

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS

JÉSSICA GOMES DIAS

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DIREITOS: UMA ANÁLISE DO NÚCLEO DE
ATENDIMENTO AO IDOSO EM JUIZ DE FORA, MG.**

JUIZ DE FORA

2019

JÉSSICA GOMES DIAS

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DIREITOS: UMA ANÁLISE DO NÚCLEO DE
ATENDIMENTO AO IDOSO EM JUIZ DE FORA, MG.**

Dissertação do mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciências Sociais, sob a orientação da Professora Dra. Christiane Jalles de Paula

JUIZ DE FORA

2019

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Dias, Jéssica Gomes.

Mediação de Conflitos e Direitos: Uma análise do Núcleo de Atendimento ao Idoso em Juiz de Fora, MG / Jéssica Gomes Dias. -- 2019.

110 p.

Orientador: Christiane Jalles de Paula

Dissertação (mestrado acadêmico) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Instituto de Ciências Humanas. Programa de Pós Graduação em Ciências Sociais, 2019.

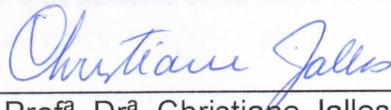
1. Mediação de Conflitos. 2. Política Pública. I. Paula, Christiane Jalles de, orient. II. Título.

JÉSSICA GOMES DIAS

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E DIREITOS: UMA ANÁLISE DO
NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO IDOSO EM JUIZ DE FORA, MG

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial à obtenção do grau de Mestra em Ciências Sociais.

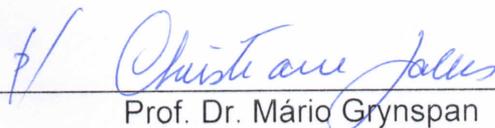
Dissertação defendida e aprovada em 01 de julho de 2019.



Prof^ª. Dr^ª. Christiane Jalles de Paula
Universidade Federal de Juiz de Fora



Prof^ª. Dr^ª. Marcella Beraldo de Oliveira
Universidade Federal de Juiz de Fora



Prof. Dr. Mário Grynspan
Universidade Federal Fluminense

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a este Programa de Pós Graduação, por todo o conhecimento ao qual tive acesso, que contribuiu de forma determinante para minha formação como pesquisadora e para minha evolução como pessoa. Agradeço também à minha orientadora, que fez com que eu questionasse várias visões e opiniões que havia construído no mundo do Direito. Sem isso minha pesquisa ficaria, de fato, inviabilizada.

O mestrado em Ciências Sociais foi inquestionavelmente uma das melhores escolhas da minha vida. Eu, que vim de uma graduação em Direito, tive a oportunidade de aprender e viver experiências que me marcarão para sempre. Agradeço à CAPES pela bolsa de mestrado, que proporcionou as condições necessárias para que eu pudesse realizar esta pesquisa e viver esta experiência tão única.

Agradeço aqui também aos meus queridos amigos de longa caminhada: Luciano e Brune, que incentivaram e encorajaram meu ingresso na vida acadêmica. Não poderia deixar de agradecer também aos amigos do Mestrado, que foram tão essenciais nesta trajetória: Ana Luiza, Marcella, Mariana, Daniela, Rocio, Danilo e Luiza. Vocês foram e são um presente para mim! Também agradeço ao Fagner por todo o incentivo, contribuições, apoio e leituras constante dos meus trabalhos.

Agradeço também ao meu namorado, Rodrigo, pelo carinho e incentivo. Por fim, agradeço aos meus pais e a todos que contribuíram mesmo que indiretamente para que eu pudesse passar por todos os desafios desta etapa de minha vida.

RESUMO

O presente trabalho investiga o funcionamento no Núcleo de Atendimento ao Idoso (NAI), em Juiz de Fora (MG). Seu objetivo foi o de entender como a mediação de conflitos, que foi instituída como política pública pelo Conselho Nacional de Justiça, tem sido implementada. Buscou-se compreender como foi realizada a sua implantação e como era o cotidiano do NAI, buscando desnudar os papéis, as dinâmicas da interação e os constrangimentos institucionais, sociais, culturais que são constitutivas do NAI.

Metodologicamente, foram utilizadas técnicas qualitativas: uso da observação participante, entrevistas e pesquisa documental. Partindo da hipótese de que é a burocracia que está em contato direto com o público atendido e que “dá cara” à política pública, este estudo, por um lado, focou nas equipes e nas sessões de mediação. De outro, foram analisados também os formulários de satisfação, que são aplicados pelas mediadoras ao fim das sessões, para elucidar a perspectiva dos beneficiários daquela experiência de mediação. Este trabalho reflete assim acerca de como os idosos são vistos, do que as pessoas buscam na mediação e se conseguem o que buscam.

A pesquisa mostrou que a implantação do NAI foi possível porque um shopping-center juiz-forano encampou a proposta, financiando sua implantação, cedendo espaço, pagando mediadores, ou seja, fornecendo toda a infraestrutura necessária e condições financeiras. Percebeu-se ainda que foi uma rede de relacionamentos pessoais que possibilitou a implantação do núcleo. Ao analisar o funcionamento do NAI, foi possível identificar que há inúmeras dificuldades para o funcionamento do núcleo de mediação: falta de financiamento estatal, dependência de voluntários e de redes de relacionamento, desconhecimento teórico sobre o que seja a mediação e seus propósitos e uma noção própria de direitos.

Por fim, a dissertação aponta que maioria dos conflitos mediados no NAI gira em torno de três temáticas: conflitos entre idosos e vizinhos, conflitos familiares e conflitos relacionados aos cuidados para com o idoso. Foram também percebidas diferenças procedimentais na condução da mediação, o que denota voluntarismo das pessoas que, de fato, implementam a política pública.

Palavras-chave: Direitos; Mediação de conflitos; Idosos; Núcleo de Atendimento ao Idoso (NAI).

ABSTRACT

The present work investigates the operation in the Support Center for the Elderly (NAI), in Juiz de Fora (MG). Its objective was to understand how the mediation of conflicts, which was instituted as public policy by the National Council of Justice, has been implemented. The aim was to understand how the NAI was implemented and what its routine was, trying to uncover the roles, the interaction dynamics and the institutional, social and cultural constraints that are constitutive of NAI.

Methodologically, qualitative techniques were used: use of participant observation, interviews and documentary research. Based on the hypothesis that it is the bureaucracy that is in direct contact with the public served and that it "shapes" the public policy, this study, on the one hand, focused on the teams and the mediation sessions. On the other hand, the satisfaction forms were also analyzed, which are applied by the mediators at the end of the sessions, to elucidate the perspective of the beneficiaries of that mediation experience. This work reflects thus on how the elderly are seen, what people seek in mediation and if they achieve what they seek.

The research showed that the implementation of the NAI was possible because a shopping center from Juiz de Fora adopted the proposal, financing its implementation, giving space, paying mediators, that is, providing all the necessary infrastructure and financial conditions. It was also realized that it was a network of personal relationships that made possible the implantation of the nucleus. In analyzing the functioning of the NAI, it was possible to identify that there are innumerable difficulties for the functioning of the mediation nucleus: lack of state funding, dependence on volunteers and relationship networks, lack of theoretical knowledge about mediation and its purposes and an own notion of rights.

Finally, the dissertation points out that most of the NAI-mediated conflicts revolve around three themes: conflicts between the elderly and neighbors, family conflicts and conflicts related to care for the elderly. Procedural differences were also perceived in the conduct of mediation, which indicates voluntarism of the people who, in fact, implement public policy.

Keywords: Rights; Mediation of conflicts; Seniors; Support Center for the Elderly (NAI).

LISTA DE SIGLAS

CEJUSC	Centro Judiciário de Resolução de Conflitos e Cidadania
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
CROP	Centro de Ocorrência de Registro Policial
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
ONU	Organização das Nações Unidas
NAI	Núcleo de Atendimento ao Idoso
TJMG	Tribunal de Justiça de Minas Gerais
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1.INSERÇÃO NO CAMPO	31
2. O NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO IDOSO (NAI)	43
2.1 Organização e localização.....	43
2.2 A implantação do NAI – shopping, polícia e política.....	47
2.3 A equipe.....	54
3. DINÂMICAS E MEDIAÇÕES NO NAI	64
3.1. Casos que retratam a dinâmica do NAI.....	64
3.1.1. Conflitos familiares.....	66
3.1.1.1. Caso da Idosa que faleceu antes de a mediação ser realizada.....	66
3.1.1.2. Restabelecimento do diálogo por meio da mediação.....	68
3.1.2. Cuidados para com o idoso.....	70
3.1.2.1 O caso dos cuidados para com o idoso e o advogado não colaborativo.....	70
3.1.2.2. O destempero das partes e a inviabilização do diálogo.....	71
3.1.2.3.Falta de presença das partes inviabilizando a mediação.....	72
3.1.2.4. Questão da responsabilização quanto aos cuidados para com os idosos.....	73
4. OS MEDIANDOS DO NAI	78
4.1. Os mediandos: o que procuram no NAI?.....	78
4.2. Respeito e reconhecimento	86
CONSIDERAÇÕES FINAIS	100
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107

INTRODUÇÃO:

Esta pesquisa é consequência do que eu vivi no Direito e das inquietações surgidas durante a minha graduação, as quais me levaram a querer analisar a mediação de conflitos sob a ótica das Ciências Sociais. Ainda no terceiro período, comecei a fazer estágio dentro do gabinete de um juiz e lá passei metade da faculdade. Acompanhei de perto todos os atos de um processo, mas o que verdadeiramente me chamava a atenção, e me incomodava, eram as audiências. Eu, uma estudante de 19 anos, achava muito estranho aquelas pessoas que se sentavam, acompanhadas de seus advogados, e, muitas vezes, não exprimiam nenhuma opinião. Ficavam quietas, caladas, e os advogados geralmente falavam por elas. Pareciam intimidadas e eu sempre tinha impressão de que estavam bastante desconfortáveis naquela situação. Quando o juiz encerrava a audiência, eu podia perceber o olhar de alívio delas como se pensassem “ufa, acabou este tormento”.

O ambiente de um fórum, por si só, não é nada acolhedor. Numa sala de audiência as partes sentam-se em uma mesa retangular, com o juiz na cabeceira, e ficam uma de frente para a outra. De um lado o autor e de outro o réu. De um lado o certo e de outro o errado. De um lado o ruim e de outro o bom. Porque na justiça não há meio termo, um é condenado e outro sai vitorioso. É assim que é. Mas eu ficava pensando... é assim que tem que ser? Eu ficava pensando como o juiz fazia para decidir, como ele fazia para ter certeza de que uma das partes merecia o direito que estava buscando e a outra não. E se ele se enganasse? E se ele errasse? E se ele tivesse dúvidas? Se não soubesse? Eu, que estava em contato diário com o juiz nos “bastidores” das audiências, tinha ciência de que ele era um ser humano como outro, que ia ao banheiro, bebia água, ficava irritado, tinha dias em que estava de bom humor e outros não. Enfim, era uma pessoa julgando outra pessoa, que muitas vezes ficava passiva diante de tudo o que estava acontecendo diante dela em audiência. Não tinha voz. Não podia manifestar sentimentos. Só poderia falar se lhe fosse dada a palavra. Tudo pra mim parecia um ritual, e eu queria ver justiça. Eu queria ver algo que fizesse meu coração vibrar. Eu tinha 19 anos, fiquei lá até os 21. Era bastante jovem e inexperiente, mas em meu íntimo sentia que faltava algo naquele modelo de justiça que estava na minha frente. Então mudei de estágio. Mais tarde, já no oitavo período, conheci a mediação de conflitos.

No oitavo período era monitora de uma disciplina chamada Teoria Geral do Processo e por insistência da professora de tal disciplina fiz um curso de mediação que estava sendo oferecido na Universidade. Toda aquela ideia de pacificação de conflitos por meio do diálogo, de dar voz às partes para que cheguem a um acordo sem que seja imposta uma decisão por um

juiz (decisão em que um tem que perder para o outro ganhar) me entusiasmou muito e fiz a seleção para atuar como mediadora no Projeto de Extensão Dialogar. Lá passei o melhor ano de minha graduação, pois acreditava que o procedimento de mediação trazia algo bom às pessoas e que elas saíam de lá com menos raiva e angústia. Muitas vezes víamos acordos sendo gerados e familiares, que já não se falavam mais, retomarem um convívio saudável. Lá não tínhamos limitação de número de sessões, trabalhávamos no caso até que se chegasse a uma solução boa para ambas as partes. Eu achava tudo aquilo mais justo, mais benéfico que a justiça tradicional. A mediação era tida pelos mediadores como uma forma de incentivar o comportamento cidadão e participativo, e eu acreditava, como mediadora apaixonada, em tudo isso.

Então eu me graduei. E dois anos depois, já com experiência na advocacia e mais madura, resolvi iniciar o mestrado. Seria o momento de questionar todas as minhas concepções sobre uma política pública instituída pelo Conselho Nacional de Justiça: a mediação de conflitos. Quando ingressei no mestrado, minha certeza era a de que a mediação de fato assegurava direitos. Apesar de ter podido perceber - como atuara como mediadora no Núcleo de Atendimento ao Idoso (NAI), no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) e no Dialogar - que, embora a teoria acerca da mediação seja a mesma, em cada lugar, na prática, funciona de uma forma, que varia de acordo com os objetivos buscados e atores envolvidos, o que indicaria uma certa dose de voluntarismo - não me atentei para tais diferenças até ingressar nas ciências sociais¹ e foi a discrepância entre a mediação feita no Dialogar e a realizada no NAI que me fez escolher este último como objeto para esta dissertação.

Além disso, a certeza que, para até então era clara para mim, de que a mediação garantia direitos, acesso à justiça e cidadania começou a ser uma hipótese. E eu comecei a questionar o verdadeiro papel da mediação na garantia dos direitos. Passei a ter os seguintes problemas: “a mediação realmente garante direitos?” Caso a resposta fosse afirmativa, quais seriam tais direitos? Será que a parte conseguia receber da mediação o que buscava? Mas o que na verdade

¹ Por exemplo: no Dialogar, quando lá atuei, não havia limitação do número de sessões ou tempo de sessão, enquanto no NAI isto fica a cargo da mediadora, que pode seguir ou não a regra usual de cerca de 50 minutos a uma hora por sessão. Durante a pesquisa de campo, acompanhei uma sessão lá que durou quase três horas, uma vez que a mediadora estava trabalhando arduamente para que as partes chegassem a um acordo. Uma mediação bem diferente da que ocorria no Dialogar. Não era a mediação com a que estava acostumada e que aprendi e pratiquei no âmbito da Universidade. Era a mediação nos modelos do Tribunal de Justiça, isto é: havia limitação de sessões e se não houvesse possibilidade de resolução do conflito, o procedimento se encerrava. Não havia, como no Dialogar, tempo hábil para tentar restaurar, por meio de várias e várias sessões, os vínculos de afeto e respeito. O objetivo não era auxiliar na transformação das partes, e sim resolver o conflito.

era buscado? Foram perguntas que deram origem ao presente trabalho. Para tentar respondê-las, percebi que seria necessário analisar o funcionamento da mediação e a interação das pessoas que estavam envolvidas em sua implementação. Isso seria crucial para ter um panorama melhor de como de fato a mediação tem funcionado e de como isso reflete no serviço prestado aos mediandos, o que poderia influenciar na resposta às perguntas acima. Não sei, se com este trabalho, consegui responder a tudo. Mas, pelo menos consegui lançar alguma luz sobre tais questionamentos, o que, acho, já o fez ter valido a pena.

O meu problema é, portanto, o funcionamento da experiência de mediação de conflitos no NAI, buscando compreender os papéis, as dinâmicas da interação e os constrangimentos institucionais, sociais, culturais que fazem o Núcleo. Em especial, importa-me aqueles que estão em contato direto com o público atendido e “dão a cara” da política pública, ou seja, este é um estudo que buscou entender a política pública na prática, em ação, por meio do que a literatura das políticas públicas chama de investigação da atuação dos atores de “nível de rua” (Rua, 2013). Lancei mão de metodologia qualitativa, baseada em observação participante e entrevistas, que foram realizadas de janeiro a dezembro de 2018² e utilizei nesta pesquisa nomes fictícios para meus informantes³.

O NAI foi instituído na Delegacia do Idoso por meio do projeto “Conversa na Melhor Idade”, que tem como objetivo minimizar o impacto da violência⁴ principalmente no seio familiar, por meio da mediação de conflitos. Tal núcleo está em funcionamento a mais de dois anos e teve 258 mediações realizadas em 2017 (cerca de 25 a 30 por mês), conforme

² Schuch (2005, p.167) coloca que “ao problematizar o estudo como sendo o estudo do “outro distante”, tais reflexões produzem uma relativização fundamental no próprio método antropológico, a observação participante- ancorada nos pressupostos de se enfatizar a observação, sendo a “participação” uma condição necessária dessa “observação”. Schuch (2006) ainda coloca que no Brasil, a partir da década de 1980, se deu o fenômeno do que se pode chamar “participação observante”, havendo críticas no sentido que este seria um deslize metodológico. No entanto, a autora considerou que no caso de sua pesquisa, a participação, em vez de ser um deslize, foi uma forma de comunicação entre pesquisador e pesquisados. Acredito que no caso de minha pesquisa aconteceu de forma parecida, uma vez que de fato a participação possibilitou que acontecesse a observação.

³ De acordo com Giddens e Sutton (2017), a pesquisa qualitativa abrange métodos como a etnografia, questionários semiestruturados ou não estruturados, entrevistas realizadas pessoalmente etc. Segundo os autores, em todos eles, os sociólogos tentam entender como a vida social é vivida e como as pessoas interpretam e compreendem sua posição social, sendo que, em suma, o objetivo seria o aprofundamento da qualidade da vida social das pessoas e não medir o formato e o tamanho da sociedade como um todo.

⁴ Segundo pesquisa feita pela Fundação Perseu Abramo (2007), a violência, desrespeito ou mau trato é algo presente na vida dos idosos, muito embora, espontaneamente, só 15% relatem alguma ocorrência. Entre os homens há maior percepção de violência (18%, contra 13% entre as mulheres). Quanto a serem submetidos a violência física ou lesão corporal, 5% dos idosos pesquisados afirmaram que já o foram. Tais dados estão disponíveis na pesquisa “IDOSOS NO BRASIL: VIVÊNCIAS, DESAFIOS E EXPECTATIVAS NA 3ª IDADE”. A Fundação Perseu Abramo, por meio de seu Núcleo de Opinião Pública, em parceria com o SESC Nacional e SESC São Paulo realizou de 01 a 23 de abril de 2006 a pesquisa Idosos no Brasil – Vivências, desafios e expectativas na 3ª idade. Os resultados foram apurados a partir de questionários respondidos por 3.759 brasileiros e brasileiras, distribuídos nas cinco regiões do país. Disponível em: <http://www2.fpa.org.br/portal/modules/news/article.php?storyid=1643>. Acesso em: 07/04/2019.

informações obtidas junto à mediadora que lá atua⁵. O referido projeto foi implantado em fevereiro de 2017 como resultado da articulação entre um vereador da cidade, a Delegacia do Idoso, uma servidora pública do Tribunal de Justiça de Minas Gerais que atua no CEJUSC e a administração de um shopping localizado na área central de Juiz de Fora: o Santa Cruz Shopping, que cedeu a sala e todos os equipamentos necessários. O NAI conta com a delegacia (inaugurada em julho de 2016) e com o núcleo de mediação, tem salas disponíveis para o atendimento por psicólogos e assistentes sociais – no entanto, o atendimento de serviço social encontrava-se suspenso em 2018.

A mediação de conflitos no Brasil foi resultado de acordo internacional firmado entre o Judiciário brasileiro e outras cortes ibero-americanas que, reunidos em Caracas em 1998, indicaram-na como um instrumento capaz de modernizar a administração da Justiça. O Supremo Tribunal Federal brasileiro, naquele ato representado pelo Ministro Carlos Mário Velloso, com os demais representantes das Cortes Supremas, subscreveu o compromisso⁶, que previa, entre outras políticas, a criação de Centros de Mediação como mecanismo de resolução alternativa de conflito.

No plano nacional, a utilização da mediação de conflitos e da conciliação foi um dos compromissos firmados no II Pacto Republicano, em 2009, pelos representantes dos três

⁵ Quanto aos dados referentes ao ano de 2008, fui informada de que até o presente momento não houve um levantamento.

⁶ É este o teor do compromisso: “As Cortes e Supremos Tribunais Ibero-americanos presentes nesta Reunião de Cúpula, conscientes da importância de garantir de maneira eficaz o acesso à Justiça, reconhecemos a necessidade de promover mecanismos alternos de resolução de conflitos através das seguintes políticas:

Promover a utilização dos mecanismos alternos de resolução de conflitos.

As Cortes e Supremos Tribunais deverão estabelecer o âmbito de aplicação dos mecanismos de solução alterna de conflitos.

Realizar as políticas mediante as seguintes ações:

1. Elaborar projetos relacionados com a tipificação dos assuntos que devem ser submetidos aos mecanismos alternos na resolução de conflito.
2. Elaborar um estudo de custos econômicos e da oportunidade dos mecanismos de solução alterna de conflitos.
3. Avaliar a eficiência da conciliação, da resolução de controvérsias em igualdade (juízes de paz) e da arbitragem interna e internacional.
4. A criação de um sistema de conciliação e arbitragem ibero-americano.
5. Educar para a negociação dos conflitos, tanto os cidadãos quanto os que participarem de cada mecanismo.
6. Promover a criação de Centros de Mediação como outro mecanismo de resolução alterno de conflito.”

Poderes da Federação, em prol de um sistema de Justiça mais ágil, acessível e efetivo. De acordo com o documento, tais instrumentos de resolução de conflitos por meios autocompositivos objetivavam a maior pacificação social e menor judicialização. A mediação foi institucionalizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução nº125/2010, que estabelece uma política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e conflitos de interesses. Posteriormente, no ano de 2015, a mediação foi positivada por lei e consta, atualmente, como uma etapa obrigatória em várias ações judiciais, conforme determina o novo Código de Processo Civil (CPC), que entrou em vigor no ano de 2016 e também trata em alguns artigos do tema da conciliação e mediação, sendo que trouxe a seguinte novidade: houve a criação, como regra, de uma audiência de conciliação/mediação como ato inicial do procedimento comum, ou seja, antes da apresentação da contestação pelo réu.

Enquanto a mediação de conflitos judicial (que ocorre quando já há um processo em curso) vem sendo realizada nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, a modalidade extrajudicial (que é a pré-processual e que evita o surgimento de um processo) vem sendo realizada, dentre outros locais, em espaços vinculados a delegacias: na cidade de Juiz de Fora é realizada em câmaras privadas ou em polos de resolução de conflitos, como o Dialogar, vinculado à Universidade Federal de Juiz de Fora, o CEJUSC (Centro Judiciário de Resolução de Conflitos), que funciona no Fórum da Justiça Estadual ou no polo de mediação do Núcleo de Atendimento ao Idoso (NAI), que é dedicado exclusivamente à população idosa.

No curso de direito, aprendi que a mediação é um método autocompositivo de resolução de conflitos em que o mediador, segundo Lopes(2010), deve ser neutro e imparcial (não podendo dar palpites ou sugestões)⁷ e funciona como um facilitador do diálogo entre as partes, estimulando-as, com imparcialidade e por meio das técnicas adequadas⁸, a chegarem a um

⁷ Pude perceber na observação das sessões de mediação que muitas vezes o mediador de fato dá palpites e sugestões. Acredito que haja esta dissociação entre teoria e prática uma vez que em certa medida o mediador, como qualquer ser humano, não consegue ser totalmente neutro, e acaba tentando ajudar as partes a solucionar o caso propondo alternativas e soluções. Em situações em que as sessões de mediação são muito extensas, ultrapassando uma hora e meia, isto se torna mais comum, pois o mediador, que às vezes, assim como as partes, fica ansioso, acaba querendo firmar o acordo e terminar a sessão “com sucesso”, ou seja, com o acordo pronto e a demanda finalizada.

⁸ De acordo com o Conselho Nacional de Justiça(2016), há várias técnicas que devem ser utilizadas na mediação: a) Escuta ativa: deve ser capaz de escutar as partes com atenção, de forma a extrair da fala dos mediandos o real problema, separando-o das posições assumidas e dos interesses subjacentes. É muito importante neste ponto a sensibilidade do mediador para perceber pontos que não estão visíveis num primeiro momento. Para tanto, pode utilizar-se de perguntas reflexivas e reperguntas;

b) Despolarização da linguagem: é importante manter, durante as sessões de mediação, um ambiente de harmonia e respeito. Para tanto, devem ser evitadas expressões e falas que ofendam a outra parte. O mediador deve então buscar suavizar a forma como os mediandos se referem uns aos outros ou expõe as situações; Há aí então a possibilidade de se passar de uma fase de ânimos exaltados para uma etapa em que as partes começam a demonstrar empatia e a buscar alguma solução ao seu conflito.

c) Reforço positivo: toda atitude que seja benéfica para a resolução do problema deve ser parabenizada pelo

acordo para resolver o conflito sem que seja necessária a movimentação da máquina judicial. Ainda segundo Lopes (2010), deve-se entender a imparcialidade como a proibição de qualquer conduta por parte do mediador que importe em qualquer favorecimento de tratamento a uma das partes. A neutralidade, por sua vez, é a proibição imposta ao mediador consistente no ato de orientar ou mesmo formular sugestões quanto mérito da disputa, ou que de alguma influa no resultado final da mediação, conferindo uma solução a ela, segundo a sua própria escala de valores. Entretanto, não se deve confundir a neutralidade com uma suposta ausência de valores por parte do mediador, o que seria de todo impossível.

Com as Ciências Sociais, aprendi que a mediação de conflitos pode ter muitos usos e que sua implantação lança luz em disputas e cooperações entre atores políticos e jurídicos. Também foi com as Ciências Sociais que percebi que, muitas vezes, tais equipamentos de assistência jurídica estão instalados em áreas pobres e desassistidas dos serviços clássicos de justiça. Em comum, é importante destacar a concordância de pesquisadores dos dois campos, do Direito e da Política Pública, de que a expansão dos serviços de justiça tem papel pedagógico de aprendizado da democracia e da cidadania, e produz uma redução da violência como mecanismo de solução de conflitos interpessoais. Todavia, também pode produzir/reiterar tratamentos socialmente desiguais (SINHORETTO, 2006; OLIVEIRA, 2009; LEANDRO, 2012; SILVA, 2018).

