se a ampliação dos laços sociais por meio da comunicação, da responsabilização e do empoderamento das partes, o que seria suficiente para o exercício de direitos assegurados pelas próprias partes.

O outro discurso é o da tutela dessa população, que necessitaria ser ensinada por mediadores conhecedores das leis e dos direitos universais que dominam as regras de uma “boa sociedade”. O que aparece de forma ambígua: por um lado, valoriza o jurídico e os direitos da cidadania; por outro, evita-o e busca um local mais acolhedor, ágil e privado para a resolução de problemas.

Essa ambivalência é fruto da insatisfação social com as condições de vida da população atendida e da dificuldade de acesso aos direitos e à Justiça, somada a uma experiência que leva à descrença em que a comunidade seja um palco de virtudes.

Trabalhar em um Balcão é conviver com seus problemas, defeitos e vícios, e com os desafios de solucionar dramas pessoais. O “espírito comunitário” (HIRSCHMAN, 1996), ao mesmo tempo em que é valorizado nos Balcões com o intuito de se construir uma integração social que vá além da aceitação das normas constitucionais e dos direitos da cidadania válidos igualmente para todos (mesmo para aqueles que compartilham de condições sociais diferentes), é também relativizado. No contexto de atuação dos Balcões de Direitos pesquisados, o “espírito” acaba enfatizando a ideia de um estabelecimento artificial de consensos. Isso porque presume-se a existência de uma harmonia social comunitária regida por valores ou padrões éticos essenciais aceitos de forma igual pela comunidade. No entanto, a crítica a ele alega que não há padrões éticos compartilhados igualmente em uma comunidade, seja ela grande ou pequena. Essa ideia é artificial e, portanto, parece-me fantasiosa.

Em suma, é preciso entender por que, no Brasil, nos contextos estudados, as pessoas sabem que têm direitos, mas não sabem quais são eles. O Balcão de Direitos ajuda a desvendar esse mistério. A noção de comunidade está sempre referida a um contexto maior, em que direitos são garantidos a cidadãos que os desconhecem, mas que os têm assegurados pela legislação.

O modo como o Balcão é usado pelo público que a ele recorre e a maneira como seus objetivos são redefinidos pelos mediadores e facilitadores lhe conferem uma dinâmica própria, a de dar a conhecer esses direitos e as formas para fazê-los valer. A despeito dos ideais que regem a mediação e as justiças do diálogo, os Balcões adquiriram um papel central na garantia de tais direitos constitucionalmente assegurados a segmentos da população marcados por relações de dependência, opressão e violência. Nesse sentido, participam do processo de democratização da sociedade dentro de funções específicas que são, fundamentalmente, as de mediar e promover a relação entre a sociedade – nos seus setores mais destituídos – e as garantias do Poder Judiciário.

## Referências

- AMORIM, Maria Stella de. (2006), “Juizados Especiais na Região Metropolitana do Rio de Janeiro”. Revista da Seção Judiciária do Rio de Janeiro (SJRJ), nº 17, pp. 107-131.
- AZEVEDO, Rodrigo Ghiringhelli de. (2000), *Informalização da Justiça e controle social: Estudo sociológico da implementação dos Juizados Especiais Criminais em Porto Alegre*. São Paulo, IBCCRIM.
- BERALDO DE OLIVEIRA, Marcella. (2010), *Justiças do diálogo: Uma análise da mediação extrajudicial*. Tese (doutorado). Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Unicamp.
- BRAGA NETO, Adolfo [e] SAMPAIO, Lia Castaldi. (2007), *O que é mediação de conflitos?* São Paulo, Brasiliense.
- BUTLER, Judith. (2003), *Problemas de gênero: Feminismo e subversão da identidade*. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira.
- CARDOSO DE OLIVEIRA, Luís Roberto. (2008), “Existe violência sem agressão moral?” *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. Vol. 23, nº 67, pp. 135-146.
- CRUIKSHANK, Barbara. (1994), “The Will of Power: Technologies of Citizenship and the War on Poverty”. *Socialist Review*, Vol. 23, nº 4, pp. 29-55.
- DEBERT, Guita Grin. (2000), “Ministério Público no Pará”. Em: SADEK, Maria Tereza. (org). *Justiça e Cidadania no Brasil*. São Paulo, Sumaré/Idesp.
- \_\_\_\_\_. (2002), “Arenas de conflitos éticos nas delegacias especiais de polícia”. Primeira Versão (IFCH/Unicamp), nº 114.
- \_\_\_\_\_ [e] BERALDO DE OLIVEIRA, Marcella. (2007), “Os modelos conciliatórios de solução de conflitos e a ‘violência doméstica’”. *Cadernos Pagu*, nº 29.
- \_\_\_\_\_ [e] GREGORI, Maria Filomena. (2008), “Violência e gênero: Novas propostas, velhos dilemas.” *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, Vol. 23, nº 66.