De acordo com Marcella Beraldo de Oliveira (2011, p. 206), “parece haver uma ideia de que as justiças do diálogo são vistas como algo que possui um potencial pedagógico maior do

mediador e incentivada;

d) Inversão de papéis: consiste em técnica voltada a estimular a empatia entre as partes por intermédio de orientação para que cada uma perceba o contexto também sob a ótica da outra parte. As partes devem ser estimuladas a se colocarem na posição uma da outra, para que possam compreender os sentimentos e reações do outro;

e) Geração de opções: é feita através de perguntas que levem as partes a refletir, deve o mediador possibilitar que as partes busquem todas as opções possíveis para o deslinde do caso; Espera-se que a mediação tenha um papel educativo e se a parte aprender a buscar opções sozinha em futuras controvérsias ela tenderá a, em futuros conflitos, conseguir encontrar algumas novas soluções.

f) Projeção para o futuro: as soluções aventadas nas sessões de mediação devem ser pensadas também a longo prazo, para que o conflito não volte a se repetir.

g) Recontextualização das situações apresentadas: consiste em uma técnica segundo a qual o mediador estimula as partes a perceberem determinado contexto fático por outra perspectiva. Dessa maneira, estimula-se a parte a considerar ou entender uma questão, um interesse, um comportamento ou uma situação de forma mais positiva – para que assim as partes possam extrair soluções também positivas.

h)Validação de sentimentos: Consiste em identificar sentimentos, ainda que as partes não os revelem explicitamente, reconhecer estes perante as partes e contextualizar o que cada parte está sentindo em uma perspectiva positiva identificando os interesses reais que estimularam o referido sentimento. Esse tipo de técnica, ao mesmo tempo em que demonstra que o mediador se preocupa com os sentimentos envolvidos, tira um grande peso das partes, que muitas vezes acham reprovável a maneira como elas mesmas se comportam diante daquela situação, e em razão disso atribuem a culpa por estarem em um contexto de conflito com outra parte.

que a Justiça comum.” A autora ainda coloca que talvez seja este ponto o qual ajuda a entender por que a maioria dos casos mediados envolve problemas familiares, visto que a família seria o ambiente com o conjunto de relações mais propícias para se dialogar e responsabilizar os indivíduos. Já os problemas que envolvem relações com estranhos ou a divisão de bens materiais não trariam a necessidade de um controle ducativo, devendo ser enviados à Justiça comum.

Enquanto técnica, ensinada nas faculdades de direito, a mediação, na forma como é utilizada no Brasil, pode acontecer da seguinte forma: pode haver primeiramente uma reunião conjunta entre as partes em conflito ou pode acontecer de o mediador conversar com as duas partes separadamente e, após as reuniões privadas, formular um plano e selecionar as técnicas que mais se adequarão ao caso concreto. Ressalte-se que o mediador deve ser capaz de criar um ambiente de harmonia e respeito, em que as partes possam expor suas opiniões e chegar à melhor solução para o conflito, devendo também dominar o método de condução das sessões de mediação: abertura da sessão, apresentação às partes do que é mediação, perceber se há disposição dos envolvidos para tal procedimento, controle do tempo das sessões e tempo de fala⁹ de cada um e finalmente a elaboração de um acordo. Há princípios que regem o instituto, tais como a imparcialidade, informalidade, oralidade, isonomia entre as partes¹⁰, confidencialidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso e boa-fé. Importante ressaltar também a voluntariedade, sendo que ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação, sendo que tal norma e os princípios citados estão, inclusive

⁹ Deve ser observado pelo mediador de forma que ambas tenham voz, sendo ideal que tenham o mesmo tempo de fala.

¹⁰ Quanto às limitações da mediação no que tange a promover a isonomia entre as partes, Leandro (2012, p. 165) aborda interessante aspecto constatado na entrevista com mediadora por ela entrevistada em Belo Horizonte, no Programa mediação de conflitos, que reflete os problemas gerados pela discrepância de poder entre as partes e das limitações da mediação neste sentido:

[...] e o mediação ele tira, ele sai..., chega um momento que ele não dá conta, aí ele sai e deixa a gente sozinho..., então é isso! Ele é bom porque ele te ajuda a construir as coisas sozinho, mas depois fica assim. Igual saber dos direitos, igual à polícia: você sabe que primeiro eles tem que perguntar seu nome, mas vai lá falar com a polícia, pergunta o nome primeiro? Cê toma tapa na cara e ainda sai catando cavaco..., então assim, os seus direitos não valem nada quando o outro é mais forte entende! Então, o outro pode mais, é mais forte e ele barra a mediação. Porque a mediação tem uma hora que ele não pode ir mais sabe..., então acaba que agarra na vida da gente. Mediação às vezes atrapalha... (Bete). Para a entrevistada, a mediação não rompe as estruturas de poder, a negociação é produzida a partir das estruturas hierárquicas e de exclusão. Mas em contraponto ao trecho, o relato abaixo apresenta que a medida de “justiça alternativa” adotada pelo programa ajudou-a a encontrar mais paz, subsidiada por um espaço de escuta, de apoio, de incentivo a seu fortalecimento.

presentes na Lei 13140/15, que regula a mediação de conflitos no Brasil.¹¹

A letra da lei diz que pode ser mediador extrajudicial qualquer indivíduo capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitado para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se, podendo, inclusive, ser um profissional de qualquer área¹², não necessariamente formado em Direito e não sendo obrigatória formação superior. Ressalte-se que nas sessões de mediação extrajudicial, as partes podem vir acompanhadas de advogados ou defensores públicos, sendo uma faculdade das partes a assistência de tais profissionais. No que tange ao procedimento de mediação, considera-se instituído na data para a qual for marcada a primeira sessão, sendo que será encerrado com a lavratura do seu termo final, quando for celebrado acordo ou quando não se justificarem novos esforços para a obtenção de consenso, seja por declaração do mediador neste sentido ou por manifestação de qualquer das partes. Há o dever de confidencialidade durante todo o procedimento, sendo que toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial, salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação. A confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação. Entretanto, não está abrigada pela regra de confidencialidade a informação relativa à ocorrência de crime, ou seja, se o mediador de conflitos tomar conhecimento da prática de qualquer crime, deverá levar tal informação ao conhecimento das autoridades.

¹¹ Quanto à informalidade e seus benefícios, não raro as pessoas podem se sentir excluídas do processo conduzido por seus advogados, ficando intimidadas com a formalidade do processo e chegando a sentir que não estão aptas a participar de forma ativa. De tal forma, a informalidade da mediação faz com que os indivíduos sintam-se mais à vontade para falar e expor alternativas e soluções. No que se refere à imparcialidade, esta é crucial para que o mediador conquiste a confiança das partes e essas reconheçam o procedimento como legítimo, sendo a credibilidade do profissional essencial para que se chegue a resultados satisfatórios no procedimento. É importante que o mediador, se for bacharel em Direito, deixe bem claro, por exemplo, que não vai funcionar como advogado de nenhuma das partes e que não tem interesse algum particular no resultado do acordo, visto que não será beneficiado e nem prejudicado. Em se tratando da isonomia entre as partes, esta deve ser sempre observada. Por exemplo: se uma das partes compareceu com advogado à sessão de mediação e outra não, o mediador deve indagar à parte que não está assistida se deseja constituir advogado, suspendendo a sessão para que as duas partes compareçam a nova sessão com advogados. Quanto à oralidade, o procedimento é predominantemente oral, mas podem existir atas das sessões de mediação e relatórios a fim de organizar o procedimento.

¹² Embora não seja exigida a formação em Direito para ser mediador, pode-se perceber que há um predomínio de advogados e estudantes de Direito como mediadores. A título de exemplo, podemos citar Silva (2018,p.86), que trouxe em sua dissertação acerca da mediação extrajudicial de conflitos na cidade de Juiz de Fora o seguinte: “[...]um ponto que pode ser levantado nas entrevistas é a formação dos profissionais que estão à frente dos núcleos de mediação. Dos sete núcleos entrevistados, seis deles tem profissionais com formação de origem no Direito[...]”

Importante ressaltar que há grandes percalços no que tange à remuneração dos mediadores, uma vez que o sistema é predominantemente baseado em mediadores voluntários¹³, o que faz com que haja grande rotatividade nos centros de mediação, o que atrapalha o bom andamento dos casos e a celeridade do procedimento. Ademais, ainda há poucas pessoas capacitadas para atuação como mediadoras judiciais: os cursos de formação têm poucas vagas e geralmente são indicadas¹⁴ para fazer o curso pessoas que já trabalham nos tribunais ou estagiários, restringindo o acesso à grande parte da população interessada.

No campo do direito, Moore (1998) chama atenção que a mediação pode ser vista como um prolongamento ou aperfeiçoamento do processo de negociação, que envolve a interferência de terceira parte aceitável e não-autoritária. Esta pessoa ajuda, segundo o autor, as partes a chegarem de forma voluntária a um acordo mutuamente aceitável das questões em disputa. Os indivíduos envolvidos teriam autonomia e liberdade para manifestar suas visões e opiniões, influenciando e participando efetivamente na construção da decisão. De acordo com Bonafe-Schmitt (1992), a renovação da mediação nos dois lados do Atlântico foi feita num contexto de divergências nos mecanismos tradicionais de regulação social. A crise da instituição judiciária foi a mais destacada como uma das causas do desenvolvimento de alternativas, considerando prazos excessivos de procedimentos que congestionaram a função das jurisdições, o custo da justiça e a complexidade dos procedimentos. Ainda coloca que o desenvolvimento da mediação em todos os campos da vida social (trabalho, família, escola, saúde...) demonstra que ela não pode ser reduzida a uma simples técnica de gestão dos conflitos, mas representa um novo modelo de regulação social, decorrente da constatação da crise das estruturas tradicionais de resolução dos conflitos, uma vez que as sociedades sofreram profundas mudanças econômicas, sociais e culturais ao longo dos últimos anos.

Considerando o afirmado por Bonafe-Schmitt (1992) acerca da crise da instituição judiciária, que teria com um dos fatores o custo da justiça, a diminuição de custos para o Poder Judiciário também pode ser pensada como um objetivo importante, visto que a manutenção do aparato tradicional de resolução de demandas apresenta custos bastante elevados para o Estado. Basta pensarmos no quanto custa a nomeação de mais magistrados para atenderem às crescentes demandas. Um processo pode levar anos tramitando e a mediação pode resolver o mesmo processo em dias ou horas. De tal forma, é evidente a economia que pode ser realizada, sendo

¹³ Tenho notícias de que recentemente o Tribunal de Justiça de São Paulo estabeleceu tabela de remuneração, mas em Minas é totalmente voluntário.

¹⁴ Como será demonstrado mais à frente, a mediação tem geralmente mão-de-obra selecionada através de indicações, uma vez que não há o cargo público de mediador. Portanto, para atuar em tal área, muitas vezes o profissional depende de indicações e de sua rede de relacionamentos.

que a celeridade também pode ser considerada como um objetivo da mediação de conflitos. Segundo Grynszpan (1996 p.21):

A justiça é um órgão do poder público que tem, entre as suas principais funções, a garantia dos direitos dos cidadãos. Para desempenhá-lo, é revestida de uma legitimidade que constitui a sua autoridade na resolução de conflitos de natureza diversa. O suporte básico de tal legitimidade, por seu turno, é a crença difundida na irredutibilidade da Justiça, na sua isenção, na imparcialidade com que se apropria das leis, no tratamento equânime que dispensa às partes em disputa, na acessibilidade e, também, na eficiência, o que se traduz na produção de resultados satisfatórios num tempo razoável.

De tal forma, pode-se perceber que um dos fatores que configura o suporte básico da legitimidade da Justiça é a crença na sua eficiência, que inclui a ideia de tempo razoável. Portanto, aí poderia residir um dos fatores da legitimidade da mediação, que traz também a ideia de um mediador imparcial e que trata as partes de maneira equânime. Grynszpan (1996, p.23) ainda afirma que “mesmo a eficiência, que seria um dos elementos centrais da legitimidade da Justiça, é posta em questão nas visões que predominam entre a população”, sendo a lentidão um dos fatores que faz com que as pessoas pensem que a Justiça funciona mal. Neste viés, tomando-se por base os ensinamentos do autor, poderia ser imaginado que se a população coloca em questão a legitimidade da Justiça em razão de sua morosidade, a mediação poderia vir a ser uma alternativa legítima para tais pessoas.

No Brasil, a mediação de conflitos ganha corpo com a Constituição de 1988, que foi editada em um período de transição de um regime autoritário para um democrático, sendo que trouxe vários mecanismos de acesso à justiça e proteção de Direitos Fundamentais. A facilitação do acesso à justiça, por meio das defensorias públicas, gratuidade de justiça e criação dos Juizados Especiais teve papel impactante no aumento de casos levados à presença do judiciário.

A grande quantidade de direitos constitucionalmente assegurados também trouxe relevante contribuição para que fossem judicializados assuntos antes resolvidos no âmbito privado. Tal conjunto de fatores sem dúvidas trouxe benefícios no que tange à concretização de direitos, que não ficaram apenas no plano simbólico. Mas teve implicações práticas inegáveis em um sistema judiciário que não estava preparado para isso.

Vianna expõe que:

(...) parece plausível que os constituintes identificados com aspirações por mudanças substantivas, ao se defrontarem com a opinião conservadora presente na composição da Assembléia, tenham buscado uma estratégia nova, ancorada com firmeza em uma ampla e compreensiva declaração dos direitos fundamentais. (VIANNA, 1939, p.40)

Tal estratégia apresentada, segundo Werneck Vianna (2008), dependia da criação de instrumentos institucionais para que aqueles direitos encontrassem repercussão no plano fático, e não só no simbólico. Por isso, por exemplo, a importância da ação civil pública e de mecanismos de acesso à justiça. Cittadino (2000) ressalta que a Constituição brasileira converteu todos os direitos da Declaração da ONU em direitos legais no Brasil, assinalando ainda que não seriam excluídos os direitos e garantias advindos dos tratados internacionais dos quais o Brasil seja parte. Tudo isso aumentou a ingerência do Direito na vida das pessoas e a possibilidade de demandarem o judiciário para a proteção de direitos, sendo que estas contam, a partir do advento da Constituição de 1988, com maior facilidade de acesso aos serviços jurídicos.

A Constituição trouxe significativos avanços no campo social e no exercício da cidadania, que encontram-se interligados da seguinte forma: a população deveria fazer uso dos mecanismos de acesso à justiça para que pudesse ver seus direitos assegurados. Se a Constituição trouxe tal panorama, cabe ressaltar que o sistema judiciário não estava e não está ainda preparado para o aumento da litigiosidade que foi gerado. Pode-se perceber então um Judiciário “abarroado” de processos e juízes assumindo papéis de terapeutas e reguladores da vida privada dos indivíduos, vez que o Direito se infiltrou em praticamente todos os campos da vida das pessoas, de forma que praticamente tudo pode ser judicializado. Há um aumento do número de casos novos que chegaram ao judiciário nos últimos anos, sendo que segundo o CNJ (2018)¹⁵, no período de 2009 a 2017, a taxa de crescimento médio do estoque de processos foi de 4% ao ano. O crescimento acumulado no período 2009-2017 foi de 31,9%, ou seja, acréscimo de 19,4 milhões de processos.

Segundo Werneck Vianna (2008), os efeitos inesperados da Constituição de 1988 tiveram o condão de estimular o processo de judicialização da sociedade e da política, não se podendo responsabilizar no que tange à emergência de tal panorama um suposto ativismo do judiciário, visto que as raízes não estão na ação do juiz, mas na obra do legislador constituinte e posteriormente na do legislador ordinário. A poderosa malha de direitos que reveste praticamente todos os campos da vida dos jurisdicionados, além de resultar na legitimação da judicialização da política, teria dado ensejo a emergência do Poder Judiciário, mediante a erosão do espaço republicano, como guardião dos interesses e direitos.

¹⁵ Os dados estão disponíveis no sítio eletrônico do Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <http://cnj.jus.br/noticias/cnj/87512-cnj-apresenta-justica-em-numeros-2018-com-dados-dos-90-tribunais>. Acesso em 12/04/19

A posição em que neste contexto foram colocados os juízes fez com que várias questões fossem deslocadas para seu campo decisório, sendo que quanto à invasão do direito na sociabilidade, já pode ser percebida a judicialização de questões que antigamente eram resolvidas por meio do diálogo. Por exemplo: se anteriormente a questão do barulho no apartamento ao lado era resolvida por uma conversa entre os vizinhos, hoje já há normas previstas no Código Civil acerca do Direito de Vizinhança, que trazem a previsão de que tais questões podem ser levadas à apreciação do juiz, sendo cominada multa diária em caso de reiteração do barulho, por exemplo. Se anteriormente a construção de uma janela no prédio ao lado que permitisse ver o interior do apartamento vizinho poderia ser resolvida procurando-se o dono da obra, hoje prefere-se acessar o judiciário para que a obra possa ser demolida ou embargada. Quanto à previsão dos direitos fundamentais na Constituição Federal, há a eficácia horizontal desses, ou seja, devem ser observados entre os particulares e não só pelo Estado em relação aos indivíduos, fazendo com que o particular possa ajuizar ação contra outro a fim de que seja observado algum direito seu constitucionalmente assegurado.

De acordo com Bonafe-Schmitt (1992), as sociedades sofreram profundas mudanças econômicas, sociais e culturais ao longo dos últimos anos, considerando ainda o colapso das grandes ideologias políticas, de crenças religiosas, do processo de individualização das sociedades modernas e relevância do grupo, como o familiar, profissional e da vizinhança, que não têm mais efeito na internalização de normas pelos indivíduos. Expõe ainda que não pode ser ignorado o papel do Estado no processo de espoliação das solidariedades primárias em prol de uma sociabilidade estatal, por meio da política do Estado-Providência. Destaca a veracidade de tal afirmação no contexto francês visto que a infiltração do Estado em todos os poros da vida social contribuiu para que um bom número de litígios que era regulado pela família e pelos moradores do bairro passassem a ter como únicas interlocutoras a polícia e a justiça. Tal infiltração estaria acompanhada de uma judicialização crescente das relações sociais e conseqüentemente a judicialização dos modos de regulação dos conflitos.

Esse fenômeno de judicialização das relações sociais, que vem ocorrendo de forma muito parecida no Brasil, faz com que, nas palavras de Werneck Vianna (2008), os juízes e demais agentes, como os defensores públicos, passem a cumprir funções de engenheiros sociais ou terapeutas. No entanto, segundo Kant de Lima (2003, pág.22), “nosso modelo jurídico para a sociedade, para a administração institucional de conflitos e para o exercício do controle social acaba por associar, legítima e legalmente, o saber ao poder, atribuindo o papel de decifradores oficiais de enigmas aos operadores da nossa justiça”. O autor prossegue afirmando que no Brasil, a desigualdade legal é explícita entre os interlocutores, sendo o argumento de autoridade

o que prevalece na administração dos conflitos, e não a autoridade do argumento, sendo que os conceitos que se baseiam nas formas de convencimento, entendimento e persuasão pela argumentação mostram-se inadequados para analisar o que ocorre no mundo do direito brasileiro. Para o autor, o ordenamento jurídico estaria baseado na *lógica do contraditório*, que promoveria um dissenso infinito, o qual só se interromperia através de uma autoridade externa às partes, que lhe dá fim e declara uma tese vencedora e a outra, vencida. O processo não se voltaria para criar consensos sobre os fatos, sendo que os fatos e as provas são determinados pela autoridade interpretativa do juiz: é ele quem vai escolher dentre os inúmeros *indícios* contraditórios trazidos ao processo quais o convencem e quais não.

Werneck Vianna (1999) explicita que a intervenção normativa e constituição de uma esfera pública vinculada diretamente ou indiretamente ao judiciário, tomando-se como exemplo as ações públicas e os juizados especiais, em vez de manterem os indivíduos à parte da república, pode se constituir em um processo pedagógico para o exercício das virtudes cívicas. De outra forma, de acordo com Garapon (1996), a invasão da política e da sociedade pelo Direito, acompanhada do gigantismo do Poder Judiciário, traria um desestímulo para um agir orientado para fins cívicos, o juiz e a lei tornando-se as últimas referências de esperança para indivíduos isolados, socialmente perdidos e que foram impactados pelo esgarçamento dos vínculos sociais, fenômeno comum ao mundo contemporâneo. A presença total e absoluta do direito e das instituições do Poder Judiciário na vida social preencheria um vazio, devolvendo à sociedade um sentimento de justiça e o pronunciamento sobre o bem e o mal, de forma a satisfazer as questões existenciais. De tal forma, a explosão do número de processos não seria fenômeno jurídico e sim social, trazendo resposta ao derruimento do homem democrático, sendo que ao cidadão sucederia sua versão judiciária, que seria o sujeito de direitos. Werneck Vianna (1999), o redimensionamento do papel do Judiciário seria decorrente da ruína do edifício mental e institucional da modernidade. Tal ruína seria revestida dos contornos relativos à crise da soberania popular, sendo que houve a depreciação da autonomia cidadã e sua substituição pela emergência do cidadão-cliente e do cidadão-vítima, com seus clamores de proteção e tutela. O direito se colocaria então como a última moral comum de uma sociedade que estaria dela destituída. Marcella Beraldo de Oliveira (2011) coloca que alguns críticos afirmam que a sociedade brasileira foi constituída de forma tutelar, o que traria interferências na implementação de políticas (como a mediação de conflitos e justiça negociada) que buscam transferir para os cidadãos a decisão de seus próprios conflitos.

Nesta toada, a judicialização também teria aumentado com a tendência da mercantilização nas relações sociais, isto é, a invasão da lógica das relações de mercado, que anteriormente enfatizavam a solidariedade, a ajuda mútua. Schmitt assim expõe:

“Essa intrusão da lógica de mercado no campo social explica, em parte, a judicialização crescente das nossas sociedades, com o desenvolvimento das companhias de seguros. O fenômeno de monetização das relações sociais foi denunciado por J. Habermas, que considera ter o Estado social, pelo seu intervencionismo, estendido “[...] uma rede de relações clientelistas nas esferas da vida privada”, e que a acentuação desse processo tem como conseqüências aumentar “[...] os efeitos patológicos indiretos da extensão do direito que significa simultaneamente burocratização e monetarização dos campos centrais da vida”. O dilema da extensão do direito sob o efeito da intervenção do Estado é que ela suscita “[...] a desintegração dos contextos vividos, os quais são desvinculados mediante uma intervenção social de natureza jurídica, dos mecanismos de intercompreensão, que coordenam a ação convertendo-a em meios como o dinheiro e o poder”. (SCHMITT, 1992, p.187-188)

Schmitt (1992) ressalta que é nesse contexto paradoxal de judicialização, de mercantilização das relações sociais, de crise dos mecanismos tradicionais, de regulação dos conflitos nas sociedades, que emergiram novos processos de regulação dos conflitos. Tais processos teriam sido frequentemente apresentados como uma privatização da justiça, integrando-se numa corrente liberal que tem mais confiança no mercado que no Estado para a regulação dos conflitos. O autor discorda de tais críticas, sendo que acredita que não é aumentando o número de jurisdições ou de efetivos judiciários, nem deixando para o mercado a privatização dos meios de regulação dos conflitos, que os problemas judiciais serão resolvidos. Acredita que a saída para as crises sociais depende menos do Estado e do mercado, mas de estruturas híbridas ou intermediárias. Marcella Beraldo de Oliveira (2011), acerca dos métodos consensuais de resolução de conflitos no Brasil, assim expõe:

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 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 justças do diálogo, em cada contexto em que são aplicadas, produzindo práticas e significados distintos.

Garapon (1999) expõe que dois modelos de justiça sucederam-se historicamente: passou-se de um modelo que correspondeu ao estado liberal, o de justiça ritual, em que o essencial se

passava na sala de audiência, ao modelo burocrático, que apresenta atualmente limitações devido ao esgotamento do Estado-provedor, ao qual era relacionado. O novo modelo de justiça, para o autor, seria simbolizado pela casa de justiça, que pratica mediação civil ou penal ou arbitragem comercial. Seriam espaços aparentemente independentes da justiça, mas que tomariam emprestado dela um método próprio. Essas novas formas de justiça teriam em comum o fato de atribuírem um grande importância ao contato direto entre as partes, surgindo aí uma nova concepção de sujeito de direito, que tem reconhecida a capacidade de se defender sozinho e expressar sua vontade, não podendo mais ser reduzido a uma soma de interesses afetivos, financeiros ou jurídicos. A mediação de conflitos, em tal panorama, anteveria então a emergência de um novo modo de regulação social e até um novo tipo de socialidade. Os novos espaços descentralizados de justiça favoreceriam uma auto-reflexão crítica a cada uma das partes (usuário e profissional, infrator e vítima, pais e filhos, etc), oferecendo uma oportunidade, momento e local para discussão. O mediador de conflitos seria aí um terceiro personagem que reúne a ação das partes e provoca nelas um estímulo a fim de encontrem soluções. É ele que determina os limites no tempo, define o objetivo, sanciona os compromissos assumidos e garante a aplicação do protocolo a todos os envolvidos. Segundo Marcella Beraldo de Oliveira (2011,p.193), “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.”

Antes de prosseguirmos, é preciso ressaltar que, conforme afirma Cabral (2017), mediação não é o mesmo que conciliação. Esta tem aspectos diferentes da mediação, sendo que para tal autora a mediação exigiria muito mais cuidado do legislador e de seus atores. Isso acontece, segundo ela, em razão de a mediação possuir finalidades e formalidades próprias, que visam restabelecer vínculos afetivos ou de convivência. Na conciliação o conflito seria tratado de modo mais superficial e buscaria-se, primordialmente, a autocomposição, com o acordo e encerramento da disputa. Já na mediação seria tratado o pano de fundo do conflito e, além de objetivar a resolução da controvérsia, haveria a tentativa de restauração das relações sociais entre os envolvidos. Por isso, seria necessária a intervenção de um terceiro mais capacitado para solucionar a desavença.

Embora haja marcada diferença entre a mediação e conciliação na teoria jurídica, na prática, muitas vezes, os dois métodos se misturam, como observei no NAI. Observei três mediadoras enquanto estive realizando o trabalho de campo, e cada uma delas tinha uma forma de mediar, sendo que a forma como a mediadora atual conduz as sessões tem traços

evidentes de conciliação, uma vez que ela tem um comportamento mais ativo e sugere soluções¹⁶, o que não poderia acontecer em uma mediação que se amoldasse perfeitamente à teoria. Pude perceber que há uma diferença entre a teoria e prática, sendo que aquela é “moldada” pelas mediadoras de acordo com suas próprias concepções acerca de como realizar a mediação e de acordo com o treinamento que receberam. Esta última mediadora, inclusive, é capacitada pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais em conciliação, mas aprendeu em seu estágio no fórum as técnicas de mediação. Pude perceber, ainda, que próximo ao local onde é feito o pagamento do estacionamento do shopping onde funciona o NAI há uma placa indicando que a conciliação com idosos é realizada no terceiro andar, quando na verdade trata-se de núcleo de mediação.

A resolução dos conflitos por meio da mediação tem o intuito de facilitar a proteção dos direitos, e tem sido um caminho para a parcela da população que é idosa, melhorando a convivência dos idosos no ambiente em que estão inseridos e trazendo a família, vizinhos e pessoas envolvidas no conflito para um ambiente diálogo em que se pode chegar a uma solução sem a necessidade dos mecanismos da justiça. Há uma preocupação com o envelhecimento cada vez mais crescente da população mundial, o que leva à necessidade de elaboração de políticas públicas específicas para a população idosa, a fim de que sejam garantidos, dentre outros direitos, sua saúde, educação, bem-estar, convivência familiar e habitação.

Os constituintes brasileiros, na Carta de 1988, estipularam, em seu artigo 230, que a família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas. Isto inclui assegurar sua participação na comunidade e defender sua dignidade e bem-estar. No que se refere a esta participação na comunidade, segundo Giddens e Sutton (2017, p.185), comunidade é o “grupo de pessoas que vivem na mesma localidade ou que possuem algum interesse em comum, e que se engajam em interações sistemáticas entre si”. Os autores prosseguem afirmando que o conceito de comunidade chama a atenção para algo fundamental, que é a qualidade de vida das pessoas no modo como elas vivem. Tal conceito também oferece uma compreensão melhor dos relacionamentos significativos nos quais as pessoas passam boa parte da vida. Ainda segundo Giddens e Sutton (2017, p.189), estudos recentes sobre a percepção das pessoas mais velhas

¹⁶ Perguntada sobre a diferença entre a mediação e a conciliação, tal mediadora respondeu que a mediação era direcionada a situações em que havia uma relação continuada, vínculo pretérito, sentimentos. A conciliação para ela seria algo mais objetivo. Segundo ela, “a mediação tem algo mais subjetivo, partes estão emocionalmente mais envolvidas, têm uma relação continuada, emocional”.

sobre a vida em comunidade sugere uma forte nostalgia no que tange às comunidades idealizadas, que eram aquelas existentes antes do advento da globalização.

A referência à comunidade aparece mais de uma vez no Estatuto do Idoso¹⁷, que estabeleceu que é obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária, sua função é funcionar como uma carta de direitos, fortalecendo o controle do Poder Público quanto ao tratamento das pessoas com idade avançada, respeitando a sua dignidade e promovendo sua cidadania. A implantação do Núcleo de Atendimento ao Idoso em Juiz de Fora acompanha a tendência mundial de se preocupar cada vez mais com a população idosa. Cabe aqui então um breve histórico de como o Brasil e a cidade de Juiz de Fora inseriram-se neste panorama.

Conforme apontam Camarano, Kanso e Mello (2004), a incorporação das questões referentes ao envelhecimento populacional nas políticas brasileiras foi fruto de pressões e influência dos movimentos sociais, destacando-se a criação da Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia em 1961, que tinha como um dos seus objetivos “estimular iniciativas e obras sociais de amparo à velhice e cooperar com outras organizações interessadas em atividades educacionais, assistenciais e de pesquisas relacionadas com a Geriatria e Gerontologia” e os Grupos de Convivência do SESC em 1963. Nos anos 1970, pode ser destacada iniciativa do Governo Federal em prol dos idosos: as aposentadorias para os trabalhadores rurais e a renda mensal vitalícia para os necessitados urbanos e rurais com mais de 70 anos que não recebiam benefício da Previdência Social e não apresentavam condições de subsistência.

No ano de 1976, o MPAS (Ministério da Previdência e Assistência Social - MPAS) criou o documento “Diretrizes para uma Política Nacional para a Terceira Idade”, que traçava diretrizes para uma política social para a população idosa, fruto das conclusões de três seminários regionais com a colaboração, além de um Seminário Nacional sobre Política Social da velhice, ocorrido em Brasília. Algum tempo depois, na década de 1980, começara a surgir as primeiras associações de idosos, sendo que após a Convenção de Viena, em 1982, o Brasil

¹⁷ Segundo Pesquisa realizada pela Fundação Perseu Abramo (2007), a maioria da população idosa (73%) sabe da existência do Estatuto do Idoso, porém quase sempre apenas por ouvir falar (61%). O desconhecimento total é maior entre os idosos (27%) que entre os não idosos (18%). Questionados sobre quais direitos o Estatuto do Idoso não poderia deixar de ter, três em cada quatro idosos (77%) citam espontaneamente algum direito social, com destaque para o direito à saúde (45%), seguido pelo direito à aposentadoria ou pensão (30%).

passou a adotar em sua agenda o tema do Envelhecimento Saudável, o que levaria à incorporação do tema na Constituição Federal do Brasil, em 1988.

A Assembleia Mundial sobre o envelhecimento foi realizada em Viena, Áustria, de 26 de julho a 6 agosto do ano de 1982. Foi concebido, então o Plano de Ação Internacional de Viena sobre o Envelhecimento:

(...)o Plano de Ação Internacional deverá ser considerado parte integrante das principais estratégias e programas internacionais, regionais e nacionais. [...] Segundo cálculos das Nações Unidas, em 1950 havia ao redor de 200 milhões de pessoas com 60 anos ou mais em todo o mundo. Já em 1975, esse número tinha aumentado para 350 milhões. As projeções demográficas das Nações Unidas para o ano 2000 indicam que esse número aumentará para 590 milhões e que para 2025 será de mais de 1,1 bilhão, o que significa um aumento de 224% a contar de 1975. Prevê-se que, durante esse mesmo período, a população total mundial aumentará de 4,1 bilhões a 8,2 bilhões, ou seja, 102%. Portanto, daqui a 45 anos, as pessoas de idade avançada constituirão 13,7% da população mundial. [...] (ONU. Plano de Ação Internacional de Viena sobre o Envelhecimento, 1982, prólogo)

Pode-se perceber que o envelhecimento cada vez mais crescente da população mundial leva à necessidade de elaboração de políticas públicas específicas para a população idosa, a fim de que sejam garantidos, dentre outros direitos, sua saúde, educação, bem-estar, convivência familiar e habitação. No Brasil, o fim da ditadura militar em 1985 e a convocação de nova assembleia nacional constituinte em 1987 impulsionaram tais ideias. Na Carta constitucional promulgada em 1988, os constituintes estipularam, em seu artigo 230, que a família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas. Isto inclui assegurar sua participação na comunidade e defender sua dignidade e bem-estar. Entretanto, como ensinam Camarano e Pasinato (2004), embora a Constituição de 1988 tenha feito um grande avanço no que diz respeito ao papel do Estado na proteção do idoso, a família continuou sendo a principal responsável pelo cuidado da população idosa, podendo ser penalizada, conforme preceitua o Código Penal, caso não o faça, uma vez que é crime deixar, sem justa causa, de prover a subsistência de ascendente inválido ou maior de sessenta anos.

No ano de 1994 foi criada a Política Nacional do Idoso e o Conselho Nacional do Idoso, por meio da Lei 8842/94, que estabeleceu as competências dos órgãos e entidades públicos na implementação desta política. Na área do Judiciário, por exemplo, as competências seriam promover e defender os direitos da pessoa idosa e zelar pela aplicação das normas sobre o idoso, determinando ações para evitar abusos e lesões a seus direitos. Foi ainda estabelecido que deve haver a participação do idoso, através de suas organizações representativas, na formulação, implementação e avaliação das políticas, planos, programas e projetos a serem desenvolvidos. Pode-se perceber que a Política Nacional do Idoso determina justamente um curso de ação para

lidar com a questão do envelhecimento da população e a necessidade de ser proporcionada qualidade de vida e inclusão à população com idade avançada, o que inclui medidas relacionadas à saúde e educação, por exemplo.

Ainda quanto ao histórico das políticas públicas, no ano de 2002, ocorreu a segunda Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento, na cidade de Madrid, dando origem ao Plano de Ação Internacional de Madrid sobre o Envelhecimento. De acordo com Camarano e Pasiato(2004):

O plano de ação fundamenta-se em três princípios básicos: a) participação ativa dos idosos na sociedade, no desenvolvimento e na luta contra a pobreza; b) fomento da saúde e bem-estar na velhice: promoção do envelhecimento saudável; e c) criação de um entorno propício e favorável ao envelhecimento. O primeiro princípio considera que o envelhecimento populacional não é um processo que, necessariamente, esgota os recursos da sociedade. Ao contrário, ele pode significar uma acumulação de capital humano, social e econômico. Em termos de políticas, pode-se pensar na adequação das instituições para que o crescimento da população idosa seja um elemento propulsor do bem-estar da sociedade. Para o alcance do segundo princípio, são necessárias políticas que promovam melhorias na saúde desde a infância e que se prolonguem ao longo da vida.

Dando continuidade aos debates sobre as recomendações do plano de ação desenvolvido na assembleia em Madrid, foi realizada no ano 2003 a Conferência Regional da América Latina e Caribe sobre Envelhecimento, em Santiago do Chile, resultando no documento intitulado “Estratégias Regionais de implementação para América Latina e o Caribe das propostas do Plano de Ação Internacional de Madrid sobre Envelhecimento”. Neste mesmo ano foi promulgado pelo Brasil o Estatuto do Idoso, que pode ser considerado um grande passo da legislação brasileira na sua adequação às orientações do Plano de Madrid. A função principal do Estatuto é funcionar como uma carta de direitos, fortalecendo o controle do Poder Público quanto ao tratamento das pessoas com idade avançada, respeitando a sua dignidade¹⁸ e promovendo sua cidadania. Percebe-se que no Brasil, há uma crescente preocupação com os direitos dos idosos, sendo que no âmbito local, na Universidade Federal de Juiz de Fora há, desde 1991, o Polo de Enriquecimento Cultural para a Terceira Idade, que funciona na Casa de Cultura e oferece atividades e cursos de idiomas – espanhol, francês, inglês e italiano, – oficina

¹⁸ A respeito da dignidade, de acordo com Honneth (2009), com a passagem para a modernidade, a relação de reconhecimento do direito não se desliga apenas da ordem hierárquica da estima social, visto que antes essa própria ordem é submetida a um processo penal e conflituoso de mudança estrutural. A luta que a burguesia começou a travar no limiar da modernidade contra as concepções feudais e aristocráticas de honra não foi somente a tentativa coletiva de estabelecer novos princípios axiológicos, mas também o início de um confronto em torno do status desses princípios. Ainda afirma o autor que no curso de tais transformações, uma parte considerável do que os princípios de honra asseguravam até então ao indivíduo migra para a relação jurídica reformada onde alcança validade universal com conceito de dignidade humana.

da memória e de enriquecimento cultural e atualização de conhecimento para a população de idade avançada. O projeto tem como objetivo sensibilizar a comunidade local para as questões relativas ao processo de envelhecimento populacional e promover a participação sociocultural, resgatando o potencial criativo dos idosos e valorizando sua efetiva contribuição na comunidade.

No que tange ao Poder Executivo municipal, há muitas iniciativas. Há o Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa (CMDPI), criado em 1994 e composto por representantes governamentais das Secretarias de Governo, Saúde, Educação, Atividades Urbanas, Planejamento e Gestão, Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo, Transporte e Trânsito, Desenvolvimento Social. Há também representantes dos Órgãos de Classe e Sindicatos de Profissionais, Organizações, Clubes de Serviço, Entidades de Assistência Social e Credos Religiosos com políticas explícitas e regulares de atendimento ao idoso, representantes de Instituições de Longa Permanência para Idosos, de Instituições de Ensino Superior e de Entidades de Defesa dos Direitos Humanos. Também há o Fundo Municipal de Promoção do Idoso, criado em 1994 e composto de recursos governamentais e de repasses de Pessoas Físicas, Jurídicas e Organismos Internacionais. É previsto na Lei Municipal número 13612 do ano de 2017 que os recursos do Fundo serão aplicados, dentre outras destinações, no financiamento de programas, projetos e serviços de atendimento e promoção de idosos desenvolvidos por entidades governamentais e não-governamentais e formulação e implementação de planos, programas e projetos destinados aos idosos.

No âmbito do Poder Legislativo, a Cidade de Juiz de Fora conta com a Comissão Permanente de Defesa dos Direitos dos Idosos, que foi instaurada no ano de 2012 e busca o posicionamento sobre os direitos desta parcela da população, promoção de palestras, debates e conferências, apresentação de propostas, realização de estudos para verificar a eficácia das leis de proteção a esse segmento da população e estudos para avaliação e melhoramento das políticas de proteção. Recentemente, no ano de 2017, foi instaurada, por meio de provocação da referida Comissão¹⁹, a Câmara Sênior, que busca se tornar um instrumento de debate entre o público idoso, instituições e o Legislativo. Conta com 20 idosos e representantes de cinco instituições: AMAC/Centro de Convivência do Idoso, Associação dos aposentados,

¹⁹ A Comissão apresenta também requerimentos ao executivo e representação a outras entidades, como telefonia, CEMIG(concessionária de energia elétrica), etc.

Pensionistas e Idosos, Ordem dos Advogados do Brasil, Espaço Bem Estar Saúde Integrada e Lar do Idoso Luiza de Marillac. Por meio da Câmara Sênior, os membros, que passaram por capacitação promovida pelo Centro de Atenção ao Cidadão, têm autonomia para levar propostas sugestões de iniciativa legislativa. Quanto à delegacia especializada em casos que envolvam idosos, esta foi inaugurada no ano de 2016, e faz parte do Núcleo de Atendimento ao Idoso (NAI), inaugurado no ano de 2017.

Concluindo esta introdução, pode-se afirmar que o presente trabalho ilustra como no NAI a proteção dos direitos dos idosos se efetiva. É interesse destacar que, na maioria dos casos, as demandas dizem respeito a conflitos de socialização entre idosos e vizinhos, mais especificamente quanto ao barulho e festas realizadas nos apartamentos ou casas vizinhas, que incomodam as pessoas com idade mais avançada. Também há muitos conflitos entre as pessoas que cuidam dos idosos, como no caso em que há vários irmãos ou filhos e apenas um dedica cuidados ao idoso doente. Diante de tal situação, a pessoa que cuida procura o núcleo a fim de que seja auxiliado para que os demais parentes também cuidem do idoso, tanto financeiramente quanto afetivamente. Quando se trata de conflitos envolvendo cuidados com o idoso, muitas vezes os filhos comparecem e conseguem estabelecer, com a ajuda da mediadora, escalas de cuidados para que toda a família possa proporcionar assistência material e emocional ao pai ou mãe debilitados. Já quando os conflitos envolvem brigas e problemas de convivência entre familiares ou vizinhos e o idoso procura o NAI, os envolvidos são chamados para que se possa conversar sobre as origens do problema e possíveis soluções, funcionando o mediador como um “catalisador” para do diálogo. Como será percebido mais à frente, o fato de muitos idosos morarem sozinhos em prédios, muitas vezes longe da família, e terem que conviver com pessoas que têm um estilo de vida diferente, incluindo hábitos e horários, facilita o surgimento de relações conflituosas. Muitas vezes há também uma visão estigmatizada do idoso pelos vizinhos, que chegam até a duvidar das percepções destes quanto a barulhos, por exemplo, insinuando que os idosos podem estar “ouvindo coisas” onde não existem em razão da idade. O estigma assim, é um dificultador do reconhecimento dos direitos dos idosos.

Para dar conta de mostrar o funcionamento do NAI, a dissertação está estruturada da seguinte forma: O primeiro capítulo tratará da inserção no campo, que foi facilitado pela trajetória profissional desta autora, que tem formação em mediação e já atuou como mediadora durante alguns anos. O segundo capítulo será dedicado ao Núcleo de Atendimento ao Idoso, que teve sua implantação viabilizada em razão de uma rede de relacionamentos que envolveu

um político, uma servidora pública e um administrador de shopping-center. O terceiro capítulo trará alguns casos selecionados que retratam a dinâmica de funcionamento do NAI. Os casos foram selecionados utilizando-se o seguinte critério: foram escolhidos alguns que representam de maneira mais completa duas das temáticas que mais aparecem no núcleo: os cuidados para com os idosos e conflitos familiares. Finalmente, o capítulo quarto tratará dos mediandos do NAI, trazendo ainda informações coletadas a partir do formulário de satisfação aplicado pela mediadora.

1. INSERÇÃO NO CAMPO

Como disse na introdução deste trabalho, quando eu estava fazendo graduação, participei de um projeto de extensão denominado “Dialogar”, direcionado à realização de mediação extrajudicial de conflitos com o público atendido pelo escritório-escola da faculdade de Direito da UFJF²⁰. Atuei neste núcleo de mediação durante um ano, enquanto ainda era estudante, e mais seis meses de forma voluntária depois que me formei. Lá era realizada mediação extrajudicial. Como queria conhecer um pouco mais da mediação judicial, que ocorre no fórum, procurei o setor de mediação de lá e conheci uma servidora, Joice, que é vinculada ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC). É graduada em Direito e capacitada como instrutora de mediação judicial, participando da capacitação de mediadores judicial do Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Também leciona em cursos privados de capacitação em mediação extrajudicial e realiza constantes palestras pagas sobre comunicação não violenta. Relatei a Joice que tinha experiência com mediação e que gostaria de atuar como mediadora no fórum, de forma voluntária. Ela aceitou e então comecei a atuar, indo lá duas vezes por semana. Quando houve a abertura do Núcleo de Atendimento ao Idoso, atuei lá também, durante cerca de seis meses. Iniciando o mestrado, parei de atuar como mediadora uma vez que fui me dedicar mais à minha pesquisa. Quando resolvi observar as sessões de mediação e o funcionamento do NAI como pesquisadora, entrei em contato com Joice²¹, que disse que eu poderia sim fazer a pesquisa, desde que a mediadora responsável, Larissa, concordasse. Me passou então o número de *Whatsapp* de Larissa e eu entrei em contato.

Eu iria então começar a pesquisar um tema e um ambiente familiares para mim. No entanto, eu já tinha opiniões acerca da mediação, inclusive já tinha atuado como mediadora naquele ambiente. Posteriormente, durante minha pesquisa, até cheguei a atuar como mediadora, pois estava observando uma sessão em que o caso foi recebido por mim quando atuava mediando no NAI. Tratava-se de uma sessão em que foram apresentados profundos conflitos familiares, sendo que a idosa era violenta para com a filha, ameaçando-a e agredindo-a fisicamente. A senhora desejava que a filha a respeitasse e obedecesse às suas ordens, sendo

²⁰ O escritório-escola um escritório jurídico voltado para prática dos alunos do curso de Direito e que faz atendimentos gratuitos direcionados à população de baixa renda que tem problemas judiciais e não pode pagar um advogado. O atendimento é feito por estudantes das disciplinas de prática jurídica e por advogados recém-formados que se graduaram na UFJF, de forma voluntária, sendo que trabalho é feito sob a supervisão de professores. No escritório-escola a triagem em relação à mediação era realizada da seguinte forma: os casos que apresentassem relações duradouras, tais como conflitos familiares ou entre vizinhos, eram encaminhados ao Dialogar.

²¹ Como já dito, todos os nomes são fictícios.

que a mediação foi um caminho adequado para que o diálogo fosse reestabelecido entre as partes, o que provavelmente não seria possível no âmbito judicial.

Neste caso, houve retorno das partes em razão do descumprimento de um acordo por mim elaborado quando atuava como mediadora voluntária no NAI. A idosa Ana, assim que chegou na sala me reconheceu e disse que havia feito a mediação comigo. No entanto, continuei como observadora e permaneci sentada na mesa retangular em que fica o computador, deixando de sentar-me à mesa redonda onde acontecia a mediação.

Passada a palavra a Ana, que foi quem procurou o núcleo, esta disse que quando se separou do marido ficou com duas casas, uma em cima da outra, e que havia deixado a filha, Carina, de 34 anos, morar na casa de baixo. Carina no entanto interrompeu a fala da mãe, discordando, e falou que o pai havia deixado ela, a filha, ficar com a casa. Ana retomou a fala e afirmou que a filha e a neta, Ivy, lá residem a dez anos e que quando precisa Carina nunca está para ajudá-la, sendo que seu desejo era que esta desocupasse a casa para que pudesse alugá-la e ter uma fonte de renda, considerando ainda que a casa estaria precisando de reforma e não estava sendo feita a manutenção.

Na mediação anterior, que acontecera no início do ano passado e fora realizada por mim, ficou acordado que Carina teria seis meses para deixar a casa, vencendo o prazo em novembro de 2017, e que Ana ajudaria com os primeiros aluguéis. Todavia, houve um descumprimento mútuo, e a filha alegou que se saísse da casa, a mãe teria que custear seu aluguel, pois não teria condições de arcar com tal valor. Argumentou que “não há nada no papel” que comprove que a casa é da mãe, ao que essa respondeu que teria trazido a escritura e que poderia mostrá-la.

Bruna, a mediadora, achou por bem então fazer sessões individuais e pediu a Ana que aguardasse fora da sala. Carina expôs que a mãe a agride e que não a respeita, que “tudo tem que ser do jeito dela” e que tem direito à casa pois seu pai ainda está vivo. A mediadora disse para Carina tentar se colocar no lugar da mãe, ao que foi respondido que só sairia da casa se Ana custeasse o valor de novecentos reais para o primeiro aluguel, mas que achava que a mãe firmaria o acordo e não cumpriria. Disse que se a mãe vendesse a casa e dividisse o valor seria mais justo e que esta a agredia e “se valeu da idade para vir aqui de novo”. Quanto à agressão, Bruna disse que isto não poderia ser objeto de mediação e sim de Boletim de Ocorrência, mas que poderia constar no acordo que as partes deveriam se respeitar mutuamente.

Logo em seguida começou a sessão individual com Ana, que declarou que a filha “não tem responsabilidade, e que seus namorados são tudo traficante”. Disse que a neta já é uma

“mocinha” de dez anos que a filha não a deixa se aproximar da neta, tendo “tirado a menina dela”. Afirmou que quer “tirar a casa da filha” para que ela trabalhe e tenha responsabilidade, visto que ficaria o “dia inteiro na casa dos outros”. Mencionou estar passando por “aperto financeiro” e que não vai dar dinheiro para a filha. Bruna disse então que “na mediação cada um deve ceder um pouquinho para se chegar a um consenso” e pediu a Ana que se colocasse no lugar da filha, desempregada e com uma filha para criar. Ana respondeu que se sente irresponsável como mãe, pois está “dando mole” para a filha e daqui a pouco estará criando um bisneto, caso a neta engravide. A mediadora perguntou então se há algo que pode ser negociado. A resposta foi que Carina poderia ficar agora com o pai e que “passaria a bola para ele”. Afirmou querer que a filha “deixe esses bandidos para lá” e que esta não obedece. Admitiu bater em Carina quando ela a responde, visto que “quando o filho é dependente dela, este deve obedecer”. Apontou que “surrou” a filha após a última sessão de mediação e que última palavra seria “fora”.

Retomada a sessão conjunta, a mediadora afirmou a necessidade de uma visão prospectiva, “daqui para frente”. Afirmou que se o caso fosse para o juiz, uma parte iria sair ganhando e a outra perdendo, mas que na mediação as duas partes podem ganhar e que elas poderiam estabelecer respeito mútuo, respeitando os limites uma da outra. Carina então relatou que a mãe maltratava a neta, e que “por orientação do conselho tutelar não poderia deixar a menina com ela”. Ana então ficou nervosa e disse “cala a boca que lá em casa a gente resolve”, insinuando que iria bater nela quando chegassem em casa. Então levantou-se, apanhou a bolsa e declarou que iria embora e que “a mediação não resolveria seu problema”. Bruna pediu a ela que se sentasse e disse que a mediação ainda não havia terminado. Então, diante da situação e considerando que eu havia feito a mediação anterior, resolvi interferir e disse a Ana que a reação dela de ameaçar a filha na nossa frente e de não querer dialogar, depois de todo o tempo gasto por Bruna nesta sessão e por mim na anterior, me deixava muito triste, e que eu acreditava que violência não era a solução para resolver um problema entre mãe e filha. Afirmei ainda que se ela levasse a situação ao Poder Judiciário, o juiz não tria um terço do tempo e da paciência para ouvi-las, como fizemos, e tentar chegar a uma solução que fosse melhor para as duas.

Lembrei a Ana de que na sessão realizada comigo ela havia demonstrado carinho e preocupação para com a neta, e que de Carina saísse da casa brigada com ela, ela correria o risco de se ver cada vez mais afastada de Ivy. Perguntei se elas tinham vontade de reatar a convivência familiar, viver em paz e harmonia e passar datas comemorativas juntas, como natal e dia das mães. Elas se mostraram sensibilizadas e pedi a elas que imaginassem como seria bom

tomar um café em família, com a participação da criança, e se a vó desejava acompanhar o crescimento da menina. Ela respondeu que sim e sentou-se novamente, mostrando-se disposta a refletir. Quanto aos namorados da filha, eu disse que nós mulheres estamos realmente sujeitas a conhecer homens ruins, e que isso acontece com todas nós. Perguntei a Ana então se quando Kely arrumasse “um cara bacana”, ela estaria disposta a conhecer. Ela disse que sim, mas que a filha deveria escolher melhor os namorados. Começamos então, eu e Bruna, a dialogar com as duas acerca da importância do respeito e da relevância de elas evitarem agressões e xingamentos. Não conseguimos fazer um acordo, mas a impressão que me deu foi de a partir daquele ponto mãe e filha, ao fazerem a exposição do que estavam sentindo, conseguiriam pelo menos conversar com mais facilidade. A idosa afirmou que seus pais nunca tinham conversado muito com ela, que ela não tinha o hábito de conversar com a filha e não sabia muito bem como fazer isso. Carina disse que gostaria que a mãe conversasse mais com ela, e eu e Bruna afirmamos que nunca seria tarde para começar. Então a sessão, que durou mais de duas horas, foi encerrada, sendo que eu e a outra mediadora estávamos nos sentindo extremamente exaustas um razão da alta carga emotiva daquela sessão.