- \_\_\_\_\_ [e] GREGORI, Maria Filomena [e] BERALDO DE OLIVEIRA, Marcella (org.). (2008), *Gênero, família e gerações: Juizado Especial Criminal e Tribunal do Júri*. Campinas, Núcleo de Estudos de Gênero Pagu/Unicamp.
- ELIAS, Norbert. (1994), *O processo civilizador – Vol. 1*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar.
- FAGET, Jacques. (2004), “Meditation et violences conjugales”. *Champ Pénal*, Vol. 1.
- FAORO, Raymundo. (1958), *Os donos do poder: Formação do patronato político brasileiro*. Porto Alegre, Globo.
- GARAPON, Antoine. (1998), *O guardador de promessas: Justiça e democracia*. Lisboa, Instituto Piaget.
- \_\_\_\_\_ [e] PAPADOPOULOS, Ioannis. (2008), *Julgar nos Estados Unidos e na França: Cultura jurídica francesa e ‘common law’ em uma perspectiva comparada*. Rio de Janeiro, Lúmen Júris.
- GARLAND, David. (1999), “As contradições da ‘sociedade punitiva’: O caso britânico”. *Revista de Sociologia e Política*, nº 13, pp. 59-80.
- GREGORI, Maria Filomena. (1993), *Cenas e queixas: Um estudo sobre mulheres, relações violentas e a prática feminista*. São Paulo, Anpocs/Paz e Terra.
- HIRSCHMAN, Albert O. (1996), *Auto-subversão*. São Paulo, Companhia das Letras.
- JACCOUD, Mylène (org). (2003), *La justice réparatrice et la médiation pénal: Convergences ou divergences*. Paris, L’Harmattan.
- KANT DE LIMA, Roberto. (2008), *Ensaio de antropologia e de direito: Acesso à justiça e processos institucionais de administração de conflitos e produção da verdade jurídica em uma perspectiva comparada*. Rio de Janeiro, Lúmen Júris.
- \_\_\_\_\_ ; AMORIM, Maria Stella [e] BURGOS, Marcelo. (2003), “A administração da violência cotidiana no Brasil: A experiência dos Juizados Especiais Criminais”. Em: KANT DE LIMA, Roberto; AMORIM, M. S. [e] BURGOS, M. (orgs). *Juizados Especiais Criminais, sistema judicial e sociedade no Brasil: Ensaio interdisciplinares*. Niterói, Intertexto.

- MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. (2005), Acesso à Justiça por sistemas alternativos de administração de conflitos: Mapeamento nacional de programas públicos e não governamentais.
- NADER, Laura. (1994), “Harmonia coerciva: A economia política dos modelos jurídicos”. Revista Brasileira de Ciências Sociais, ano 9, nº 29, pp. 18-29.
- PEDROSO, João; TRINCÃO, Catarina [e] DIAS, João Paulo (2001), “Percurso da informalização e da desjudicialização: Por caminhos da reforma administração da justiça”. Observatório Permanente da Justiça Portuguesa, Centros de Estudos Sociais, Universidade de Coimbra.
- REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE JUSTICE ALTERNATIVE DU QUEBÉC (ROJAQ). (2004), Guide de Médiation. \_\_\_\_\_ (s/ano), Médiation Citoyenne: Un mode de gestion des conflits.
- RIFIOTIS, Théophilos. (2008), “Judicialização das relações sociais e estratégias de reconhecimento: Repensando a ‘violência conjugal’ e a ‘violência intrafamiliar’”. Revista Katál, Vol. 11, nº 2, pp. 225-236.
- ROSE, Nikolas. (2000), “Government and Control”. British Journal of Criminology, Vol. 40, pp. 321-339.
- SALES, Lília Maia M. de. (2004), Justiça e mediação de conflitos. Belo Horizonte, Del Rey.
- SCHUCH, Patrice. (2006), “Direitos e afetos: Análise etnográfica da ‘Justiça Restaurativa’ no Brasil”. Texto apresentado no 30º Encontro Anual da Anpocs.
- \_\_\_\_\_. (2008), “Tecnologias da não violência e modernização da justiça no Brasil: O caso da justiça restaurativa”. Civitas, Vol. 8, nº 3, pp. 498-520.
- SIMIÃO, Daniel Schroeter; CARVALHO, Natan Ferreira de [e] DUARTE, Vitor Barbosa. (2007), “Formas alternativas de resolução de conflitos em Belo Horizonte: Mapeando um campo, seus dilemas e seus valores”. VII Reunião de Antropologia do Mercosul.

- SIMMEL, Georg. (1955), *Conflict and The Web of Group-Affiliations*. Washington, The Free Press.
- SINHORETTO, Jacqueline. (2006), “Informalização e pluralismo: A justiça para os pobres”. Texto apresentado no Seminário de Gestão em Segurança Pública e Justiça Criminal na Universidade Federal Fluminense.
- \_\_\_\_\_. (2009), *Campo estatal de administração de conflitos: Reflexões sobre a prática de pesquisa para a construção de um objeto*. Apresentado na VIII Reunión de Antropología del Mercosur (RAM) Diversidad y poder en América Latina em Buenos Aires.
- \_\_\_\_\_. (2007), *Ir aonde o povo está: Etnografia de uma reforma da justiça*. Tese (doutorado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo.
- SLAKMON, Catherine [e] OXHORN, Philip. (2006) “O poder de atuação dos cidadãos e a microgovernança da justiça no Brasil”. Em: SLAKMON, Catherine; MACHADO, Máira Rocha [e] BOTTINI, Pierpaolo Cruz (orgs). *Novas direções na governança da justiça e da segurança*. Brasília, Ministério da Justiça.
- VIANNA, Luiz Werneck *et alii*. (1999), *A judicialização da política e das relações sociais no Brasil*. Rio de Janeiro, Revan.
- WALGRAVE, Lode. (1993), “Au-dela de la retribution et de la rehabilitation: La reparation comme paradigme dominant dans l’intervention judiciaire contre la delinquance (des jeunes)?” *La justice réparatrice et les jeunes*. IXèmes Journées Internationales de Criminologie Juvénile, Centre interdisciplinaire de Vaucresson, Ministère de la Justice, Acres/publications, pp. 5-28.
- ZHER, Howard. (2008), *Trocando as lentes: Um novo foco sobre o crime e a justiça*. São Paulo, Palas Athena.