O caso retratado acima permite que se perceba como foi difícil pra mim somente observar as sessões e tentar interferir o mínimo possível. Quando iniciei o trabalho de campo no NAI, me propus somente a observar e recusar, o quanto eu pudesse, qualquer oportunidade de mediar, de dar sugestões ou interferir no trabalho nas mediadoras que ali estavam. Era bem difícil, sendo que na situação acima retratada, por exemplo, fui “convocada”, na minha concepção, pelas circunstâncias (já que eu tinha iniciado a mediação com as partes quando era voluntária no NAI) a atuar como mediadora. Gilberto Velho explicita bem as dificuldades quando se faz este tipo de trabalho, quando fala sobre a pesquisa que realizou no prédio onde morou em Copacabana:

"quero deixar claro que quando comecei a preocupar-me com o assunto, tinha a minha "imagem" de Copacabana e que era, evidentemente, uma situação bastante diferente de um antropólogo europeu que chega a uma tribo do Leste africano, por exemplo. Faço questão de deixar isso claro, pois este é, talvez, o problema fundamental que o antropólogo enfrenta ao estudar a própria sociedade. É óbvio que não acredito que esse problema impeça a investigação, mas sem dúvida introduz uma dimensão nova para o trabalho antropológico. Não conheço fórmula ou receita que resolva este tipo de dificuldade, mas acredito piamente na necessidade de um esforço de autodefinição do investigador não só no começo mas no decorrer de todo o seu trabalho, ou seja, não se trata apenas de manipular com maior ou menor habilidade técnicas de distanciamento, mas ter condições de estar permanentemente num processo de autodimensionamento paralelo e complementar ao seu trabalho com o objeto de pesquisa de que, afinal, ele faz parte."(VELHO, 1973, p.21)

Eu, que já tinha uma visão, como mediadora, do ambiente, das pessoas e do público atendido, teria que estranhar o que pra mim era bastante familiar e conhecido. Do contrário minha pesquisa seria infrutífera, chegando ao ponto de ficar até inviabilizada. Quanto ao distanciamento que seria necessário e levando em consideração que teria que começar a “observar de fora” o ambiente e as sessões de mediação, a fim de que minhas experiências e observações pretéritas não influenciassem de forma dominante a minha dissertação, expliquei à mediadora²² que gostaria de acompanhar as sessões e o funcionamento do NAI pois estava fazendo mestrado na UFJF em Ciências Sociais e que isso fazia parte da minha pesquisa. Não nos conhecíamos pessoalmente ainda. Então ela me avisou que haveria uma sessão de mediação no dia seguinte e que eu poderia chegar um pouco mais cedo para nos conhecermos e depois assistir tal sessão.

Quando cheguei lá, ela, que é uma jovem de cerca de 21 anos, de cabelos pretos e longos, vestida em trajes informais (calças jeans, sandálias sem salto e blusa estampada), perguntou um pouco sobre o mestrado, sobre a minha formação acadêmica e minha experiência como mediadora. Então eu disse que tinha atuado como mediadora durante mais de dois anos mas que meu intuito lá no NAI era observar e que eu tentaria interferir o mínimo possível no trabalho dela. Ela disse que estava tudo certo e eu fiquei para assistir a sessão.

Chegando ao núcleo pela primeira vez (como pesquisadora), embora eu tenha me deparado com uma moça bastante jovem ocupando a função de mediadora, isto não me causou estranhamento, pois eu também tinha por volta desta idade quando comecei a mediar (tinha 22 anos quando fiz minha primeira sessão de mediação)²³. Percebi então minhas percepções pessoais e minha história de vida estavam influenciando no meu processo de estranhamento. Aquela situação me era bastante familiar pois assim como ela eu também era muito jovem quando ocupei a função que ela estava ocupando. Eu conseguia então facilmente me identificar com aquela personagem no cenário ora pesquisado. Interessante aqui a fala de Gilberto Velho acerca do tema:

²² O primeiro contato com a mediadora se deu pelo aplicativo “whatsapp”.

²³ A respeito da minha relação com a mediadora, cabem algumas reflexões. Segundo Schuch(2005), “alteridade” é uma palavra que intrinsecamente traz comparação, e que é usada na antropologia para descrever o relacionamento entre o “eu” e o “outro”, com amplas dimensões que vão do “exótico” à “diferença”. Schuch(2005) notou em sua pesquisa que qualquer distinção antecipada entre o “eu” e o “outro” mostrava-se antecipada e frágil, e que a alteridade foi construída no próprio processo de pesquisa, sob a influência das experiências de interação e conflito. No meu caso, a partir deste primeiro contato com a mediadora, em que eu podia me ver no outro (eu podia me ver nela considerando a idade e a situação em que comecei a mediar), reparei que o relacionamento que eu iria construir com meus pesquisados era bem diferente do que eu tinha imaginado, pois agora eu tinha que levar em consideração que tudo isto poderia influenciar no meu processo de estranhamento.

“Posso estar acostumado, como já disse, com uma certa paisagem social onde a disposição dos atores me é familiar, a hierarquia e a distribuição de poder permitem-me fixar, *grosso modo*, os indivíduos em categorias mais amplas. No entanto, isto não significa que eu compreenda a lógica de suas relações. O meu conhecimento pode estar seriamente comprometido pela rotina, hábitos, estereótipos. Logo, posso ter um mapa mas não compreendo necessariamente os princípios e mecanismos que o organizam. O processo de descoberta e análise do que é familiar pode, sem dúvida, envolver dificuldades diferentes do que em relação ao que é exótico.”(VELHO, 1978,p.41)

Tomei consciência, a partir da reflexão acerca de como eu estava percebendo a situação que se apresentava para mim, que estava vendo a situação a partir do que para mim era familiar, a partir das minhas experiências pessoais. Mas isso não significava que eu sabia toda a lógica das relações em que Larissa estava inserida e o que significava a presença dela, em específico, ali. Era familiar para mim que uma mulher jovem, de vinte e poucos anos, fosse mediadora. Mas o fato de eu estar acostumada com aquela situação não deveria por si só fazer com que eu não indagasse mais sobre o que estava se apresentando diante de mim, como pesquisadora. Como observa Velho (1978), o processo de estranhar o familiar é possibilitado quando somos capazes de confrontar intelectualmente, e mesmo emocionalmente, versões e interpretações diferentes que existem a respeito de fatos, situações. Para que eu pudesse analisar as informações obtidas, principalmente no que se refere às mediadoras, eu precisaria confrontar minhas próprias interpretações como mediadora, o que pra mim pareceu um desafio maior que o que se apresentaria se eu estivesse confrontando as concepções de outra pessoa.

Voltando ao caso. Após o término da sessão, Larissa me pediu um “feedback”, sobre as técnicas que ela utilizou e sobre as minhas impressões. Tentei então ser o mais “objetiva” possível, visto que estava tentando manter um distanciamento, e disse que não poderia atuar como mediadora-observadora e que gostaria de não falar muito para não interferir nas sessões. Como observa Velho:

“Uma das mais tradicionais premissas das ciências sociais é a necessidade de uma *distância* mínima que garanta ao investigador condições de *objetividade* em seu trabalho. Afirma-se ser preciso que o pesquisador veja com olhos *imparciais* a realidade, evitando *envolvimentos* que possam obscurecer ou deformar seus julgamentos e conclusões”.(VELHO, 1978, pág.36)

Percebi que naquele ambiente eu teria que ficar muito atenta pois, sendo mediadora, a todo tempo poderia ser solicitado meu envolvimento na dinâmica de funcionamento do núcleo, o que eu queria evitar na maior medida possível, pois se minha presença ali influenciava, caso

eu me deixasse levar, poderia impor uma outra forma de condução das mediações e no comportamento da mediadora²⁴. Quando me recusei a dar um “feedback”, a mediadora aceitou e mudou de assunto, afirmando que estava querendo escrever um artigo sobre mediação e indagou se eu poderia ajudá-la. Mais uma vez, mesmo mudando de assunto, ela estava solicitando meu envolvimento, só que agora em algo ligado à sua carreira profissional. Dando-me por vencida, por ora, e não querendo parecer mal-educada, eu disse que sim, e ela começou a apontar ideias e eu dei algumas sugestões. Ela ficou animada e disse que seria bom ter eu lá para “trocar ideias” sobre o artigo. Eu sorri e disse que ela poderia “trocar ideia comigo” sempre que quisesse. Fiquei um pouco incomodada, pois as minhas sugestões para o artigo, que tratava de mediação, poderiam influenciar, mesmo que indiretamente, em como ela aplicaria as técnicas e conduziria as sessões. Não deixei transparecer o meu incômodo, mas decidi que faria o possível para evitar este tipo de envolvimento. Eu notei que ela queria, mesmo que não fosse algo explícito, uma contrapartida em relação ao fato de eu estar ali observando o trabalho dela. E eu considerei que no entendimento dela isto poderia parecer justo. Realmente não devia ser agradável para ela o fato de alguém, que é mediadora a mais tempo e tem mais experiência, ficar sentada observando o que estava sendo feito. E ela sabia que tudo aquilo pra mim era conhecido e que eu tinha minhas opiniões e formas de conduzir uma mediação. Eu teria que contornar estas questões, mantendo um distanciamento²⁵, visto que eu não podia evitar, em razão da minha trajetória profissional, um envolvimento com meu objeto de pesquisa.

Mesmo que Gilberto Velho (1978) reconheça que uma das mais tradicionais premissas das ciências sociais é a necessidade de uma *distância* mínima, afirma, em contrapartida, que a noção de que existe um envolvimento inevitável com o objeto de estudo e de que isso não constitui um defeito ou imperfeição já foi clara e precisamente enunciada. Embora eu soubesse do incômodo que estava sendo gerado com minha presença e soubesse também que seria inevitável algum envolvimento, isto não poderia se tornar um problema que inviabilizasse a minha observação²⁶.

²⁴ Tenho consciência de que só de estar sentada observando, isto já influenciava na dinâmica da mediação que se apresentava. Mas o que desejo expressar é que não gostaria de influenciar ainda mais atuando como comedidora ou como mediadora observadora (na mediação, quando esta é realizada em dupla, é comum que um mediador somente observe e dê um “feedback” para quem está mediando a respeito das técnicas utilizadas e da situação mediada). Mas naquele ambiente eu estava disposta a evitar a este tipo de atuação e somente observar, sem passar para as mediadoras minhas impressões acerca do caso e da atuação delas.

²⁵ Quanto ao distanciamento, Velho (1978, p.2) explica que “a idéia de tentar *por-se no lugar do outro* e de captar vivências e experiências particulares exige um mergulho em profundidade difícil de ser precisado e delimitado em termos de tempo. Trata-se de problema complexo pois envolve as questões de *distância social* e *distância psicológica*”.

²⁶ Interessante aqui a reflexão que Schuch (2005) fez quando relatou sua experiência de observação na construção de sua tese de doutorado: mesmo estando naquele momento vinculada apenas à academia, não poderia apenas ficar

Trocando de assunto, fiz então algumas perguntas sobre o NAI e ela relatou que é remunerada pelo shopping, que fornece a ela uma bolsa no valor de seiscentos reais em contrapartida a uma jornada diária de trabalho de quatro horas e meia, de segunda a sexta-feira. Afirmou que não há qualquer financiamento do Estado no que tange à mediação e que os mediadores atuam sem supervisão. Fiquei surpresa com o fato de o shopping financiar a mediação e perguntei a ela se ela sabia o motivo, o que o shopping ganharia com isso. Ela então respondeu que acreditava que “eles achavam que era bom para a imagem deles”. Comecei a achar relevante então conversar com o administrador do shopping-center para entender melhor a razão de eles pagarem a mediadora e ainda fornecerem salas e equipamentos para a mediação de forma gratuita. Seria meu próximo passo depois de conhecer a equipe. Tentei levantar alguns nomes com ela a fim de saber quem eu deveria procurar. Ela me disse para procurar a administração do shopping, em especial o síndico, ou o setor de RH.

Exatamente neste ponto da conversa, quando recebi a informação de que a mediadora era paga pelo shopping, eu estranhei o que estava acontecendo. Até ali pra mim estava sendo tudo muito familiar, e estava sendo bastante difícil estranhar algo. Sobre a questão do estranhamento, percebi que teria que começar a transformar, como bem coloca Da Matta (1974), o familiar em exótico. Mas neste ponto, de posse desta informação eu pensei que seria só o começo, e que iria descobrir coisas que nem imaginava em minha pesquisa e que existiam muitas informações que para mim eram desconhecidas²⁷. Esta era só a primeira. Aquele local era familiar pra mim, mas comecei a perceber que não o conhecia realmente. Na verdade eu não conhecia as pessoas que estavam envolvidas de forma direta no funcionamento do núcleo e não conhecia as reais dinâmicas de funcionamento. Foi um choque pra mim. Eu não sei qual foi minha expressão facial naquele momento e se eu deixei transparecer algo, mas tentei agir naturalmente (mesmo com minha mente borbulhando de indagações), agradei e pedi a ela que me apresentasse ao restante da equipe.

na posição privilegiada de “pesquisadora”, visto que o campo não se revelava a quem estivesse distante, tendo, ao contrário, que ser “sentido”, havendo efeitos diversos e complexos causados pela sua presença no cotidiano estudado.

²⁷ No meu caso, o que era familiar pra mim na verdade não era por mim conhecido. Velho (1978, pág.6) afirma que “em princípio, dispomos de um mapa que nos *familiariza* com os cenários e situações sociais de nosso cotidiano, dando nome, lugar e posição aos indivíduos. Isto, no entanto, não significa que conhecemos o ponto de vista e a visão de mundo dos diferentes atores em uma situação social nem as regras que estão por detrás dessas interações, dando continuidade ao sistema”. Era exatamente isto que estava acontecendo naquele momento. Eu desconhecia completamente o que dava continuidade àquele sistema. Somente alguns meses depois, observando e conversando com as pessoas envolvidas no funcionamento do NAI, eu conseguiria ter um real panorama.

Fui conhecer inicialmente a servidora Joana²⁸, que fazia a triagem dos casos que chegam ao NAI. Ela, que chegava ao núcleo às 9 horas, quando começava o atendimento, estava sentada em uma cadeira posicionada atrás de uma mesa. De frente para a mesa estavam posicionadas duas cadeiras. Sua sala tinha porta de vidro, ar-condicionado e mais três cadeiras que ficavam encostadas na parede, na lateral esquerda da sala, direcionadas às pessoas que estavam aguardando atendimento²⁹. A servidora em tela tem cerca de 60 anos e cabelos na altura dos ombros, de tonalidade castanho-ruivos. Perguntei como ela tinha começado a trabalhar ali, e a resposta foi que era servidora do Estado de Minas Gerais mas que anteriormente estava alocada na Câmara dos Vereadores, onde ficou por 12 anos no setor de expedição de carteira de identidade. Disse a ela que havia feito estágio na Câmara, no Centro de Atenção ao Cidadão, e disse que lembrava dela de lá. Então ela disse que se lembrava também de mim e citou o nome do meu orientador de estágio na época. Quando perguntei a ela o que achava da mediação, disse que muitas vezes a assistente social que lá atuava (hoje em dia não atua mais) conversava com as famílias que procuravam o NAI e não levava os casos para a mediação, fazendo um tipo de “acareação” entre as partes³⁰. Perguntei então a Larissa, que estava na sala, o que ela achava de tal interferência por parte da assistente social. Ela respondeu que o papel de tal profissional deveria ser voltado mais para delegacia, tanto que a delegada criou salas diferentes para o serviço social e para a mediação, visto que os temas são diferentes e que a mediação teria o condão de resolver os conflitos.

No que tange à delegada responsável pelo NAI, citada por Larisa nesta situação das salas, cabem os seguintes parêntesis: pude perceber que tem grande discricionariedade quanto ao funcionamento da mediação de conflitos na delegacia do idoso, visto que não há mais nenhuma autoridade que responde pelo funcionamento do núcleo de mediação e não há supervisão neste sentido (as autoridades superiores não demonstram muito interesse). Rúa (2013) indaga até onde pode ir a autonomia e discricionariedade dos agentes implementadores. No caso em tela, a autonomia e discricionariedade são grandes, o que pode ser um fator preocupante quando se pensa que um agente tem convicções, valores e experiências pessoais, que podem influenciar

²⁸ Atualmente, Joana não trabalha mais no NAI. Fui informada pela atual mediadora de que ela foi “mandada embora” por razões políticas, uma vez que era contratada e não concursada. A triagem atualmente é feita pela escrivã e investigadores da polícia civil.

²⁹ Muitas vezes, quando conversava com Joana ou quando observava a triagem, ficava sentada em uma destas cadeiras.

³⁰ Acareação é um procedimento utilizado no meio jurídico, que consiste em colocar as partes frente a frente quando há divergência no que tange às versões apresentadas acerca do mesmo fato, quando as partes são ouvidas em separado. A acareação é usada então para que os envolvidos, ao serem colocados juntos, consigam chegar a uma versão comum dos fatos.

na implementação de uma política pública. Um dos desafios quanto à implementação em tela é que como não há um delegado específico responsável apenas pela Delegacia do Idoso e sim delegados lotados em outras delegacias que vão ao NAI apenas uma vez na semana, a rotatividade acaba sendo grande, o que poderia refletir no comprometimento com o crescimento da mediação³¹. Já não é o mesmo, por exemplo, o delegado presente no NAI quando da implantação, sendo que no período de um ano já foram lotados lá três delegados diferentes. Também houve grande rotatividade de mediadores. No período de janeiro a dezembro de 2018 houve três mediadoras lotadas no NAI, sendo que duas delas saíram de lá em razão de terem encontrado outros estágios com maior remuneração e oportunidades profissionais.

Prosseguindo com a conversa, perguntei a Joana como ela diferenciava os casos indicados para mediação ou não e ela disse que “quando a pessoa chegava no NAI dizendo que queria fazer um Boletim de Ocorrência, se fosse algo que configurasse crime, ela encaminhava para a delegacia e não para o setor de mediação”. Notei que Joana tinha muita liberdade para definir o que era crime ou situação mediável, no momento da triagem, atuando como filtro. Tal definição era feita de forma subjetiva, visto que Joana não contava com parâmetros objetivos para definir quais tipos de maus tratos configuravam crime e quais configuravam uma situação mediável. Este limiar entre o que era crime e o que podia ser resolvido por meio do diálogo era definido de acordo com a sua sensibilidade, opiniões e experiências. Uma situação que poderia parecer grave para uma pessoa poderia não ser para outra. De tal forma, percebi que, muitas vezes, se a pessoa chegava ao NAI disposta a encontrar uma solução mais dialogada, poderia ser encaminhada para a mediação. Se já chegasse querendo registrar uma ocorrência, era encaminhada para a polícia. Muitas vezes era a parte quem definia a gravidade da situação.

Posteriormente, a triagem passou a ser feita por membros da Polícia Civil, mas continuou acontecendo de forma subjetiva. Sob a responsabilidade da escrivã da Polícia Civil, que muitas vezes comparava os idosos a crianças que dependiam de cuidados da família, que demonstrava certa irritação quando havia uma situação de abandono para com o idoso. Embora a situação de abandono configure um crime, não havia critérios objetivos para que se pudesse definir qual tipo de abandono é mediável ou não, por exemplo.

³¹ É de informação geral entre os advogados (disponho desta informação pois sou também sou advogada) que é habitual a grande rotatividade dos delegados na Polícia Civil de Minas Gerais. Quando um novo delegado regional assume o cargo, sempre há mudanças na lotação dos delegados. De tal forma, é muito raro que o mesmo delegado fique durante muitos anos na mesma delegacia. No caso do NAI, não há um delegado titular na delegacia do idoso, o que faz com que a rotatividade seja ainda mais acentuada. Acredito (e ressalto que esta é uma concepção pessoal) que tal fato influencia na vontade de o delegado que está no NAI realizar mudanças que expandam a mediação, pois pode ser a qualquer momento retirado da delegacia e removido para outro local, descontinuando a forma de funcionamento adotada.

O fato de a pessoa que faz a triagem não ter tido treinamento em mediação acaba influenciando na forma como a triagem é feita: quando a escritã afirmou para mim que a mediação era utilizada quando a situação pudesse ser resolvida na conversa, pensei: o que pode ser resolvido pela conversa varia muito de uma pessoa para outra. Talvez o que poderia ser resolvido pela “conversa” para mim não seria o mesmo para ela e vice-versa, por exemplo. A palavra “conversa” era muito vaga, e quem estivesse fazendo a triagem poderia interpretá-la de maneiras muito diferentes. O instituto da mediação não se resume em “conversar” com as partes, mas como a escritã não tinha tido qualquer treinamento neste sentido, não conhecia a fundo o instituto da mediação e não tinha ideia de como ela de fato acontecia.

Quanto ao horário de realização, notei que a maioria das sessões era realizada no início da tarde, às 12 ou 13 horas, visto que a mediadora fazia faculdade no período da manhã. Percebi, durante os vários dias em que fui ao núcleo, que Joana, quando não estava fazendo triagem, geralmente estava conversando com alguém da equipe do NAI, visto que todos conversavam com ela sobre as questões e problemas do núcleo, o que fazia com que ela estivesse sempre bem informada sobre tudo o que estava acontecendo.

Diante de tudo o que aconteceu neste dia, pude perceber o quanto era necessário que eu transformasse o que me era familiar em exótico. De acordo com Da Matta (1974), trata-se um movimento de auto-exorcismo, pois não se trata de depositar no selvagem africano ou melanésio o mundo de práticas primitivas que se deseja inventariar e objetificar, mas descobri-las na própria sociedade a que pertence o pesquisador, nas instituições políticas, religiosas, etc. O problema estaria em tirar a “capa” de membro de uma classe ou grupo social específico para estranhar alguma regra social familiar e assim descobri-lo exótico, fazendo uma viagem interior e chegando ao fundo do poço de sua própria cultura. Neste caso, seria necessário um desligamento emocional, já que a familiaridade do costume não foi obtida via intelecto, mas via coerção socializadora. Eu deveria então exotizar o que pra mim sempre fora natural e encarado sem mais questionamentos. Eu estava analisando algo que estava acontecendo dentro da sociedade à qual pertença, na cidade em que nasci, cresci, me formei e venho desenvolvendo minha trajetória profissional.

Gilberto Velho (1973), ao descrever sua experiência quando pesquisou Copacabana, bairro em que viveu 16 anos de sua vida, colocou que foi crucial o movimento de estranhar o familiar. Afirmou que tinha consciência da dificuldade que reside em desnaturalizar noções, impressões, categorias e classificações que constituíam sua visão de mundo. Trazendo tais ensinamentos para a situação em que me encontrava, várias coisas que pra mim eram bastante naturais quando eu atuava como mediadora no NAI, não poderiam agora ser por mim

naturalizadas como pesquisadora. Eu realmente teria que tirar a “capa”, como coloca Da Matta. Minha inserção no campo já começava com várias dúvidas e desafios. Estava claro que não seria fácil, mas estava disposta a tentar exotizar no maior grau possível o que me era tão familiar. Minha própria entrada no campo foi possibilitada pelo fato de eu ser mediadora e conhecer Joice, que foi quem esteve envolvida na implantação do núcleo de mediação. Ressalte-se que minha entrada no campo, por si só, já indicava que eu pertencia a este meio. Mas como pesquisadora eu teria que estabelecer certo distanciamento, até emocional. Foi um desafio diário.

2. O NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO IDOSO (NAI)

2.1. Organização e Localização

O NAI funciona de 9 às 16 horas e é composto por cinco salas, que estão localizadas no terceiro andar do Santa Cruz Shopping, em Juiz de Fora. Tal shopping, que foi o primeiro a ser instalado na cidade e é o mais tradicional, conta com vários pontos de ônibus e táxi próximos, além de estacionamento, o que proporciona fácil acesso ao público juizforano. Para chegar ao NAI de ônibus, a pessoa deve usar a entrada principal do shopping e subir de elevador. Há dois elevadores, sendo que, durante um tempo, neles estavam estampadas informações sobre os serviços disponíveis no Núcleo e havia fotos de idosos. Para ter acesso à recepção do NAI³², a pessoa deveria virar à direita, após sair do elevador, e passar por alguns salões de beleza. Já a delegacia fica mais à esquerda. No momento não há mais uma recepção para NAI, e as pessoas estão indo direto à sala onde fica a escritã da polícia civil e os investigadores, uma vez que na sala está escrito “Núcleo de Atendimento ao Idoso”. Tal sala fica ao lado do Centro de Registro de Ocorrência Policial (CROP) e a triagem dos casos de mediação atualmente está sendo feita por membros da Polícia Civil³³. As salas que compõe o NAI não ficam uma ao lado da outra, mas sim espalhadas no terceiro andar.

Uma das salas divide em três espaços, por biombos, é composta pela mesa em que ficava Joana, pela copa e por uma sala destinada ao serviço de psicologia e serviço social³⁴. Quanto às outras salas que compõe o NAI, a segunda sala é a em que ficava a investigadora Fabiana³⁵ e dois funcionários da polícia civil, lotados na parte administrativa. As mediadoras, que também acumulam a função de estagiárias de Direito, também ficavam lá quando estavam fazendo o serviço relacionado à delegacia, tendo uma mesa para elas também. As outras duas salas são as em que funcionam as sessões de mediação, havendo uma principal e uma de apoio.

A sala principal conta com paredes brancas, uma mesa redonda com várias cadeiras em volta (em que sentavam os mediandos e a mediadora), e outra mesa retangular em que havia um computador e mais uma cadeira, na qual eu me sentava para acompanhar as sessões. Nas

³² A recepção no momento está desativada pois a funcionária que fazia a triagem, Sandra, não está trabalhando mais lá..

³³ A triagem será melhor descrita à frente e passou por sérias mudanças durante o período de observação desta pesquisadora.

³⁴ Atualmente, o serviço social está desativado por falta de mão-de-obra voluntária. Quanto à psicologia, o serviço é prestado por estudantes, o que ocorre por meio de convênio com uma faculdade particular de Juiz de Fora.

³⁵ A investigadora Fabiana atualmente não trabalha mais no NAI, pois foi transferida para outra cidade. Pude notar, em um episódio, que Fabiana supervisionava informalmente o funcionamento da mediação quando a delegada não estava. Agora esta função de supervisão informal é exercida pela escritã Gilmara.

paredes há vários quadros, com os seguintes dizeres: “Para que se ganhe, não é necessário que o outro perca”, “Conciliação e Mediação: a forma mais adequada de resolver seus conflitos” e “Direitos dos idosos: art.2º do Estatuto do Idoso: O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade”. Há também na sala um arquivo em que são guardadas as pastas relativas aos casos de mediação. Em cima da mesa costuma ficar um jarro de água e alguns copos. A porta da sala é de vidro e ocupa toda uma parede (é uma porta de correr em que há uma estampa esverdeada, que não permite que se veja o interior da sala, e há fotografia impressa de um casal de idosos sorrindo e segurando a placa “Conversa na Melhor Idade”).

No que tange à recepção dos casos que chegam ao NAI, esta passou por relevantes mudanças durante o período de observação desta pesquisadora³⁶, mas alguns procedimentos continuaram os mesmos: quando a pessoa chega ao núcleo alegando que houve o cometimento de um crime, já é direcionada ao setor da polícia militar a fim de que seja lavrado um boletim de ocorrência. Quando se trata de alguma situação em que há problemas relativos a cuidados com idosos ou problemas de convivência familiares ou com vizinhos, o caso é encaminhado, após a triagem, para mediação, caso não configure crime³⁷. Já na sessão, se a mediadora constatar que se trata de crime, dá ciência à delegada para que esta tome as providências cabíveis e encerra o procedimento de mediação, que não pode ser usado para situações criminais relativas a idoso.

Quanto à triagem, no período de janeiro a outubro de 2018, esta era feita pela servidora Joana, que chegava ao núcleo às 9 horas, quando começava o atendimento, e ia embora às 17 horas. Era feita a triagem de modo que era analisado por Joana se o caso apresentado configurava uma situação potencialmente mediável. Caso configurasse, era feita uma ficha cadastral com os dados pessoais do atendido e um resumo da situação. Então era coletado o endereço das partes envolvidas no conflito e eram enviadas pelos correios cartas-convite para a sessão de mediação. Acontece, no entanto, que muitas cartas não chegavam ao destinatário

³⁶ De janeiro a outubro de 2018 a recepção e triagem dos casos era feita por Joana. Quando esta foi demitida, tais funções passaram a Gilmar e aos investigadores da polícia Civil.

³⁷ Aqui cabem os seguintes parêntesis: o fato de a situação configurar ou não crime é avaliado pela pessoa que está fazendo a triagem, de forma que pode-se dizer que isto acontece de forma até certo ponto subjetiva, como será avaliado mais à frente.

por extravio (então ele nem tomava ciência da sessão) ou este não comparecia³⁸ mesmo estando ciente da data e hora, visto que o comparecimento não é obrigatório e o não comparecimento não implica em qualquer penalidade. Como a delegada só fica na Delegacia do Idoso um dia por semana, muitas das cartas-convite estavam sendo postadas sem a sua assinatura, o que, na opinião de Larissa, diminuía a disposição das partes em comparecer. Então, por insistência da mediadora, as cartas começaram a ser levadas à outra delegacia em que a delegada estava lotada, localizada em outro bairro, a fim de que pudessem ser assinadas antes da postagem.

Como o meio utilizado para a entrega das cartas é a postagem nos correios, as sessões acabam sendo marcadas para uma data que corresponda ao espaço de 30 dias contados da postagem, uma vez que é considerado que podem ocorrer atrasos na entrega das correspondências. De tal forma, decorre um lapso temporal considerável desde a data em que a pessoa compareceu ao núcleo com alguma demanda até o momento em que será realizada a sessão de mediação. São recorrentes as situações de não comparecimento das partes. Há ainda várias situações em que o idoso falece antes da realização da sessão, perdendo esta o seu objeto. Quando há o falecimento, as partes costumam chegar ao núcleo exaltadas e inconformadas, pois o problema não pôde ser resolvido antes de o idoso falecer.³⁹

Acompanhei uma triagem, que acho relevante descrever a seguir, a fim de que o leitor consiga compreender melhor seu funcionamento:

O idoso Berilo compareceu ao núcleo, relatando que havia alugado uma casa a Nércio, a qual estava localizada ao lado da casa em que residia, mas que estava tendo sérios problemas com tal locatário.

Nércio, quando procurou Berilo a fim de alugar a casa, afirmou que iria residir no local com sua companheira e com o filho de quatro anos, o que teria levado Berilo a crer que se tratava de uma família de hábitos considerados por ele “normais”. No entanto, Nércio começou a fazer várias festas que segundo Berilo eram “regadas a álcool e drogas”, sendo que tais festas estendiam-se pelas madrugadas, de quinta-feira a domingo. O idoso estava se sentindo incomodado com a “música alta, gritos e com as pessoas nuas que circulavam na casa e às vezes mexiam com ele e com sua esposa, chamando-os para a festa e correndo até seu portão, nus, e batendo a campainha”. Joana perguntou então se Berilo já tinha tentado conversar com Nércio

³⁸ De acordo com a documentação fornecida a mim pela mediadora Larissa relativa aos casos por ela mediados (fevereiro de 2017 a abril de 2018), pude constatar que em 23% dos casos não houve comparecimento de ao menos uma das partes, impossibilitando a mediação.

³⁹ De acordo com a documentação dos casos mediados por Larissa, em 3% destes houve o falecimento do idoso antes da realização da sessão. Presenciei um caso em que ocorreu o falecimento de uma idosa cujos filhos e marido iriam passar pelo procedimento de mediação, que será descrito mais à frente.

a respeito de tais fatos, ao que o idoso respondeu que sim e que tinha então sofrido ameaças por parte do locatário, que disse para ele não “encher o saco” senão ia entrar “na bala”, insinuando que poderia atirar no idoso.

Joana perguntou então a Berilo se este gostaria de ajuizar uma ação de despejo. Afirmou que se quisesse adotar tal medida judicial, teria que procurar um advogado ou a defensoria pública, pois o NAI não oferecia serviços advocatícios. Berilo respondeu que não, que tinha medo e que preferia tentar resolver por meio da conversa, a fim de que Nércio parasse com as festas ou desocupasse o imóvel. Então foi sugerida a mediação de conflitos para tentar resolver o caso. Joana elaborou em seguida uma carta-convite para que Berilo colocasse na caixa de correio de Nércio.

Ainda quanto à triagem, em uma ocasião me deparei com Maria realizando tal procedimento de maneira informal. O caso era o seguinte: uma cuidadora de idosos, Nara, procurou o NAI alegando que “queria se resguardar” e parou Maria perto da sala onde eram realizadas as mediações a fim de obter informações. Tal cuidadora afirmou que “tomava conta de uma idosa e que costumava beber uma cervejinha com um dos filhos da senhora, mas que esta era muito bem cuidada e não sofria maus-tratos”. Os outros filhos da senhora não gostavam de tal situação e ameaçaram tomar providências contra ela visto que acreditavam que ela estava negligenciando a senhora. Então a mediadora pediu a Nara que se dirigisse ao setor de mediação no fórum e procurasse o CEJUSC, visto que a situação tratava de um desacordo entre Nara e os filhos da idosa, e não à situação da idosa em si, já que não havia maus-tratos.⁴⁰

Quanto ao funcionamento do procedimento de mediação, quando havia a ausência de um dos interessados e o outro comparecia, era perguntado à parte que compareceu se ela desejava prosseguir com a mediação. Caso a resposta fosse afirmativa, era enviada nova carta-convite à outra parte, adiando ainda mais o início do procedimento.

Há, além da ficha cadastral, outros documentos que são elaborados pelo mediador:

a) termo de adesão: na primeira sessão o mediador explica o que é a mediação, ressaltando sua voluntariedade, a confidencialidade e a importância de uma parte ouvir enquanto a outra fala, sem interrupções. Também é exposto que se trata de um procedimento extrajudicial e que as partes podem desistir a qualquer momento caso queiram ajuizar uma ação judicial. Se os envolvidos, que podem ou não estar acompanhados de advogados, concordarem,

⁴⁰ Conversando com Maria depois acerca da situação, esta afirmou que achava que o caso era relativo a uma “picuinha” dos filhos com a cuidadora e que não havia maus-tratos ou violência. Fica evidente aqui como a percepção pessoal das mediadoras influencia no serviço de mediação no que tange a identificar se a situação caracteriza crime ou não e o que configura uma situação mediável.

assinam o termo de adesão e a mediação começa. Se uma das partes estiver acompanhada de advogado e a outra não, é recomendável que a sessão seja suspensa para que a parte desacompanhada, caso queira, possa contratar um advogado.

Pude perceber, observando as atividades do núcleo, que Larissa sempre perguntava à parte que não estava acompanhada de advogado se desejava contratar um. Já Bruna não tinha este hábito, sendo que parecia esquecer de perguntar em algumas das vezes.

b) Termo de encerramento: nele consta o motivo do encerramento: se houve o acordo, se ocorreu o não-comparecimento, se as partes desistiram da mediação ou se não houve a possibilidade de acordo. Ressalte-se que não consta na ficha o teor do acordo, em nome do Princípio da Confidencialidade.

Na mediação judicial, ou seja, aquela realizada no fórum, os acordos são homologados pelo juiz, tendo então força de sentença. Na delegacia do idoso isto não acontece, sendo que os acordos não são remetidos para o fórum a fim de que o juiz verifique os requisitos de legalidade e homologue. De tal forma, seu poder de coerção fica reduzido.

Estes foram alguns aspectos observados no que tange ao funcionamento do NAI, mais especificamente no que se refere à mediação. No que tange à forma como são enviadas as cartas-convite, mais à frente, no capítulo que trata da dinâmica das mediações no NAI, será relatado um caso em que a idosa faleceu antes da realização da mediação e a família compareceu ao núcleo. Prossigamos então para a análise da implantação do núcleo, que será feita a seguir.

2.2. A implantação do NAI – shopping, polícia e política:

Após a conversa com a mediadora Larissa em que ela fez referência ao síndico do shopping onde funciona o NAI, achei importante conversar com ele para saber mais sobre a implantação do núcleo. A secretária de José havia marcado minha conversa com ele para o horário de 13 horas. Cheguei às 12:45 no setor administrativo do shopping e ela me ofereceu café expresso e água. Aceitei o café, sorri e me sentei em um sofá branco de couro. Era uma sala que contava com dois sofás e uma mesa com um recipiente de vidro cujo conteúdo era água saborizada (água, gelo e algumas rodela de limão). José atrasou cerca de trinta minutos.

Quando fui convidada a entrar na sala dele, ele prontamente me recebeu com um aperto de mão. Era um homem de cerca de quarenta anos, vestido com calça jeans e blusa de malha.

Tinha uma expressão facial alegre e receptiva⁴¹. Apresentei-me como pesquisadora da Universidade Federal de Juiz de Fora e disse que estava pesquisando o funcionamento e a implantação do NAI e da mediação. Perguntei então como surgiu a ideia de implantar o núcleo no shopping. José me disse que seu pai era juiz de paz na cidade de Pirapetinga, em Minas Gerais, e que, observando o trabalho do pai, sempre viu a importância do diálogo e como este era útil para resolver problemas. Por isso achava que a mediação era um bom caminho.

Quanto à implantação do núcleo, relatou que um político conhecido seu de longa data, Elias, que era vereador em Juiz de Fora e que agora é deputado estadual, entrou em contato com ele para verificar a possibilidade da instalação da Delegacia do Idoso no shopping. Após algumas reuniões com tal político e com a Polícia Civil, verificou-se que era possível e ficou acordado que o shopping-center forneceria as salas e todos os equipamentos necessários em regime de comodato, não tendo o Estado de Minas Gerais custos em relação a isso.

Sobre este ponto, são relevantes os ensinamentos de Jelin (2006), que ressalta que, às vezes, o desenvolvimento dos direitos sociais de cidadania por meio do Estado de bem-estar social tem substituído o ideal do cidadão responsável pela realidade do “cliente”. Durante o século XX, a predominância dos regimes populistas e do autoritarismo na América Latina deu ensejo à produção de uma cultura em que a consciência dos direitos do cidadão é limitada, de forma que o relacionamento com o Estado é expresso muito mais em termos de clientelismo ou paternalismo do que em termos de cidadania, direitos e obrigações. A fala do administrador do shopping corrobora tal consideração. Para ele era bom para o shopping ter a delegacia lá porque trazia clientes. Disse que após a instalação da delegacia, aumentou a circulação de pessoas, sendo que muitas vezes os familiares “aproveitavam que iam na delegacia e usavam os serviços e lojas do shopping, como lanchonetes e casas lotéricas”. Contou ainda que viajava muito pelo mundo e que procurava trazer ideias novas. Percebeu que em outros países o idoso é muito mais respeitado e valorizado e que no Brasil isso deveria mudar. Por isso ele disse que apoia tanto a Delegacia do Idoso, fornecendo inclusive energia elétrica, internet e estacionamento gratuito para os policiais. Disse ainda que tudo que é feito pela comunidade dá retorno para a empresa.

⁴¹ Inicialmente, a primeira palavra que me veio à cabeça quando conheci José foi cordial. Ele era alegre e educado e fez o possível para que eu me sentisse à vontade naquele ambiente. De acordo com Holanda(1995), já se disse que a contribuição brasileira para a civilização será de cordialidade. Segundo o autor, daremos ao mundo o homem cordial, hospitaleiro e generoso, que são características perceptíveis aos estrangeiros que nos visitam. Estes seriam traços definidos no caráter do brasileiro que revelariam a influência ancestral dos padrões de convívio humano informados no meio rural e patriarcal. No entanto, o autor afirma que seria engano supor que essas virtudes possam significar boas maneiras e civilidade, visto que nossa forma ordinária de convívio social é no fundo justamente o contrário da polidez que ela pode iludir. Isso se explica pelo fato de que a atitude polida consiste precisamente em uma espécie de mímica deliberada que serve de defesa ante a sociedade. Segundo Holanda(1995,p. 147), “detem-se na parte exterior epidérmica do indivíduo, podendo mesmo servir quando necessário de peça de resistência. Equivale a um disfarce que permitirá a cada qual preservar sua sensibilidade e suas emoções.”

Relatou o exemplo de um shopping na cidade de Belo Horizonte que começou a fornecer serviços gratuitos para a comunidade e percebeu uma considerável diminuição da depredação de banheiros, paredes e telefones públicos. Afirmou que quando as pessoas se sentem parte de algo, “que algo é feito em benefício delas”, tendem a cuidar mais do espaço. Por fim, destacou que a delegacia favorecia a imagem do shopping junto à comunidade. Abriu então a página do *Facebook* e me mostrou os comentários das pessoas que tinham utilizado a Delegacia do Idoso e que tinham ressaltado as vantagens da instalação desta neste local, que era central e de fácil acesso. Havia também comentários elogiando o apoio do shopping à população idosa.

Quanto à relação com as autoridades do NAI, disse que as “autoridades pedem e o shopping dá”, afirmando que para a expansão dos serviços direcionados ao idoso, falta pressão da comunidade junto às “autoridades” e que um “delegado forte”⁴² seria bom para o núcleo. No que tange à mediação, disse que Joice o procurou “pedindo uma sala” para a mediação, para que os estudantes de Direito pudessem aprender a fazer as mediações, oferecendo mais um serviço para os idosos. Ele disse que se dispôs a fornecer as salas e uma funcionária do shopping para fazer a triagem. Tal funcionária atuou por um tempo e “não deu certo”. Quando Joice o procurou e disse que preferia que uma pessoa capacitada em mediação fizesse a triagem, José firmou convênio com a Polícia Civil a fim de financiar uma vaga para estagiário de Direito para fazer as triagens e as mediações. José então, finalizando a conversa, me deu um cartão com seu número pessoal e disse que se precisasse de algo, poderia entrar em contato com ele. Agradei e me despedi.

Kingdon (1984) faz referência aos atores que são “empreendedores de políticas públicas”: são indivíduos do setor privado que estão dispostos a investir seus recursos de poder, tempo e energia em uma proposta de política, tendo em vista a sua concretização. Tais empreendedores seriam hábeis negociadores que estariam atentos às janelas de oportunidade, tendo seus interesses efetiva ou potencialmente afetados pelas decisões e ações que compõe a política pública em tela. De tal forma, o administrador do shopping poderia ser visto como um empreendedor de política pública, se não fosse analisado o contexto em que se deu a implantação do NAI. Esta se deu na verdade em decorrência das relações pessoais existentes entre José e um político, que participava na época de frentes políticas ligadas à população idosa. Há neste contexto uma rede de relacionamentos que proporcionou que o NAI fosse implantado. De acordo com Giddens e Sutton (2017, p.199), a rede é “um conjunto de vínculos informais e/ou formais que conectam as pessoas entre si, seja em formas de organização mais livres ou

⁴²Como delegado forte identificou aquele que faz as averiguações que chegam ao seu conhecimento.

na vida social”. Na verdade, José não conhece a fundo o instituto a mediação. Para considerar que a mediação era uma boa forma de resolver problemas, ele levou em consideração a profissão do pai e os ensinamentos deste. Ele não procurou se informar acerca da política pública que estava ali sendo implantada. A implantação se deu, em grande parte, por meio das relações pessoais em que José estava envolvido, sendo que ele tomou como referência para aprovar a mediação os ensinamentos do pai, que também faz parte de sua rede de relacionamentos. A movimentação no shopping em razão da instalação do NAI era benéfica, mas na verdade não era muito relevante para José qual política pública estava ali sendo implementada, embora ele aprovasse o apoio à população idosa e a mediação.

A lógica da ingerência das relações pessoais no funcionamento dos aparatos estatais (no caso em tela o Núcleo de atendimento ao Idoso) sempre esteve presente no Brasil. De acordo com Sérgio Buarque de Holanda (1995), neste país, onde imperou desde tempos remotos o tipo primitivo da família patriarcal, o desenvolvimento da urbanização, que atraiu vastas áreas rurais para esfera de influência das cidades, acarretou um desequilíbrio social cujos efeitos permanecem atualmente. Conforme ensinamentos do autor, não era fácil aos detentores das posições públicas de responsabilidade formados por tal ambiente compreenderem a distinção fundamental entre os domínios do privado e do público. De tal forma, eles personificam justamente as características que separam o funcionário patrimonial do puro burocrata, conforme a definição de Weber. Assim destaca Holanda:

Para o funcionário patrimonial, a própria gestão política apresenta-se como assunto de seu interesse particular, e as funções, os empregos e os benefícios que deles auferem relacionam-se a direitos pessoais do funcionário e não há interesses objetivos, como sucede no verdadeiro estado burocrático em que prevalecem a especialização das funções e o esforço para se segurar em garantias jurídicas aos cidadãos. A escolha dos homens que irão exercer funções públicas faz-se de acordo com a confiança pessoal que mereçam os candidatos e muito menos de acordo com as suas capacidades próprias. Falta a tudo a ordenação impessoal que caracteriza a vida no estado burocrático. O funcionalismo patrimonial pode com a progressiva divisão das funções e com a racionalização, adquirir traços burocráticos. Mas em sua essência ele é tanto mais diferente do burocrático quanto mais caracterizados estejam os dois tipos. No Brasil, pode-se dizer que somente excepcionalmente tivemos um sistema administrativo e um corpo de funcionários puramente dedicados a interesses objetivos e fundados nestes interesses. Ao contrário, é possível acompanhar, ao longo de nossa história, o predomínio constante de vontades particulares que encontram seu ambiente próprio em círculos fechados e pouco acessíveis a uma ordenação impessoal. (HOLANDA, 1995, pág. 75)

Procurei, logo após a conversa com José, informações sobre o político Elias. Verifiquei, por meio de pesquisa na internet, no sítio eletrônico do deputado e no da Câmara Municipal de Juiz de Fora, que, à época da articulação para a implantação do núcleo de mediação, fazia parte da Comissão do Idoso. Rúa (2013) faz uma distinção entre atores públicos e privados, sendo os primeiros os que exercem funções públicas e calculam suas ações regidos por essas funções e

mobilizam os recursos de poder a elas. Ressalta a autora que na definição clássica de Max Weber, os políticos modernos são “empresários do voto”, sendo atores cuja posição resulta da conquista de mandatos eletivos. Por esta razão, sua atuação nas políticas públicas seria condicionada principalmente pelo cálculo eleitoral, de forma que avaliam como suas decisões poderão lhes render votos ou apoio para conquistar eleitores.

Diante do que me foi contado por José, cabem algumas reflexões primeiramente acerca da relação entre ele e Joice, ou seja, entre uma burocrata e um administrador. Joice foi a responsável por fazer contato com José e obter assim, um espaço para que fosse realizada a mediação. De acordo com Giddens e Sutton (2017), burocracia é uma espécie de organização baseada em regras, contratos e uma hierarquia baseada em posições. O NAI é uma organização burocrática. Júlia ocupava a posição de coordenadora da mediação no fórum de Juiz de Fora, ou seja, era pertencente à estrutura do Poder Judiciário local. Uma das características seria a existência de funcionários assalariados e fixos (aqui podemos enquadrar Joice), que, em geral, trabalham em período integral e chegam a fazer carreiras de uma vida toda dentro da organização⁴³. Os autores prosseguem chamando atenção para as relações informais e a dinâmica de pequenos grupos que ajudam a fazer a vida organizacional “funcionar”. Aqui, a implantação da mediação no NAI se deu por meio de relações informais existentes entre uma burocrata do nível mais inferior da hierarquia (abaixo de Joice só estavam os estagiários) e um administrador de shopping-center.

Joice, por meio de sua rede de relacionamentos, foi ponto crucial na expansão da política pública judicial denominada mediação de conflitos. Giddens e Sutton (2017) explicitam que a flexibilidade e a adaptabilidade inerentes às redes proporcionam vantagens imensas em relação aos antigos tipos de organizações, que são intencionalmente unidades projetadas para alcançar determinados objetivos, em geral por meio de regras, regulamentações e procedimentos por escrito, sendo balizadas por exigências legais. Os autores prosseguem afirmando que a melhor forma de enxergar uma rede seria enxergá-la como uma estrutura em formato de teia⁴⁴, com nós onde as linhas se cruzam. Seriam então as redes conexões diretas ligando uma pessoa ou um grupo a outra pessoa ou grupo, sendo que as pessoas contam com suas redes para uma série de

⁴³ De acordo com Giddens e Sutton (2017), o tipo ideal de Weber incluía as seguintes características: a) Clara hierarquia de autoridades, com uma cadeia de comando; b) Conduta de Oficiais regida por normas escritas, o que possibilitaria a previsibilidade e a ordem; c) Funcionários assalariados, fixos e que trabalham em período integral; d) Nítida separação entre a vida pessoal e o trabalho dos funcionários; e) Todos os recursos seriam de propriedade da organização;

⁴⁴ De acordo com Giddens e Sutton (2017), pág. 199, “o acesso à teia potencialmente abre toda uma série de conexão com outros nós (indivíduos, grupos e organizações) que podem então ser usadas para conseguir vantagens”

contatos. No caso em tela, pode ser percebido que a implantação do NAI no shopping-center só se deu pois o político Elias tinha o administrador José em sua rede de contatos, que por sua vez fazia parte da rede de contatos de Joice. De tal forma, a rede foi de crucial importância para que pudesse existir a mediação no Núcleo de Atendimento ao Idoso, que não se deu em razão de aparatos burocráticos, mas da relação informal entre as pessoas. Há aqui a identificação do núcleo de mediação como uma extensão dos espaços privados de relacionamento de José, Joice e Elias. Sobre isso são relevantes os ensinamentos de DaMatta, que dispõe que:

“(...)qualquer evento pode ser sempre "lido" (ou interpretado) por meio do código da casa e da família (que é avesso à mudança e à história, à economia, ao individualismo e ao progresso), pelo código da rua (que está aberto ao legalismo jurídico, ao mercado, à história linear e ao progresso individualista) e por um código do outro mundo (que focaliza a idéia de renúncia do mundo com suas dores e ilusões e, assim fazendo, tenta sintetizar os outros dois). Os três códigos são diferenciados, mas nenhum deles é exclusivo ou hegemônico em teoria.” (DAMATTA, 1997, pág.34)

Pode-se perceber aqui o quanto a a implantação do NAI se deu em razão das relações pessoais. A aprovação da mediação por José, por exemplo, se deu pois seu pai (aí há a manifestação de uma relação doméstica) era juiz de paz e considerava o diálogo como uma boa forma de resolver problemas. Então, no raciocínio de José, se a mediação utiliza o diálogo, é uma coisa boa e resolve problemas. Podemos considerar então que a implantação do NAI foi regida pela existência de uma rede de relacionamentos, o que faz com que se identifique mais com a dinâmica que rege o código da casa que da rua, que é regida pela individualidade e impessoalidade. Tal lógica também é aplicável à seleção das mediadoras que trabalham no NAI, como será demonstrado mais detalhadamente no capítulo a seguir. Quanto às relações sociais e redes, interessantes os ensinamentos de DaMatta:

O cidadão é a entidade que está sujeita à lei, ao passo que a família e as teias de amizade, as redes de relações, que são altamente formalizadas política, ideológica e socialmente, são entidades rigorosamente fora da lei. Um milagre brasileiro permanente é, sem dúvida, o fato de que não há reflexão social sistemática sobre essas teias de amizade e solidariedade que, no mundo político, são a substância do noticiário político e dos comentários sociais dos chamados "colunistas". Ou seja, não se acredita que a sociedade brasileira seja um sistema marcado por redes de relações pessoais que atuam de modo altamente formalizado e de modo instrumental, sem qualquer referência direta à posição econômica ou à convicção ideológica. O mundo das "relações" então passa por cima (ou "entre corta") das solidariedades "naturais" de segmentos e classe social, criando uma sociedade com um dinamismo político que à primeira vista parece diferente, curioso, atrasado ou ambíguo. (DAMATTA,1997, pág.58)

DaMatta (1997) ainda prossegue afirmando que todas as instituições sociais brasileiras estão sujeitas a dois tipos de pressão: a universalista, que vem das normas burocráticas e legais, e a determinada pelas redes de relações pessoais a que todos estão submetidos e aos recursos

sociais que essas redes mobilizam e distribuem. Para o autor, na sociedade brasileira, em que há a diferenciação de seus membros em razão do conjunto de relações em que estão inseridos, haveria um tipo de combate entre o mundo público das leis universais e do mercado e o universo privado da família, dos compadres, parentes e amigos. Existiria então uma forma de cidadania universalista, construída a partir da operação de uma burocracia e de um mercado; e também outras formas de cidadania - que se constroem de espaços tipicamente relacionais, dados a partir do espaço da "casa", onde existiriam inúmeras lealdades pessoais demarcadas pelo parentesco e pelos laços de simpatia pessoal. Então, no Brasil, ninguém existiria de modo social pleno sem ter uma família e uma rede de laços pessoais imperativos e instrumentais.

A manifestação da importância das relações privadas na implantação do Núcleo de Atendimento ao Idoso e em seu funcionamento – que são dissociados da noção de indivíduo (desprovido de relações que o diferenciem dos demais) e baseados nos relacionamentos pessoais – traduz o tipo de cidadania que temos no Brasil. DaMatta (1997) afirma que o conceito de cidadania implica, de um lado, a idéia fundamental de indivíduo e, de outro, regras universais. O cidadão seria, portanto, submetido às leis impessoais, tornando-o um igual para baixo, numa nítida perversão do ideário político liberal. Ser simplesmente um cidadão, um indivíduo, seria algo considerado negativo e desfavorável em nossa cultura. O que traria vantagens seria a inserção em uma rede, em uma teia de relacionamentos. DaMatta prossegue afirmando que:

E, para complicar um pouco mais as coisas, revelando como elas não são nem estanques, nem lineares, pode-se pensar ainda naquilo que Wanderley Guilherme dos Santos chamou de "cidadania regulada", uma forma de cidadania mais ou menos às avessas (como essa que mencionei acima), que seria: (a) reconhecida e definida por uma lei outorgada pelo Estado; e (b) estaria ligada a um "sistema de estratificação ocupacional" e "não a um código de valores políticos" (Cf. dos Santos, 1979:75). O resultado é uma nítida distinção de certas categorias ocupacionais que passaram a ter mais direitos que outras, gozando mais cedo e melhor de certos direitos universais (como férias e direitos de pertencer a um sindicato) que estariam teoricamente ligados à idéia geral do trabalhador cidadão. Isso mostra como o papel de cidadão e a noção política de cidadania podem ser diferentemente acoplados em sociedades diferentes e até mesmo num só sistema social. Mas o que o caso brasileiro inegavelmente revela é que a noção de cidadania sofre uma espécie de desvio, seja para baixo, seja para cima, que a impede de assumir integralmente seu significado político universalista e nivelador. (DAMATTA, 1997, pág. 53)

DaMatta (1997) afirma que no Brasil, a comunidade é necessariamente heterogênea, complementar e hierarquizada. Sua unidade básica não estaria baseada em indivíduos, mas em relações e pessoas, famílias e grupos de parentes e amigos. Neste país, o indivíduo isolado e sem relações é algo considerado negativo, revelando apenas a solidão de um ser humano marginal em relação aos outros membros da comunidade. Segundo DaMatta (1997, pág.56),

isso permitiria explicar os desvios e as variações da noção de cidadania: “se o indivíduo (ou cidadão) não tem nenhuma ligação com pessoa ou instituição de prestígio na sociedade, ele é tratado como um inferior. Dele, conforme diz o velho ditado brasileiro, quem toma conta são as leis.”

O NAI é bastante representativo do que ensina DaMatta, visto que são pessoas inseridas em teias de relacionamento e não indivíduos que deram ensejo à implantação do núcleo, sendo que o Estado não paga aluguel e não tem nenhum gasto no que tange à manutenção do NAI. Quem arca com tais gastos é o shopping-center, cujo administrador é amigo de um político que fazia parte da Comissão do Idoso na época da implantação. Quem escolhe as mediadoras é uma servidora que também atua ministrando cursos privados de mediação e que já escolheu algumas suas como mediadoras. As relações sociais imperam. Não há aqui indivíduos. Passemos então à análise da equipe do NAI, sendo que tais aspectos também ficarão evidentes a seguir.

2.3 A equipe:

A equipe do NAI é composta pelos servidores públicos (investigadores, policiais e delegada que atuam junto à delegacia do idoso e a funcionária que faz a triagem) e pela mediadora. Durante o período em que observei as atividades no NAI, conheci as mediadora Larissa, Bruna e Maria. Bruna assumiu a função de mediadora e estagiária de Direito após a saída de Larissa; Maria assumiu tais funções, posteriormente, com a saída de Larissa. Conversei com as três e obtive as seguintes informações:

Quando perguntei a Larissa sobre o que poderia melhorar na mediação, ela disse que notava um grande desinteresse das “autoridades”, e que os delegados não “corriam atrás” de convênios e que também havia desinteresse do fórum, sendo que os acordos não eram homologados.⁴⁵ Disse ainda que a triagem era feita por quem não era mediador e que inicialmente ela fazia a triagem, mas começou a ficar “apertada” com os vários casos de mediação e acabou ficando “só por conta das sessões”. Quando indaguei a ela se a triagem feita por quem não é mediador atrapalha o procedimento, ela disse que sim, pois “na hora da triagem quem está atendendo deveria vender o peixe”, ou seja, explicar as vantagens da mediação para que a pessoa aceitasse participar do procedimento⁴⁶.

⁴⁵Homologação é o ato do juiz de reconhecer a validade de um acordo e opor sua assinatura, de forma a dar força executiva a tal acordo, gerando a possibilidade de execução (com a utilização de multas, por exemplo, em caso de descumprimento).

⁴⁶Cardoso de Oliveira (2011) mostra em sua obra como é “vendido o peixe” da mediação nos EUA: A mediação, segundo o autor, é apresentada aos litigantes como uma última oportunidade para que possam tentar

Larissa afirmou ainda que os mediadores são voluntários, o que faz com que a rotatividade seja muito grande, sendo que quando os mediadores estudantes conseguem estágios remunerados⁴⁷ acabam por abandonar o núcleo, muitas vezes deixando em aberto casos cuja mediação foi por eles iniciada. Quanto aos cursos de mediação, afirmou que há falta de interesse das “autoridades” em realizar os cursos. Como autoridades pude entender que ela se referia aos delegados, juízes e servidores públicos do fórum em geral, que de alguma forma estavam envolvidos com a mediação. Então ela concluiu dizendo que “as autoridades que participaram da implantação não continuaram tocando o processo”⁴⁸. Também afirmou que a delegada não ficava todos os dias no núcleo, o que dificultava a resolução dos problemas cotidianos.

Bruna, que tem 20 anos, estava vestida com calças e sapatilhas *jeans*, blusa florida, brincos de sementes de plantas, óculos de grau e cabelos presos com mechas. Afirmou que fez o curso de mediação do Tribunal de Justiça de Minas Gerais no início do ano de 2017 e que fez o estágio do curso sob a supervisão de Joice no fórum, no Centro de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC). Relatou que tomou ciência do curso pois foi informada por sua professora acerca do mesmo, uma vez que participava de um grupo de estudos existente a mais de um ano na faculdade onde estuda, intitulado “Marco Civil da Mediação no Brasil”. Contou que já participou de várias competições de mediação no Brasil voltadas à mediação empresarial, onde ocorreram mediações simuladas. Atualmente é aluna de dois cursos de graduação: Direito e História. Quando perguntei a Bruna como tinha começado a trabalhar no NAI, ela respondeu que Joice gostaria de alguém “de confiança” para informá-la sobre as atividades no NAI e informá-la sobre os resultados e problemas. Como Bruna tinha sido sua aluna no curso de mediação privada e feito estágio sob sua supervisão, Joice já conhecia seu trabalho e acabou

entrar em acordo com seus oponentes, sem abrir mão de seus lugares na fila de processos a serem ouvidos pelo juiz no caso das negociações não serem bem-sucedidas. A possibilidade de atendimento imediato, assim como a maior informalidade do processo e o fato de poder contar com mais alternativas para resolver a disputa, seriam os principais atrativos oferecidos aos litigantes, aos quais seria ainda assegurado que o acordo eventualmente celebrado teria o mesmo valor jurídico que uma decisão prolatada pelo juiz.

⁴⁷ Posteriormente, com Larissa, ocorreu o mesmo: ela me informou, após o término de uma sessão que eu estava observando, que havia sido selecionada para estagiar em um banco privado, em que a remuneração seria melhor, além de ser uma experiência profissional diferente. Após ser informada de sua saída do NAI, perguntei a Larissa quem assumiria a função de mediadora. Ela me respondeu que a delegada havia pedido uma indicação a Joice, sendo que esta indicou uma estudante que havia sido sua aluna no curso de mediação privada por ela ministrado. A mediadora indicada, Bruna, é estudante da mesma faculdade privada em que Larissa estuda.

⁴⁸ Na inauguração do Projeto Conversa na Melhor Idade, por meio do qual foi implantada a mediação no Núcleo de Atendimento ao Idoso, no ano de 2017, estiveram presentes: representante da Ordem dos advogados do Brasil, da Amac, do Corpo de Bombeiros Militar, da Defensoria Pública de Minas Gerais e da Polícia Militar. No entanto, percebe-se pouco ou nenhum engajamento de tais autoridades nas questões cotidianas do núcleo, que conta, quanto aos mediadores, psicólogos e assistentes sociais, com mão de obra voluntária. Quando inaugurado o núcleo, foi noticiado na imprensa que o Projeto contava com sete mediadores capacitados. No entanto, atualmente há apenas uma mediadora. Ela atua sozinha e não há outro mediador mais experiente no local para orientá-la.

por indicá-la. Aqui pode ser percebida mais uma forte manifestação do poder das relações no NAI, que esteve presente desde a sua implantação. Como não pode haver concurso para mediador (ainda não existe tal cargo) e nem verba para uma seleção pública, as pessoas são selecionadas por Joice, por meio de suas relações sociais, para trabalhar lá.

Sobre as relações pessoais, cabem os ensinamentos de Roberto DaMatta (1997), que afirma na diferenciação entre pessoa e indivíduo, a oposição básica é aquela entre a casa e a rua. Cada qual representa um local privilegiado onde se fazem presentes, respectivamente, a pessoa e o indivíduo. Na casa ou no lar, só existiriam pessoas, sendo que na casa o individualismo é banido, e qualquer comportamento individualizante é vivido como uma ameaça à vida do grupo. Segundo o autor, pode-se dizer então que o domínio da pessoa é, no Brasil, o domínio da família e da casa, onde todos se sentem agasalhados e protegidos da famosa e dramática "luta pela vida". No NAI há a manifestação da pessoalidade das relações, sendo que quem está "dentro da casa" de Joice, ou seja, quem é abarcado por suas relações pessoais, de amizade e profissionais, tem preferência sobre as demais. Não são indivíduos que são selecionados para atuar como mediadores, e sim pessoas⁴⁹, consideradas suas características e a rede de relacionamentos em que estão inseridas. Ainda segundo DaMatta (1997), o espaço da rua seria um espaço público tido como negativo e perigoso, porque teria um ponto de vista autoritário, impositivo, falho, fundado no descaso e na linguagem da lei que, igualando, subordina e explora.

No caso em tela, se o NAI fosse regido pelas regras da rua, seria necessária uma seleção externa e pública para a seleção de mão-de-obra no que tange à mediação. Mas sendo regido pelas regras da casa, são escolhidas pessoas conhecidas e "de confiança". Ainda de acordo com Damatta(1997), o ponto crítico da identidade social no Brasil seria a individualização e o isolamento, quando não há nenhuma possibilidade de definir alguém socialmente por meio de sua relação com alguma coisa (seja pessoa, instituição ou até mesmo um objeto ou atividade). No NAI, como as mediadoras são escolhidas por Joice dentro de suas relações, são pessoas definidas socialmente. Não são indivíduos que se submeteram a algum tipo de seleção ou concurso em condições iguais com outras pessoas.

⁴⁹ Segundo DaMatta (1997), a entrada no mundo é feita por meio de muitos mediadores, a fim de que se evite o contato direto da pessoa com o domínio para o qual está passando, sob pena de transformá-la em indivíduo: num ser anônimo e sujeito às leis universais que governam o mundo. Por isso se dá então a figura dos padrinhos, paraninfos, patrões ou pistolões.No caso em tela pode-se considerar que as mediadoras(que são pessoas da confiança de Joice, como relatado por Bruna) já entram no NAI apadrinhadas pela servidora, que dá a elas uma oportunidade profissional.

Cabem aqui também os ensinamentos de Rua (2013), que ressalta que os burocratas, enquanto atores públicos, exercem seus papéis no âmbito de organizações públicas, que são dotadas de permanência e promovem, entre seus membros, espírito de pertencimento ideias, crenças e valores compartilhados. Os membros das organizações procuram então mobilizar seus quadros para se fortalecerem institucionalmente, por meio da expansão de seus recursos humanos e orçamentários e de seu controle sobre sua área de atividade e do entorno dessa. Ressalta ainda a autora que como mostra a literatura pós-weberiana sobre a burocracia, os agentes burocráticos são capazes de desenvolver projetos políticos visando a promoção de interesses pessoais ou as solidariedades organizacionais. Neste sentido, é possível destacar que Joice é pessoa atuante no que tange a lecionar em cursos privados de mediação em faculdades e palestras pagas, sendo que é pessoa conhecida na cidade no campo da mediação.

No que se refere à mediadora Maria, esta é estudante de Direito em uma faculdade particular e foi estagiária no fórum, no CEJUSC, ficando lá durante o período de um ano e dois meses, de forma que Joice a indicou para fazer o curso de Conciliação do Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Maria se referiu à servidora pública como uma das referências em mediação em Juiz de Fora, sendo que a delegada do NAI sempre estaria em contato com ela. Quanto aos demais integrantes da equipe do NAI, conversei com a delegada Karen, com a investigadora Fabiana (da Polícia Civil) e com a escrivã Gilmara (da Polícia Civil), a qual afirmou que são direcionados para a mediação os conflitos familiares e entre vizinhos, sendo que a triagem é de responsabilidade dela e de mais dois investigadores da polícia civil⁵⁰.

Para Gilmara, a mediação seria um serviço à parte da delegacia, “algo a mais”, como o serviço de psicologia. Afirmou que como na sala em que ocupa está escrito Núcleo de Atendimento ao Idoso, “as pessoas acham que tudo que é relativo a idoso poderia ser resolvido lá. Mas que quando a pessoa já parte para o Boletim de Ocorrência, é mais difícil partir para a mediação. Mas se a pessoa chega na Polícia Militar (PM) e não é crime, mandam para o NAI⁵¹”. Disse que: “se pelo diálogo consegue resolver algo que não é crime, vai para a mediação”. Apontou que o trabalho é bem integrado com a PM e que o shopping dá todo o suporte para o NAI, sendo que “o NAI funciona aqui pois o shopping dá todo o suporte”. Quanto a Fabiana, esta afirmou que “muita coisa pode ser resolvida com a mediação, que é boa”. Apontou como dificuldade o fato o estado de Minas Gerais não poder contratar mediador sem concurso público

⁵⁰ Esta conversa com Gilmara se deu após a saída de Sandra da triagem.

⁵¹ Aqui mais uma vez aparece a dificuldade quanto à triagem, que também acaba sendo feita pela polícia militar, que não tem qualquer treinamento em mediação. De tal forma, a triagem acaba sendo feita de forma intuitiva.

e não poder arcar com a criação de tal cargo, visto que o Estado estaria “atrasando os salários dos policiais aqui” e não teria verba para tanto. A solução apontada por ela seria a criação de convênio municipal para “mandar pessoal pra cá”. Pude perceber que Fabiana considerava que se o Estado não estava pagando nem os policiais, o que pra ela seria uma prioridade⁵², não teria condições de pagar um mediador. A criação deste convênio municipal apontado, tecnicamente não iria resolver o problema, visto que teria que ser criado um convênio para que fossem direcionados mediadores capacitados para o núcleo, e o município não contava com este tipo de mão-de-obra. Pode-se dizer que parece que o desconhecimento⁵³ geral no NAI sobre o instituto da mediação faz com que haja uma noção de que não é necessário um treinamento específico para realizar a mediação, de forma que qualquer pessoa poderia fazer a triagem e qualquer pessoa poderia mediar, mesmo sem capacitação.

No que tange à delegada Karen, quando conversei com ela, esta estava respondendo pela Delegacia do idoso apenas a alguns meses. Apresentou preocupação quanto à triagem, no que tange a separar fatos que constituem crime das situações mediáveis, a fim de que não fossem direcionados à mediação fatos criminais. Posteriormente, quando perguntei às mediadoras Bruna e Maria sobre a relação do NAI com a polícia, foram dadas as seguintes respostas:

Bruna: “O trabalho em conjunto com a polícia é extremamente necessário para dar um atendimento cada vez melhor aos usuários do NAI. Em um primeiro momento, é feita uma triagem na qual se verifica os casos que já configuraram crimes e os casos que tratam de conflitos mas que podem vir a se tornar delitos mais graves ou até mesmo crimes. Na primeira possibilidade, as pessoas são encaminhadas à polícia e na segunda, à mediação, para tentar sanar o problema o mais rápido e efetivamente possível⁵⁴. Portanto, polícia e mediação caminham juntos no sentido de solucionar os problemas e demandas dos idosos que procuram o NAI. Sendo a mediação uma forma de trabalho preventivo, inclusive.”

⁵² Aqui pode ser percebido, bem como na definição de Gilmar da mediação como “algo a mais”, que esta, para os policiais, está em grau hierárquico inferior à polícia, que é algo necessário, sendo a mediação algo bom mas acessório.

⁵³ Acredito que a fala do pessoal da polícia civil retrata puro desconhecimento. Conversando com os servidores, pude perceber que eles têm boas intenções (ressalto que esta é uma concepção pessoal que construí conversando com eles e observando o trabalho) mas não conhecem o instituto da mediação, visto que não houve qualquer capacitação neste sentido.

⁵⁴ Há aqui a manifestação da mediação como algo célere, buscando-se a maior efetividade possível. Quando mais à frente a mediadora define a mediação como uma forma de trabalho preventivo, ela quer dizer que muitas vezes, quando o conflito é tratado nas sessões, deixa de dar origem a crimes e situações violentas que realmente demandem atuação da polícia. A efetividade da mediação em um ambiente vinculado à delegacia está, no meu entender, vinculada à ideia de evitar que discussões familiares culminem em atos violentos, por exemplo, ou que situações de dificuldades no que tange aos cuidados para com os idosos resultem em lesões à sua integridade física e mental.

Maria: “a polícia identifica se é crime ou não, se o diálogo vai colaborar. A relação com a mediação é mais quanto às triagens.”

No que tange à relação com a polícia militar, quando perguntei a um policial que atende no Centro de Ocorrência de Registros Policiais(CROP) localizado ao lado do NAI qual era a relação da polícia com a mediação, ele me respondeu que “como a Delegacia do Idoso é do lado, há uma integração com o NAI pela proximidade. Os policiais lavram o Boletim de Ocorrência, como em caso de maus-tratos e abandono, e encaminham para a Delegacia” Afirmou que há muitas denúncias feitas por vizinhos relatando que o idoso está abandonado. Disse ainda que em algumas vezes percebe que o idoso quer conversar, desabafar, está carente de afeto. Deu o exemplo então de uma senhora de cerca de 70 anos que morava numa granja e cujos filhos estavam no exterior: na concepção dele, ela sentia-se carente de contato e ia lá constantemente registrar atritos com motoristas de ônibus. O policial deixou transparecer que a idosa ia registrar os atritos para ter a oportunidade de conversar com alguém. O policial afirmou, ademais, que muitas vezes o idoso parece senil ao registrar uma ocorrência- neste caso ele, como policial, busca contato com alguém da família. Deu o exemplo de uma senhora que teria “mania de perseguição” e que alegou que o vizinho de cima teria aberto um buraco no teto para vê-la tomar banho. Neste caso, obteve com a idosa o contato do filho, que era advogado, para que ele tomasse alguma providência. Relatou que quando chega um idoso debilitado fisicamente ou psicologicamente e sem conexão de fala, chama uma viatura para que este seja levado à família.

Pude perceber aqui uma estigmatização quanto ao idoso no que tange à presunção de senilidade, visto que o que ele está falando é colocado constantemente em dúvida. Segundo pesquisa feita pela Fundação Perseu Abramo (2007), dentre as formas de violência sugeridas, as mais sofridas pelos idosos foram ofensas, tratamento com ironia, gozação, humilhação ou menosprezo devido à idade. Os relatos variam de casos de violência urbana como assaltos e estupros, cometidos por desconhecidos, à violência doméstica física, como espancamentos e atentados contra a vida, ou psíquica, com humilhações sistemáticas cometidas por familiares, passando pela violência institucional de desrespeito aos direitos dos idosos, cometida por agentes públicos em hospitais, mercados e principalmente no transporte público. Aqui pode ser percebido um tipo de violência institucional, visto que as alegações da senhora são colocadas em dúvida pelo policial pelo simples fato de ela ser uma pessoa idosa, que neste caso foi estigmatizada.

Como estigma podemos entender, segundo Giddens e Sutton (2017, pág. 248) “características físicas ou sociais identificadas como humilhantes ou que sejam socialmente reprovadas, resultando em ignomínia, distância social ou discriminação” Goffman (1990 *apud* Giddens e Sutton, 2017, pág. 249) afirma que estigma é um relacionamento social de desvalorização, em que o indivíduo é desqualificado da aceitação social plena por parte dos outros, sendo que há diferenças importantes dependendo do tipo de estigma, o que comanda até que ponto as pessoas afetadas conseguem administrar sua identidade própria e proteger seu senso de si próprias. No caso em tela o fato de a idosa ter sido estigmatizada fez com que seu relato não fosse investigado com o devido cuidado e seriedade, sendo um forte indicativo das dificuldades que os idosos têm no que tange à proteção de seus direitos.

Quanto à condução das sessões, pude perceber que há diferenças entre o procedimento adotado por cada mediadora. Quanto a estas diferenças, será realizada a transcrição das respostas dadas por a Larissa⁵⁵, Bruna e Maria a duas perguntas feitas por esta pesquisadora, que podem lançar luz sobre a questão:

a) O que você considera importante no trabalho de mediação?

Resposta de Bruna: “A mediação mostra-se como um meio fundamental na busca pela resolução dos conflitos, principalmente quando aplicada à sociedade atual, na qual o diálogo se torna cada vez mais escasso. Portanto, acredito que seja importante no trabalho de mediação a escuta ativa - para realmente ouvir com atenção os questionamentos e indagações das pessoas; a comunicação não violenta - para se comunicar de uma forma clara e simultaneamente acolhedora ; uma boa formação - para saber aplicar as técnicas adequadas para cada situação - e por fim, acreditar realmente que a mediação pode modificar a restaurar a relação entre as pessoas.”

Sobre a fala de Bruna, pude perceber que a necessidade de uma escuta ativa, com atenção e sensibilidade, é ainda mais evidente quando se trata de alguma situação em que não há propriamente a violação de um direito previsto em lei, mas sim a parte procura o NAI alegando ter ocorrido algum tipo de desrespeito pela outra parte. É o que Roberto Cardoso de Oliveira (2004) chama de “insulto moral” , que seria a percepção de desonra ou de indignação experimentada pelo ator que vê sua identidade negada, diminuída, ou insultada e não encontra instrumentos institucionalizados adequados para viabilizar a definição do evento como uma agressão socialmente reprovável, nem mecanismos que permitam a reestruturação da

⁵⁵ Esta pesquisadora utilizou o aplicativo Whatsapp para fazer as perguntas a Larissa e a Bruna. Maria foi perguntada pessoalmente, já que estava trabalhando no NAI na época em que as perguntas foram feitas.

integridade moral afetada. O autor aponta que a falta de visibilidade do insulto moral e a impermeabilidade do judiciário a demandas para a reparação de ofensas que nem sempre são traduzíveis em evidências materiais, constituem problemas mais amplos e significativos do que normalmente se imagina. Segundo Grynszpan (1999), se a garantia dos direitos dos cidadãos é uma das atribuições básicas da justiça, a sua realização se daria, em grande parte, na medida em que aquele que se sinta injustiçado a ela recorra. Segundo o autor, isto, porém, depende de uma série de fatores, entre os quais as próprias noções morais de justiça com as quais os indivíduos operam. O ambiente da mediação poderia então ser um ambiente mais propício para que se trabalhe tais questões, como o sentimento de injustiça gerado em razão de um insulto moral.

Quanto à resposta de Maria acerca do que considera importante no trabalho de mediação, esta afirmou que seria “garantir o bem-estar do idoso, necessidades além do financeiro. Bem-estar psicológico, espiritual, como está no Estatuto do Idoso. Fazer as pessoas enxergarem que os cuidados vão além da comida e cuidados físicos, já que o idoso já é fragilizado.”

Em duas sessões de mediação conduzidas por Maria, reparei uma certa infantilização do idoso, mesmo que tenha sido feita de uma forma carinhosa (a mediadora usou tom de voz doce e carinhoso). Maria afirmou para as partes que o objetivo da mediação é atender às necessidades dos idosos, não só financeiras, mas também de bem-estar e psicológicas. Disse que a família tem o dever de cuidar do idoso, como cuidaria de um filho. O idoso, para a mediadora, mesmo que fosse lúcido poderia ser comparado a um filho, tendo que ser “vigiado”, com a diferença de que o idoso “tem aquelas manias próprias da velhice”. Em uma das sessões, as filhas da idosa concordaram e afirmaram que a idosa fazia muita “malcriação”. Na outra sessão, um dos filhos da senhora disse que “para ficar olhando o tempo todo, igual criança, é difícil”.

No que se refere a Larissa, sobre o que considerava importante, esta afirmou que seria “a restauração das relações pessoais e a resolução adequada, sustentável e satisfatória dos conflitos.” Obtidas as respostas acima transcritas, fiz mais uma pergunta às mediadoras:

b) Qual é o objetivo da mediação?

Resposta de Bruna: “O objetivo da mediação é atribuir às pessoas o poder de resolverem seus conflitos, tendo em vista que, mesmo com o auxílio do mediador, a autonomia dentro da mediação pertence às partes. Portanto, alguns dos objetivos que podem ser alcançados através da mediação são: restauração do diálogo; retomada de vínculos socioafetivos; resolução dos conflitos de forma mais rápida e menos desgastante; dentre outros. O objetivo do NAI é atender

aos idosos da melhor maneira possível, tendo em vista que é uma população que carece de maior atenção e de um serviço especializado. Dessa forma, em um trabalho conjunto, existe o serviço da polícia em si, que é extremamente importante e sana diversos crimes com maior atenção e de maneira mais rápida, tendo em vista e urgência de muitos casos; a mediação que através de um trabalho cheio de cuidado e atenção, resolve diversos conflitos⁵⁶ e possibilita que os idosos tenham uma maior qualidade de vida; o convênio com estagiários de psicologia que atendem os idosos que necessitam de um cuidado psicológico, tendo em vista os abalos que podem ter passado quando procuram os serviços do NAI, dentre outros.”

Resposta de Maria: “tirar a pessoa da posição, fazer ela se colocar no lugar do outro, ter responsabilidade. Exemplo: se o filho diz: “não posso ficar com minha mãe”. Então cabe a pergunta: então com quem ela vai ficar?”

Quanto à questão da responsabilidade, citada por Maria como um dos objetivos da mediação, esta pode ser percebida nas várias demandas em que o objeto são os cuidados com o idoso doente. Tais demandas geralmente envolvem vários filhos e o que cuida do idoso geralmente comparece ao NAI a fim de que os demais irmãos sejam também responsabilizados pelos cuidados. Segundo as afirmações de Cardoso de Oliveira(2011), parece que nos EUA a questão da responsabilidade é um pouco diferente do que apontou a mediadora Maria: O autor afirma que por um lado, a discussão das responsabilidades de cada um é percebida como potencialmente agravadora da tensão ou do conflito entre os litigantes, e, portanto, como contraproducente para a negociação de um acordo. Por outro lado, o fato dessas discussões frequentemente mobilizarem emoções é lido como uma ameaça à racionalidade e à objetividade da negociação. Deste modo, Segundo Cardoso de Oliveira:

[...]a orientação dos mediadores promove excessiva distância entre as noções de direitos e interesses que, além das limitações apontadas acima, vai contra as intuições morais dos litigantes. Pois, para estes, é muitas vezes difícil ou inadequado articular um discurso coerente sobre seus interesses sem uma discussão sobre a legitimação dos mesmos. (CARDOSO DE OLIVEIRA, 2011, p. 57)

Afirma ainda Cardoso de Oliveira (2011) que a dificuldade enfrentada pelos próprios litigantes em articular um discurso coerente sobre a objetividade de certos direitos coloca problemas que transcendem as limitações decorrentes da linguagem jurídica ou legal, visto que

⁵⁶ Cardoso de Oliveira (2011) afirma que diferentemente das audiências judiciais, a mediação de disputas é vista como um processo no qual o principal objetivo não seria fazer justiça, mas encontrar uma solução satisfatória para as partes, tendo como foco a reparação do prejuízo eventualmente sofrido. Afirma este autor ainda que se é verdade que o processo de mediação procura avaliar acordos que reflitam um certo equilíbrio entre os interesses e as condições das partes, revelando um compromisso com ideais de equidade, não haveria qualquer pretensão de associar a solução encontrada com a legitimação de um diagnóstico claro sobre as responsabilidades das partes no que concerne ao afloramento e ao desenvolvimento da disputa.

as reclamações seriam verbalizadas emocionalmente e saltaria aos olhos o fato de que o desrespeito a esses direitos é experimentado como uma agressão, a um só tempo inaceitável e difícil de fundamentar discursivamente como um ato moralmente indevido.

No que se refere à resposta de Larissa quanto ao objetivo da mediação, esta afirmou que é a autocomposição das partes⁵⁷, a oportunidade do restabelecimento do diálogo.

No que se refere à equipe do NAI, as pessoas citadas acima são as envolvidas na implementação da Política Pública que é a Mediação de Conflitos. São os chamados atores de nível de rua, que lidam diretamente com o público atendido e “dão a cara da política pública” para os usuários. Pôde ser percebido, por meio da observação e com a conversa com os integrantes da equipe, que a atuação deles é regida por forte voluntarismo, sendo que o treinamento que tiveram(ou não) e suas visões acerca da mediação e da figura do idoso influenciam em como o trabalho vem sendo realizado. Acredito que a ausência de capacitação da equipe em mediação e no que se refere aos direitos dos idosos faz com que a atuação seja menos técnica, sendo um dos pontos que a meu ver mereceria análise das autoridades responsáveis.

⁵⁷ Nos documentos fornecidos a mim por Larissa sobre os casos de mediação sob sua responsabilidade, pude perceber que em 25% dos casos houve acordo, em 13% dos casos as partes desistiram, 6% dos casos não eram mediáveis(o que foi percebido durante as sessões) e em 7% dos casos não houve acordo.

3. DINÂMICAS E MEDIAÇÕES NO NAI

3.1. Casos que retratam a dinâmica do NAI

A fim de retratar a dinâmica de funcionamento da mediação no NAI, selecionei alguns casos que representam de maneira mais completa, ou seja, com mais elementos, duas das temáticas recorrentes no núcleo: conflitos familiares e no que tange aos cuidados para com os idosos. A partir da descrição dos casos, é possível que sejam feitas reflexões acerca da atuação das mediadoras e da problemática que envolve a proteção dos direitos dos idosos.

Iniciarei retratando uma mediação que acompanhei e que estava sob a condução de Larissa. A sessão a seguir descrita retratará um modelo mais próximo do que é fixado nos cursos de mediação. Acho importante retratar esta sessão antes de iniciar a descrição das que abordam as temáticas de conflito:

As partes foram recebidas por Larissa, que as cumprimentou e perguntou como desejavam ser chamadas. Foi então explicado o que é a mediação de conflitos, sendo esclarecida a diferença entre esta e um processo judicial, sendo ressaltado que a mediadora não é juíza e que está ali para auxiliar as partes no diálogo a fim de chegar a um acordo. Foi afirmada a importância de cada um respeitar o tempo de fala do outro, sem interrupções. Então foi perguntado se as partes aceitariam participar do procedimento, sendo ressaltado que este é voluntário e confidencial. Elas aceitaram e assinaram o termo de abertura da sessão e esta teve início.

Pude notar que as três mediadoras que observei, além de explicarem a diferença entre um procedimento judicial e a mediação antes do início da discussão dos temas de conflito na primeira sessão, utilizam tal explicação também quando há um impasse e as partes não conseguem ou não querem pensar em soluções para um possível acordo. As mediadoras tentam então convencer as partes de que a mediação seria a melhor solução para o caso delas e que um processo judicial seria mais demorado, custoso e seria imposta alguma decisão pelo juiz, que não disporia de tempo para ouvi-las e ajudá-las como ocorre nas sessões.

As partes são constantemente desestimuladas a usar a via judicial, que é apresentada pelas mediadoras como uma via mais difícil e desgastante⁵⁸. De acordo com Cardoso de

⁵⁸ Eu mesma já adotei tal procedimento inúmeras vezes. Acredito que há um consenso entre os mediadores de que a mediação é uma forma melhor de resolver conflitos que a via judicial, em determinados casos. Então nós, mediadores, muitas vezes realmente tentamos convencer as partes e insistimos para que cheguem a um acordo. Acredito, e isso é uma concepção pessoal, que muitos mediadores pensam que a mediação só é boa, e o mediador é bom, quando são gerados acordos. Então há também uma preocupação com este tipo de resultado.

Oliveira(2004), a preocupação em dissuadir as partes de prosseguirem na via judicial também pode ser percebida nos Juizados Especiais, no âmbito da Conciliação. O autor afirma que muitas vezes acontece de o conciliador orientar as partes no sentido da impossibilidade da transformação da questão em um processo, sendo que acabaria convencendo-as a uma conciliação na qual, de fato, elas não só abrem mão do processo, mas simplesmente desistem de tentar equacionar seus conflitos no interior do JECRIM. Segundo Kant de Lima, Amorim e Burgos (2003, *apud* Cardoso de Oliveira, 2004), freqüentemente o conciliador minimiza a natureza do conflito real entre agressor e vítima e dirige sua atenção para a possibilidade da questão tornar-se um processo.

Nas sessões conduzidas por Larissa, que duravam cerca de uma hora⁵⁹, podia-se perceber a recontextualização das situações apresentadas, com uma tentativa da mediadora de suavizar o panorama conflituoso, havendo sempre a busca pelo reforço das relações sociais preexistentes e do respeito entre as partes. A mediadora buscava a identificação dos sentimentos dos envolvidos, sendo que havia também a inversão de papéis e a geração de opções, sendo ainda apresentadas as desvantagens de um processo judicial, lançando-se a pergunta: “o que é o melhor e o que é o pior que poderia acontecer caso se prosseguisse na mediação ou caso fosse ajuizado um processo judicial?”

Quanto à identificação dos sentimentos, é relevante a abordagem de Cardoso de Oliveira acerca do tema:

“Em qualquer hipótese, a articulação entre reconhecimento e sentimentos no âmbito das obrigações recíprocas indica o potencial destes para a apreensão do conteúdo moral das interações sociais e dos conflitos de uma maneira geral. Em que medida a expressão dos sentimentos traria à tona significados que, de outra maneira, ficariam submersos no desenvolvimento dos conflitos? Em que momentos os sentimentos ou emoções dos atores afloram e o que eles querem dizer? De que maneira a possibilidade de incorporar a dimensão dos sentimentos ou das emoções no processo de equacionamento dos conflitos contribuiria para a compreensão das disputas e seus desdobramentos?” (CARDOSO DE OLIVEIRA,2004,p.4)

Pôde ser percebido quando do acompanhamento das sessões de mediação, que a condução destas variava de mediadora para mediadora, o que pode ocorrer em razão da concepção de cada uma acerca dos objetivos e do que é importante em uma mediação, como pôde ser percebido no capítulo anterior. Exemplificando as diferenças, pode ser ressaltado o seguinte:

⁵⁹ Larissa tinha uma preocupação muito grande com o tempo de duração das sessões, sendo que quando estas começavam a chegar a cinquenta minutos ou no máximo uma hora, a mediadora interrompia as partes e falava que seria marcado um novo dia para que continuassem a sessão. Já Bruna e Maria não tinham a preocupação com a duração, sendo que prosseguiam com a sessão sem se preocuparem com o tempo, sempre buscando ao máximo um acordo. Acompanhei sessões de tais mediadoras que duraram cerca de três horas, o que ao meu ver gerou muito desgaste às partes, que com o passar do tempo se exaltavam cada vez mais, demonstrando impaciência em algumas situações. Acompanhei uma sessão em que a idosa se levantou para ir embora algumas vezes e mediadora pediu a ela para se sentar visto que “a sessão não havia terminado”.

Maria tinha uma postura mais ativa, que se aproximava mais da postura de uma conciliadora, pois tinha muita preocupação com o bem-estar do idoso e sugeria soluções e caminhos para que as partes chegassem a um acordo. Acredito que isso deve à sua formação como conciliadora. Já as outras mediadoras evitavam apontar soluções, com uma diferença: Larissa delimitava mais a fala das partes e Bruna deixava-as falar mais livremente. Outra diferença entre as condutas das mediadoras pôde ser percebida quanto à percepção acerca da necessidade de confirmação das sessões com as partes: Larissa considerava um problema o fato de que não havia um telefone que a mediadora pudesse usar a fim de confirmar com as partes se viriam à sessão e caso não comparecessem, ligar para saber o que aconteceu. Larissa foi bastante enfática quanto à necessidade de um telefone⁶⁰. Quando, mais tarde, perguntei a Bruna acerca disto, ela demonstrou ter, entretanto, uma opinião diferente. Afirmou que ligar para uma das partes poderia comprometer a imagem do mediador como uma figura imparcial. Ademais, disse que a parte poderia ficar perguntando detalhes sobre o assunto objeto da mediação que ela talvez não soubesse responder, visto que só consegue ter um panorama real do conflito quando da oitiva de ambas as partes envolvidas da situação.

Feitas as considerações acima, terá início agora a descrição e análise das sessões e situações selecionadas.

3.1.1 Conflitos familiares

3.1.1.1. Caso da Idosa que faleceu antes de a mediação ser realizada

O caso retratado a seguir não se refere a uma sessão de mediação propriamente dita, mas de uma situação que ocorreu no setor de triagem:

Quando cheguei ao NAI, encaminhei-me à recepção e percebi uma movimentação diferente de pessoas na sala e ouvi tons de voz exaltados e altos. Vi então que estava ocorrendo algo, pois estavam Larissa, Joana e Fabiana, uma mulher e um idoso de pé e a mulher estava claramente desestabilizada.

O que ocorreu foi o seguinte: Alana, filha de uma idosa, procurou o núcleo alegando que sua irmã Beatriz a impedia de visitar a mãe. Devido ao modo de envio das cartas-convite para a mediação, que é feito pelos correios, as sessões de mediação só estavam sendo marcadas para trinta dias após o comparecimento da parte ao Núcleo de Atendimento ao Idoso(NAI). De tal

⁶⁰ Na minha opinião, embora a mediação seja um procedimento voluntário, um telefonema poderia avisar às partes da sessão, caso a carta-convite não tivesse chegado e evitar a perda de um horário em que a mediadora ficaria à disposição e a mediação não acontece por ausência das partes.

forma por vezes, infelizmente, ocorre de o idoso falecer antes da realização da sessão. Foi o que aconteceu no caso em tela.

Alana compareceu ao núcleo então, dias antes da sessão, para desmarcar a sessão, sendo que Beatriz não tomou conhecimento de tal fato. No dia assinalado na carta recebida, Beatriz compareceu ao núcleo acompanhada de seu pai, extremamente desestabilizada pela morte da mãe, chorando e culpando as pessoas que trabalham no núcleo por ter que lá comparecer no período de luto por sua genitora. Estava muito nervosa. De tal forma, a investigadora que atua no NAI teve que intervir e até ameaçou prendê-la por desacato caso ela não parasse de gritar. Fabiana disse para ela se acalmar que “não estava a fim de prender ninguém hoje”. Larissa e Joana buscaram então um copo de água para ela e ela foi se acalmando.

Beatriz afirmou que nunca proibiu a irmã de visitar a mãe, mas que tinha mágoa da irmã pois quando Alana cuidou da mãe por uns tempos, não teria “cuidado direito”, sendo que a idosa teria ficado sem a medicação e por conta disso teria sofrido um AVC, o que a impossibilitou de andar e retirou vários de seus movimentos. Diante de tal situação, Beatriz levou a idosa para a sua casa e teria cuidado dela sozinha por 11 anos, de forma que Alana teria se omitido nos cuidados a partir de então.

Beatriz e seu pai afirmaram estar extremamente magoados pois Alana procurou a delegacia do idoso. Realmente, Alana, num primeiro momento procurou a delegacia, que também fica no NAI. Mas passando pela triagem, verificou-se que não havia crime e portanto o caso não seria da competência da delegacia e sim do núcleo de Mediação de Conflitos. Todavia, Beatriz chegou ao núcleo achando que estava sendo acusada de algum crime, embora tenha sido enviada a ela apenas uma carta-convite. É bem comum esta confusão entre os mediados, visto que a carta vem com o timbre da delegacia, o que assusta um pouco as pessoas. Então a mediadora explicou que não havia nenhum crime e que haveria apenas uma conversa, uma mediação, caso a sessão fosse realizada.

Beatriz e seu genitor disseram que tal atitude de Alana de procurar a delegacia e mentir sobre a proibição da visitação levaria ao rompimento de vínculos e que eles não queriam mais nenhum tipo de contato com ela. Pôde-se perceber que eles culpavam-na pelo AVC da idosa e pelo fato de esta ter ficado debilitada após tal acontecimento, ficando dependente de cuidados de Beatriz por 11 anos.

Percebendo que não se tratava mais de caso de mediação, já que a idosa em questão havia falecido, Fabiana disse “meus sentimentos” a Beatriz e afirmou que o caso estava encerrado e que ela deveria ir para casa descansar. O pai concordou e levou a filha embora, após agradecer e se despedir.

Este caso retrata um grande problema relacionado à carta-convite para que parte participe da sessão: esta é enviada pelos correios e é necessário que a sessão seja marcada com um espaço considerável de tempo desde que a pessoa passou pela triagem no NAI. Como não há pessoal disponível nem verba para cobrir o deslocamento de uma pessoa a fim de que entregue as cartas, não há outra forma de convidar a parte a comparecer na sessão. Uma alternativa seria o contato telefônico, mas há opiniões controvertidas acerca dos benefícios de tal contato. A mediadora Bruna, por exemplo, não se mostrou favorável, como já descrito neste trabalho, à possibilidade, visto que para ela poderia comprometer a imparcialidade e fazer com que a parte queira que a mediadora antecipe informações das quais ainda não tem conhecimento.

Neste mesmo caso há também um aspecto interessante: o conflito familiar é acirrado pois uma irmã se sentiu ofendida com o fato de a outra irmã ter feito com que ela comparecesse a uma delegacia. Mesmo que a mediação não seja feita dentro da delegacia, o fato de a carta convite ser postada com o timbre da polícia civil faz com que as partes pensem que estão sendo acusadas de algum crime, o que não é o caso.

No que tange ao tratamento para com o idoso, retratado nesta sessão, de acordo com Rifiotis(2007), muitos casos de violência contra os idosos partem de seus familiares, sendo que as delegacias do idoso muitas vezes não são buscadas com o intuito de punir os agressores, mas sim reordenar as relações familiares. Para o autor haveria então a necessidade de políticas sociais que trabalhassem a origem do conflito e ofertassem mecanismos de resolução dos mesmos.

3.1.1.2. Restabelecimento do diálogo por meio da mediação

Este caso retrata uma mediação em que houve o restabelecimento dos laços entre familiares com a facilitação do diálogo:

A idosa Dalma procurou o núcleo pois seu filho adotivo, Vicente, que mora com ela, vinha bebendo muito, já a dez anos, e ultimamente vinha ficando agressivo para com ela, esmurrando, na semana anterior, uma porta e quebrando as coisas dentro de casa.

Iniciada a sessão compareceram ambas as partes, que concordaram em participar da mediação. Dada a palavra a Dalma, esta disse que seu enteado, que foi criado por ela como um filho, vinha bebendo muito e brigando na rua, chegando em casa nervoso e machucado. Afirmou que ele reagia muito mal quando ela pedia a ele para parar de beber, sendo que em festas de família ou em reuniões nas casas dos vizinhos, Vicente sempre arrumava confusão

após embriagar-se, acabando com as festas. Disse que ele teria tentado agredi-la e que estava com medo de a situação piorar, requerendo que este saísse da casa onde moravam e fosse morar sozinho, pois não aguentava mais a situação. Relatou ainda que Vicente gostava de ouvir música alta durante a madrugada, o que incomodava a ela.

Passada a fala ao filho, este afirmou que não sairia de casa, pois Dalma era casada com seu pai e quando este faleceu, a casa tinha ficado para os dois e que não iria sair de um lugar que também era dele. Disse que Dalma o tratava mal e não conversava com ele, sendo que por vezes até conversava sozinho pela rua por não ter com quem falar. Relatou que Dalma direcionava tratamento melhor a qualquer pessoa que não fosse ele, e que esta preferia o namorado de sua irmã a ele e que comparava os dois. Falou, chamando Dalma de mãe, que esta o provocava quando ele estava bêbado e que ele acabava ficando muito nervoso e violento, já que ela o agrediria verbalmente. Afirmou que como seu pai era alcoólatra, Dalma seria traumatizada e compararia Vicente ao pai dele, o que não procederia, já que não bebia sempre, não era alcoólatra e não precisava de tratamento, bebendo como “um homem normal que gostava de botequim”.

A mediadora então propôs sessões individuais de mediação, começando por Vicente, que voltou a afirmar que a mãe tratava todos bem e que o tratava mal, que sofria com a falta de atenção e que gostaria que ela conversasse mais com ele, já que esta tinha o hábito de o deixar falando sozinho. Dalma na sessão individual afirmou que gostaria que Vicente deixasse a casa ou procurasse um tratamento para parar de beber.

Retomando a sessão conjunta, a mediadora fez uma inversão de papéis entre mãe filho, perguntando como Vicente se sentiria se estivesse na situação de Dalma. Utilizou logo em seguida a técnica de geração de opções, perguntando se o filho aceitaria ir a um psicólogo. Vicente respondeu que sim, desde que sua mãe fosse com ele. Ela aceitou. A partir daí, a mediação funcionou mais como uma conciliação, e eu disse à mediadora que conhecia um lugar em que era prestado atendimento psicológico gratuito, vinculado a uma faculdade particular de Juiz de Fora. As partes demonstraram interesse e eu liguei para a clínica e marquei um horário.

Foi então feito um acordo em que as partes se comprometeram a se tratar com mais cordialidade e a fazer tratamento psicológico. O filho se comprometeu a usar fones de ouvido para que a música não atrapalhasse o sono da mãe. Foi percebido que Vicente tinha problemas de carência afetiva e que Dalma não havia percebido isso. Com a mediação, Vicente pôde

exteriorizar tal sentimento. Dalma ficou tocada com tal fato e se comprometeu a acompanhar o enteado no tratamento. Foi então encerrada a mediação e as partes foram embora.

Nesta mediação, houve uma interferência minha, que foi prontamente aceita pela mediadora. No meu caso, como já expus no capítulo que trata da inserção no campo, foi muito difícil não interferir nas sessões, pois eu estava bastante acostumada com aquele tipo de situação e tinha o meu modo de proceder. Como fiquei entusiasmada com o resultado da mediação e com a aproximação entre mãe e filho, o meu vínculo emocional com aquela situação acabou por se manifestar e a posição de pesquisadora neste momento se misturou com a de mediadora.

3.1.2. Cuidados para com o idoso

3.1.2.1 O caso dos cuidados para com o idoso e o advogado não colaborativo

A idosa Miriam procurou o núcleo pois tem cuidado do companheiro idoso a 5 anos, desde que este sofreu um acidente. No entanto, desejava separar-se dele e passar os cuidados à filha do mesmo, Nadine.

Nadine compareceu acompanhada do advogado Gilberto, sendo que a idosa não tinha constituído advogado e não foi perguntado a ela se desejava contratar um para acompanhá-la. Gilberto tomou a palavra, buscando ocupar todos os espaços de fala. Afirmou que Miriam deveria discutir a desconstituição da União estável em uma vara de família e não na mediação. Usou tom de voz imperativo e vocabulário jurídico, dizendo que para tal caso não cabia mediação. Quando a idosa respondeu que não desejava mais cuidar do companheiro e que a filha deste “não dava a mínima o para pai”, não o procurando e não dando qualquer tipo de assistência, Gilberto respondeu que se tratava de afirmação inverídica e que fazer tais afirmações caracterizava crime. Pôde-se perceber uma tentativa de amedrontar a idosa.

Gilberto afirmou a falta de legitimidade da mediação para resolver o problema e que a idosa estava querendo na verdade “passar o problema”, abandonando o companheiro pois este estava doente. Disse ainda que a triagem no NAI for realizada de maneira errônea e que a investigadora foi indelicada com ele e com sua cliente quando este questionou que a idosa deveria ter sido encaminhada para a defensoria pública para discutir a dissolução da União Estável e que o NAI não estava passando as informações corretas quando a pessoa era atendida. Alegou que o idoso, companheiro de Míriam, deveria estar presente na sessão, e que o problema era entre os dois.

A idosa não conseguia articular sua fala diante de tantas afirmações pelo advogado, que a todo o tempo tirava o foco dos cuidados para com o idoso e colocava na União Estável, que nem era objeto da mediação. Houve clara discrepância de poder entre a parte que estava acompanhada de advogado e a que não estava. No entanto a mediadora não se manifestou acerca do fato de a idosa dever ou não estar acompanhada de um, a fim de que o diálogo pudesse ser mais igualitário. Quando Bruna conseguiu passar a fala à idosa, esta afirmou que seu real interesse era deixar a filha de seu companheiro ciente de que ela não tinha mais condições de cuidar do idoso. Nadine quando se dirigia a Miriam utilizava tom de voz de deboche e fazia caretas.

Diante de tal quadro e da falta de cooperação do advogado e de sua cliente para o diálogo, a mediadora achou por bem encerrar a mediação e orientou a idosa a procurar meios legais para resolver a situação.

Diante deste caso, é importante constatar que, na resolução de conflitos por meio da mediação, se uma parte estiver acompanhada de advogado, é necessário que a outra também esteja, para que não haja discrepância de poder entre os envolvidos, como aconteceu. O mediador deve zelar para que as partes estejam, em maior medida possível, num mesmo patamar que possibilite a argumentação e exposição dos problemas de forma isonômica.

3.1.2.2. O destempero das partes e a inviabilização do diálogo:

Quanto aos conflitos familiares em que o diálogo fica inviabilizado, descreverei uma sessão que acompanhei no NAI em que a mediadora teve que encerrar a sessão:

Laila procurou o núcleo visto que estava tendo divergências com seu irmão Felipe quanto aos cuidados para com a mãe idosa. Aberta a sessão, Laila, que já chegou ao NAI muito nervosa, afirmou que Felipe chamaria a mãe de “bosta” e “anta”, não lhe dando liberdade para sair na rua e conversar com vizinhos.

Laila disse que teria contratado uma cuidadora e teria arrumado “os papéis” para a contratação com um contador e que teria faltado ao serviço para resolver tal situação. A cuidadora seria paga com o dinheiro da mãe, administrado por Felipe, visto que a mãe mora na casa dele. Entretanto, houve uma discussão entre Felipe e a cuidadora quanto ao valor devido a título de passagem de ônibus, o que levou a cuidadora a abandonar o serviço. Laila ficou muito nervosa pois afirmou ter gasto tempo arranjando a cuidadora e os papéis para a contratação, e que daí em diante deixaria todos os cuidados relativos à mãe por conta do irmão.

A mediadora sugeriu então uma escala de revezamento de cuidados para com a mãe entre as partes, de forma que a idosa não ficasse sem cuidados na ausência da cuidadora. Laila e o irmão começaram a discutir e a mediadora teve então que encerrar a sessão de mediação em razão da impossibilidade de diálogo e destempero das partes.

3.1.2.3. Falta de presença das partes inviabilizando a mediação

Pude perceber, durante o período em que observei o funcionamento do NAI, que muitas vezes a mediação era inviabilizada pois uma das partes não comparecia à sessão. Como a mediação é um procedimento voluntário, se a parte não comparece, o procedimento padrão é remarcar a sessão e enviar nova carta-convite. Se pela segunda vez a parte não comparecer, o procedimento é encerrado. Descreverei brevemente então, a título de exemplo, o que aconteceu em um caso em que não houve comparecimento:

A sessão de mediação estava marcada para começar às 12 horas. Somente a parte que procurou o núcleo, Fábio, compareceu, não havendo o comparecimento de seu irmão Jerson.

Fábio procurou o núcleo pois sua mãe idosa, Gertrudes, que tem problemas de locomoção, teve que retirar o rim, encontrando-se debilitada. O filho, diante de tal situação, adquiriu uma cama hospitalar, para que os cuidados com a mãe acamada pudessem ser feitos com mais facilidade. Gertrudes atualmente está residindo na casa de seu filho João, que segundo Fábio, a maltrata, não utilizando a cama hospitalar para os cuidados e se omitindo quando à alimentação e troca de fraldas.

Em uma visita de Fábio à mãe, esta teria reclamado que alguém estava batendo nela durante a noite. Após investigar, aquele descobriu que a cuidadora que ele e seus irmãos tinham contratado realmente estava batendo na idosa à noite quando esta gemia. Despediram tal cuidadora. No entanto, Gertrudes continuava a apresentar hematomas, que segundo o relato de Fábio, seriam advindos do fato de João e sua esposa terem colocado a idosa em uma cama normal(sem ser a hospitalar) e estarem puxando-a para baixo e para cima na sem o devido cuidado, o que estaria fazendo, ainda, com que os pés da idosa ficassem em carne viva ao rasparem na madeira da cama. Fábio requereu que fosse feita uma visita policial na casa de João para que fosse verificada a situação da idosa. A mediadora respondeu que não teria poderes para tanto e que portanto não seria possível.

A mediadora concluiu que o interesse de Fábio era que a idosa fosse cuidada na cama hospitalar, o que segundo ele evitaria que ela se machucasse. No entanto, para que a situação

fosse resolvida, seria a necessária a presença de João. De tal forma, a mediadora elaborou nova carta-convite para que esta fosse entregue a João. Fábio então levou a carta e disse que entregaria à nova cuidadora que eles contrataram. Não tive mais notícias acerca do deslinde da situação.

3.1.2.4. Questão da responsabilização quanto aos cuidados para com os idosos

A mediação teve início e Bruna parabenizou as partes pela propensão ao diálogo e falou sobre a confidencialidade nas sessões de mediação. Perguntou o nome das partes e passou a palavra a Kely, que foi quem procurou o núcleo.

Kely, que afirmou morar a dez minutos da casa dos pais, tinha cabelos pretos, cerca de quarenta anos e usava óculos de grau, caça *jeans*, blusa branca de mangas compridas e tênis. Afirmou que é casada, professora e que os irmãos moram com o pai e com a mãe, a qual ano passado ficou doente e teve que amputar as duas pernas. Relatou que ambos os irmãos, Dário e Caio, presentes na sessão, são solteiros e dependentes químicos, sendo que havia objetos sumindo na casa da mãe e movimentação estranha durante a noite, percebida por vizinhos. Caio teria saído da casa dos pais por um tempo e ido morar com a namorada, também usuária de drogas, mas não teria conseguido se sustentar, continuando dependente do dinheiro e mantimentos dos genitores, que reclamavam das altas despesas.

Segundo Kelly, o portão da casa dos pais havia sido arrancado possibilitando a maior movimentação de pessoas no local durante a noite, sendo que Kely se mostrava preocupada com a situação de saúde da mãe, visto que pessoas invadiram a casa e “quebraram tudo” em razão de “dívidas de drogas” a idosa ficaria “envolvida nessa situação toda”, sendo que esta ficava muito preocupada quando os filhos ficavam fora por dias consumindo drogas. Afirmou que ela mesma e os pais já pagaram as “dívidas de droga” de Dário, que estava fazendo tratamento no CAPES. O filho dele, também dependente químico, estaria recusando tratamento. Kely ressaltou que o problema de dependência química é muito doloroso para a família.

Bruna passou então a palavra a Mário, o pai, que tinha cabelos grisalhos, 78 anos, usava blusa bege de botões, sapato social e óculos de grau, e que olhou para a frente, evitando olhar para qualquer pessoa, enquanto a filha falava. Afirmou que Kely já havia explicado tudo e então começou a chorar. Disse ter emagrecido cinco quilos em razão da gravidade da situação e que criou a filha de Dário, de dezesseis anos e que nunca imaginou que passaria por este tipo de situação com os filhos. Relatou que sempre respeitou a irmã mais velha, que foi quem o criou, mas que os filhos não o tratavam assim, com respeito.

Foi dada a oportunidade de fala a Dário, que tinha 44 anos e usava blusa preta de botões, boné tênis azul e óculos escuros. Ele não retirou os óculos durante todo o tempo da sessão de mediação e manteve-se recostado na cadeira de forma reclinada, como em um sofá. Disse que não tem o que falar e que depende dele procurar ajuda em uma Igreja. Afirmou que ficou preso durante dez meses e que não “mexeu com drogas” pois começou a ler a bíblia e a participar de cultos, mas que quando saiu da prisão, “o maligno deu uma rasteira nele” e ele “caiu de novo no vício”. Disse que a solução para ele era voltar para a Igreja, para os braços de Deus. Dário falava de forma pausada e clara. Passada a palavra ao seu irmão Caio, este começou a falar de forma rápida, gesticulando bastante.

Caio alegou que sua namorada, Ylana, com quem morava, o influenciou a usar drogas e é uma pessoa muito nervosa, que quebra coisas dentro de casa, tendo inclusive quebrado o celular dele e um aquário. Dário reconheceu que depois que Caio conheceu Ylana, a vida do irmão começou a “andar para trás”. Caio revelou ainda que Ylana é adepta da prática da “trivelagem”, que consiste em “enrolar” a vítima, insinuando que “vai ter algo com ela” e furtar o celular. A namorada foi descrita por ele como “gatuna”, sendo que este admitiu que ela realmente furtava coisas da casa dos pais dele, mas que quando “mandava ela embora, ela não ia”. Mário afirmou então que não queria mais que Ylana frequentasse sua casa.

Bruna então retomou a fala e disse que não estava lá para julgar ninguém e sugeriu a elaboração de uma “agenda” para que fossem melhor delimitadas as demandas. Tal agenda consistiria no seguinte:

- a) Cuidados com a mãe idosa;
- b) Ylana parar de frequentar a casa dos idosos;
- c) Tratamento dos envolvidos no que tange ao uso de drogas;

Bruna em seguida perguntou a Kely se eram essas as demandas e o que ela sugeria como solução. Kely disse que os irmãos “sempre concordam em fazer tratamento, mas faltam atitudes” e que a simples colocação de um portão na casa dos pais não vai impedir que Ylana adentre a casa, sendo que o comportamento de Caio deveria mudar em relação à namorada. Enunciou que “a situação está muito grave e que é um milagre a mãe ainda estar viva”. Afirmou que quem ajuda nos cuidados para com a mãe é o filho de Caio, que é jovem, faz faculdade no período noturno e anda muito cansado com a situação. A mediadora perguntou então se Caio e Dário poderiam ajudar nos cuidados para com a mãe. Kely interferiu e declarou que o primeiro passo é eles se tratarem, pois do contrário não poderia confiar neles para cuidarem da idosa,

visto que até poderiam deixá-la cair. Expressou que “querer ajudar os irmãos é uma coisa de Deus, que o que Deus quer não é perfeição e sim esforço”. Caio então respondeu que não quer se internar nem tomar remédios, mas que aceitaria ir a um psicólogo. Mário prontamente expôs que ele e sua esposa não querem o filho dentro de casa enquanto ele não melhorar, ao que este retrucou que a mãe nunca diria isso.

Diante dos vários impasses, a mediadora propôs sessões privadas com os participantes, começando com Caio. Este afirmou que sempre se deu melhor com a mãe que com o pai, que se dá melhor com Dário. Disse que seus pais tiveram uma separação e que na época ficou com a mãe enquanto o pai estava com outra mulher. A mediadora, tentando incentivar uma visão prospectiva, fez a seguinte pergunta: “a partir de hoje, como pode ser pensada uma solução?”. A resposta de Caio, que olhava para frente e não para a mediadora enquanto esta falava, foi que ele não era o causador das despesas. Ela então pediu a ele que começasse a se colocar no lugar do pai.

Iniciada a sessão individual com Mário, este disse que Caio “nunca teve responsabilidade com nada” e que este acha que ele prefere o filho Dário, mas que isso não é verdade. Bruna então pediu que ele pensasse o que poderia ser feito “daqui para frente, a partir de hoje”, incitando-o a pensar em propostas e possibilidades.

Retornando à sessão conjunta, a mediadora reafirmou a necessidade uma visão prospectiva, falando que problemas são naturais de toda família e que deve ser pensado o que pode ser feito para melhorar e ressaltando que cada uma das partes deve ceder e negociar. Quanto à frequência de Ylana na casa dos idosos, foi sugerido trocar a fechadura e guardar a chave. Houve então uma discussão pois Mário não queria alimentar a moça, que é considerada má-influência. Kely disse que Ylana precisa de ajuda para se livrar do vício, sendo que Caio concordou e declarou que ela precisa três vezes mais de ajuda que ele.

Então Kely afirmou que Caio poderia morar de forma fixa na casa dos pais, com a condição de respeitar as ordens deles, como o horário para chegar em casa. A mediadora perguntou qual seria o horário e Caio disse que poderia ser 22 horas. Dário pediu para ser 22:30, e Kely aceitou. Esta pediu a Caio que ajudasse mais nos cuidados para com a mãe, visto que o filho dele estava ficando sobrecarregado. O irmão concordou e reconheceu que o filho estava assumindo funções que não eram suas, mas dele como filho. Bruna então começou a redigir o acordo, entando as partes começaram a conversar sobre assuntos triviais. Pude perceber que a animosidade inicial entre as partes estava se dissipando.

Quando terminou de redigir o acordo, a mediadora leu em voz alta para as partes, que concordaram. Dário e Caio então fizeram um toque entre si com as mãos, que consistiu em bater a palma da mão de um na do outro, fechar as mãos e depois dar um soquinho na mão um do outro, sendo que tal toque usualmente indica camaradagem.

Bruna foi então imprimir o acordo na sala em que há uma impressora, visto que na sala em que é realizada a mediação não há, e ofereceu às partes os formulários de satisfação, afirmando que o preenchimento é facultativo e que a identificação é opcional. Então as partes, exceto Dário, que se retirou, começaram a preencher. Após o preenchimento, Caio saiu da sala e foi ao encontro do irmão, sendo que ambos retornaram brevemente a pedido da mediadora. Após assinarem o acordo, Bruna disse que as partes poderiam retornar caso precisassem. Então todos se despediram dela, acenaram para mim e foram embora.

Este é um exemplo de mediação tida como bem sucedida, pois houve a formulação de um acordo e o restabelecimento de diálogo entre as partes. Pode-se perceber que as partes estavam dispostas a dialogar, o que colaborou para que a mediadora pudesse realizar o trabalho. Nem sempre acontece desta forma, como pode ser percebido na descrição que foi feita acima acerca da mediação que foi encerrada em razão do destempero das partes. Levando-se em conta que a mediação é um procedimento voluntário e que a mediadora não pode dispor de nenhum instrumento de coerção em relação às partes, se estas não tiverem realmente dispostas a dialogar, pouca coisa pode ser feita.

Os casos retratados acima expõe principalmente os conflitos familiares em que estão inseridos os idosos e a dificuldade que reside em solucioná-los, pois é muito tênue a linha entre questões que consistem em uma violação de direitos a ser protegida judicialmente, por meio da delegacia de idosos, e as questões a serem trabalhadas na mediação. No caso em que não houve comparecimento de uma das partes, por exemplo, há o relato de um filho que afirma que a mãe está sofrendo algo que pode ser caracterizado como maus-tratos(segundo ele a idosa apresentava vários hematomas), mas que por algum motivo na triagem foi direcionado para a mediação. De tal forma, aqui há uma manifestação do voluntarismo de quem está fazendo a triagem, que determina as situações como crime ou não de acordo com sua visão e opinião acerca do caso.

Pode-se perceber ainda o incômodo causado aos idosos no que tange ao uso de álcool e drogas por pessoas na família. Acredito que a presença de assistentes sociais e psicólogos no

núcleo seria crucial para auxiliar na melhor resolução dos casos. Mas infelizmente, como o NAI tem que contar com voluntários neste caso, acaba ficando mais difícil ter estes profissionais lá.

A partir dos casos descritos, pôde ser lançada uma luz sobre a dinâmica da mediação no NAI, a fim de que se possa compreender melhor o funcionamento das sessões. A seguir, serão abordadas informações obtidas sobre os mediandos que configuram o público atendido, abordando ainda os formulários de satisfação aplicados pelas mediadoras.

4. OS MEDIANDOS DO NAI

4.1. Os mediandos: o que procuram no NAI?

Para compreender melhor o que as pessoas buscam no NAI, na visão das mediadoras, fiz algumas perguntas às mediadoras Bruna e Maria:

a) Na sua visão, o que as pessoas vem buscar no NAI?

Bruna: “Acredito que os idosos buscam o NAI por saberem que trata-se de um serviço especialmente voltado à eles, onde serão recebidos com maior atenção e terão suas demandas atendidas ou ao menos uma orientação do que podem fazer;”

Maria: “as pessoas buscam ser ouvidas, que alguém escute o que elas estão falando. Mediandos acreditam que se estão procurando um órgão, as pessoas envolvidas no conflito vão ouvir. Em razão da assinatura policial na carta-convite, as pessoas trazem provas para a sessão de mediação, como documentos, áudios, vídeos e conversas de whatsapp. Os filhos de idosos que procuram o NAI geralmente buscam soluções financeiras ou de assistência quanto ao pai ou mãe idosos”.

b) qual é a sua percepção sobre o público que procura o núcleo?

Bruna: “Acredito que o público que procura o NAI independe de classe social ou condições financeiras, pois nos deparamos com idosos advindos das mais diferentes realidades

(mesmo sendo majoritariamente pessoas mais carentes, isso não isenta pessoas com condições melhores de procurarem os serviços do NAI)⁶¹. Percebe-se também uma maior procura por parte de mulheres⁶². No mais, pôde-se perceber também que a grande parte das demandas envolvem conflitos familiares, o que os torna ainda mais delicados e necessitados de maior atenção e cuidado, tendo em vista as grandes consequências que os conflitos podem gerar no âmbito familiar.”

Maria: “Muitas famílias chegam no NAI buscando assistência. Mas há também idosos mais ativos e independentes que vêm ao NAI, como no caso da idosa que estava tendo atrito com a filha pois esta parou de ganhar “mesada” e no caso da idosa que estava tendo problemas com o sobrinho que bebia demais. Quando as pessoas chegam à mediação, não há direito violado e sim a busca por bem-estar, pois se for um direito violado, um crime, não é na mediação. Nos casos em que houve acordo parece que as pessoas saem satisfeitas, com os problemas resolvidos. Mas mesmo quando não há acordo as pessoas saem satisfeitas pois foram acolhidas.”

Sobre o tipo de conflito que é levado ao NAI e a busca por bem-estar que a mediadora cita, é interessante o que diz Cardoso de Oliveira(2011) sobre o tipo de conflito que é levado aos Juizados Especiais nos Estados Unidos, que ele descreve como conflitos que também não são monetizáveis: O autor afirma que uma das principais características dos Juizados de Pequenas Causas nos EUA é o fato de que em uma parcela significativa das disputas que lhe são encaminhadas o cerne do conflito não é de ordem legal, mas sim do que seria mais adequado definir como questões de natureza ético-moral. Isto é, apesar das causas serem formalizadas em termos estritamente legais, onde a demanda é sempre expressa através de um valor monetário, caracterizando uma compensação financeira pela agressão ou perda sofrida, a principal

⁶¹ Sinhoreto (2006.apud Lopes, 2012, p.109) afirma que os indivíduos que detêm mais conhecimento e recursos em relação à apropriação de poder serão os que mais usufruirão das possibilidades oferecidas pelos espaços plurais de negociação. Já o oposto, ou seja, os indivíduos que contam com conhecimentos e recursos reduzidos têm, consequentemente, chances limitadas de usufruir das possibilidades oferecidas por estes espaços conciliatórios. O desafio do acesso à Justiça para a autora não estaria então relacionado somente à garantia dos direitos, mas, sobretudo, ao reconhecimento dos direitos.

⁶² Perguntei a Bruna se havia no NAI relatórios em que eu pudesse verificar dados referentes ao número de acordos, comparecimentos e gênero dos mediandos. Ela disse que sim e me levou à sala onde estavam arquivados tais dados. Verifiquei que havia 69 casos documentados datados de fevereiro de 2017 até abril de 2018, sob responsabilidade de Larissa. A partir de abril seriam abertos novos registros dos casos sob responsabilidade de Bruna. Destes 69 casos, pude constatar que 65,5% das pessoas que compareciam ao núcleo com alguma demanda para a mediação eram mulheres e 34,4% eram homens. Quanto às reclamações constantes nas demandas, 44% eram dirigidas às mulheres e 56% contra homens. Quanto aos idosos cuja situação era objeto da mediação, pude constatar que 68% eram mulheres, 29% homens e 3% casais de idosos.

motivação para dar início ao processo jurídico-legal está frequentemente na percepção de desrespeito a um direito não monetizável, que designa como um insulto moral. O autor afirma que em princípio, as sessões de mediação teriam grande potencial de contemplar as demandas das partes em um aspecto crítico para as audiências judiciais: a exclusão do insulto moral como demanda legítima. Isto porque, *a priori*, nas sessões de mediação, nenhum tema ou assunto deve ser excluído da discussão e, como a solução é sempre produto de um acordo entre as partes, é muito mais provável que na fórmula encontrada para a redação do acordo esteja embutida uma resposta satisfatória para (ou pelo menos uma discussão sobre) as demandas e para as preocupações e perspectivas das partes em relação à disputa como um todo. Sobre o tema, Debert e Marcella Beraldo de Oliveira (2007) colocam que, no contexto dos estilos conciliatórios de solução de conflitos, o modelo de justiça centrado nos tribunais, em que a lógica é a existência de ganhadores e perdedores, foi substituído por outro, no qual o acordo e a conciliação fariam surgir um novo contexto em que só há vencedores. Segundo as autoras, nos EUA, o entusiasmo transformador dos anos 60 cedeu lugar a uma intolerância em relação ao conflito, exaltando-se as virtudes dos mecanismos alternativos regidos pela ideologia da harmonia e criando-se um contexto de aversão à lei e de valorização do consenso.

Acerca dos beneficiários da mediação de conflitos no caso em tela, que consiste no público atendido pelo NAI, perguntei a alguns atendidos, após as sessões de mediação, como tinham conhecido o núcleo. Uma das mediandas, Verônica, relatou que ouviu no rádio sobre a inauguração da delegacia do idoso e veio ao NAI, mas não gostou e foi à Defensoria Pública. No entanto, o órgão estaria em recesso e ela foi orientada a retornar ao NAI. Afirmou que quando foi atendida no núcleo, “os policiais falaram que seriam enviadas cartas e haveria audiência”. Disse ainda que no dia que veio “fazer a ocorrência, tinha uma delegada” e que achou que a “audiência” seria com ela. Pode-se perceber aqui uma grande confusão e desconhecimento no que tange à mediação, sendo que pareceu que esta medianda esperava um trâmite diferente do que ocorre na mediação, visto que nas sessões não há a presença da delegada e nem há audiências. A presença da delegada no dia em que Verônica compareceu ao NAI deu a ela a impressão de que seu caso viraria um processo ou algo parecido. Esta é uma confusão comum entre os mediandos visto que a mediação ocorre em um ambiente muito próximo da delegacia e parece que no momento da triagem não são dadas informações sobre o que na verdade é a mediação extrajudicial de conflitos.

Pelo que eu observei, é possível que estas informações não são transmitidas aos atendidos pois os servidores que fazem a triagem não são capacitados em mediação e não recebem nenhum treinamento ou informação acerca do que ela é, sendo que quando perguntados acerca do instituto resumem-no da seguinte forma: como “um jeito de resolver as coisas pelo diálogo, pela conversa”.

Uma outra medianda, Elora, que estava tendo problemas com os irmãos quanto aos cuidados para com a mãe doente, quando perguntada sobre como ficou sabendo da mediação, respondeu que uma assistente social do Centro de Referência de Assistência Social(CRAS) sugeriu a mediação de conflitos, afirmando que no NAI iriam conversar “para ver se chegavam a um acordo”. Elora já chegou então para sessão de mediação predisposta ao diálogo, pois já esperava uma “conversa” . Quando a parte não é bem orientada na triagem acerca do que esperar da mediação e chega na sessão com a expectativa de algo mais ligado a um processo, com a presença de policiais ou da delegada, produção de provas, etc, acredito que fica acentuada a postura adversarial. Portanto acredito que seja de extrema relevância que os responsáveis pela triagem tenham algum tipo de treinamento em mediação, para que possam orientar melhor as partes. Embora a mediação seja realizada em local vinculado à delegacia, não há coercitividade quanto ao comparecimento. No entanto, isto geralmente não é avisado na triagem, e muitas vezes as partes reclamam com a medidora.

Após o término de uma das sessões de mediação em que eu estava presente observando, fui informada por Bruna de que ela tinha sido orientada por Joice a pedir aos mediandos, ao término das sessões, para responderem a um formulário de satisfação. Então ela me mostrou o formulário, cuja identificação do mediando era facultativa, e perguntou se eu tinha alguma sugestão de pergunta. Então dei algumas sugestões e o formulário, que contava com uma página, ficou da seguinte forma:

1)Como avalia o trabalho do NAI?

() RUIM () REGULAR () BOM () ÓTIMO

2) Você se sentiu bem acolhido e satisfeito com o atendimento que lhe foi oferecido?

()SIM ()NÃO

Se não, por quê?_____

3)Você acredita que a mediação é uma boa forma de resolução de conflitos?

()SIM ()NÃO

Se não, por quê?_____

4)Você indicaria os serviços do NAI para alguém? ()SIM ()NÃO

Se não, por quê?_____

5) Sugestões e críticas: _____

O formulário começou a ser aplicado no início de maio de 2018. Até o fim de novembro foram aplicados 37 formulários por Bruna, sendo as seguintes respostas obtidas para cada pergunta:

Pergunta 1	<p>Ruim: 0</p> <p>Regular: 2</p> <p>Bom: 12</p> <p>Ótimo: 25</p>
Pergunta 2	<p>Sim: 35</p> <p>Não: 2</p> <p>Por que?</p> <p>Não, "Acho que deveriam ser mais rígidos com as partes envolvidas"</p> <p>"Fui bem atendido"</p> <p>"Bruna é calma e sabe lidar com as situações"</p> <p>"a mediadora foi coerente em todas as formas"</p> <p>"As mediadoras foram coerentes em todas as questões"</p> <p>"os mediadores são muito focados na questão em si não permitindo assuntos fora da proposição"</p> <p>"Tivemos a oportunidade de expor situações conflitantes e sermos acolhidos de maneira objetiva e eficaz por profissional capacitado para essas situações"</p> <p>"água e acolhimento"</p> <p>"eu gosto respeito"</p> <p>"a mediadora foi atenciosa"</p> <p>"mediadora qualificada, conflito solucionado"</p> <p>"Porque nossas questões foram ouvidas e tratadas com respeito e com direção para o solucionamento"</p> <p>"a mediadora foi muito educada e atenciosa"</p> <p>"Houve por parte da mediadora grande interesse em nos ajudar com os conflitos. A mediadora agiu com profissionalismo."</p> <p>"Porque a conciliação, a reunião, foi muito objetiva e proveitosa"</p>
Pergunta 3	<p>Sim: 37</p>

	<p>Não: 0</p> <p>Por que?</p> <p>“Depende dos envolvidos”</p> <p>“Traz transparência entre ambas as partes”</p> <p>”A mediadora nos deixa à vontade para raciocinar com clareza”</p> <p>“Onde há conflitos familiares precisa de um mediador”</p> <p>“Uma outra parte, externa à situação, com foco na proposta”</p> <p>“Por oferecer um diálogo sincero entre todos os envolvidos”</p> <p>“Porque problemas podem ser resolvidos de forma amigável e rápida”</p> <p>“Resolve todos os problemas anunciados”</p> <p>“Quando não há forma de se fazer uma reunião em casa, na mediação há respeito com a mediadora”</p> <p>“Porque é uma maneira de ouvir ambas as partes e buscar uma melhor solução para o problema”</p>
Pergunta 4	<p>Sim: 37</p> <p>Não: 0</p> <p>Por que?</p> <p>“Reclamar falta respeito”</p> <p>“Judicializar demanda muito tempo e tem sido ineficaz”</p> <p>“Porque realmente são bons”</p>
Pergunta 5	<p>“Eu acho que deveriam ser mais rígidos com as partes envolvidas”. Obs: Nesta situação, a mediadora desejava que a mediadora obrigasse uma das irmãs a vir, fosse mais rígida.</p> <p>”Acho que deveriam ser mais firmes com os envolvidos pra conseguirem chegar a um acordo”</p> <p>”Não existe crítica”</p> <p>”Parabéns pela atenção”</p>

A mediadora disse que continuaria aplicando os formulários de satisfação, pois seria uma forma de ter um *feedback* relativo ao trabalho realizado. Percebi que ela havia encapado uma caixa de sapatos com papel de presente azul e estava guardando os formulários lá, oferecendo a caixinha aos mediandos para o depósito dos formulários. Pareceu mais informal que arquivar tais documentos numa pasta. Dei os parabéns a ela pelos resultados constantes nos formulários.

Quando a mediadora Maria começou a atuar no NAI, solicitei a ela que incluísse mais duas perguntas: “Como ficou sabendo do NAI?”, que veio a ser a pergunta de número 6, e “Você teve seu problema resolvido?”, que veio a ser a pergunta de número 7. Maria aplicou sete formulários, e foram estas as respostas:

Pergunta 1	Ótimo: 5 Bom: 2
Pergunta 2	Sim: 7 Por que? “Gostei muito do atendimento” “Pessoa calma, deu uma boa explicação e contornou muito bem a situação” “Satisfeito” “Ficou tudo resolvido” “A mediadora se coloca à escuta e corresponde a todos os problemas citados” “Fez com que víssemos a situação na qual estava no ar, e unirmos mais” “A mediadora foi super sensata e atendeu ao objetivo”
Pergunta 3	Sim: 7 “Tudo bem” “Porque é conversando que se resolve. Temos que aprender a falar e a ouvir.” “Porque balancea os problemas e equilibra as situações para os dois lados” “Porque bloqueia todos os nossos momentos de falta de comunicação” “Por causa das dificuldades às vezes de comunicação entre as partes”
Pergunta 4	Sim: 7 “Parabéns pelo apoio, é sempre bom contar com pessoas capacitadas para nos ajudar”
Pergunta 5	Não houve nenhuma no formulário, mas duas mediadoras relataram oralmente que ficaram confusas quanto às salas da polícia militar e da mediação, pois uma era em frente a outra

	<p>e pegaram uma senha para atendimento pela polícia militar achando que era a mesma senha para ser atendido pelo Núcleo de Atendimento ao Idoso. Afirmaram que ficaram aguardando bastante tempo na fila errada e que só depois perceberam que estavam no local errado, sendo que viram outras pessoas se confundirem também e irem embora achando que a fila estava muito grande, deixando se ser atendidas no local correto. Uma das mediandas disse que muita gente não conhece o NAI, que é difícil achar o local e ficar sabendo da existência dele.</p>
Pergunta 6	<p>“Pela minha irmã”</p> <p>“Pelo rádio”</p> <p>“Fiquei sabendo pois uma das minhas irmãs procurou para resolver um problema do meu pai, porém só chamaram a minha mãe, que quando chegou perguntou se eu poderia vir”</p> <p>“Através de uma carta judicial”</p> <p>“Procurando auxílio da internet e amigos”</p> <p>“Através de amigos e da internet”</p>
Pergunta 7	<p>Sim: 5</p> <p>“Parcialmente”</p> <p>“Acredito que sim. Tudo vai depender se será cumprido o combinado, porém o acordo oferecido por meio da mediadora foi muito bom”</p> <p>“Não saímos com 100% do problema resolvido, mas no caminho de que tudo será feito para solucionar as necessidades do nosso pai”</p>

Por meio da leitura das respostas à pergunta de número cinco, podemos constatar insatisfação de alguns mediandos quanto à ausência de sanção e de coerção na mediação, o que, para eles, seria uma crítica ao procedimento. Leandro (2012), em seu estudo acerca do Programa Mediação de Conflitos, em Belo Horizonte, coloca um apontamento que traduz similaridade com o que acontece no NAI:

Outro aspecto que os mediadores percebem nas falas dos atendidos e destacaram nas conversas com a pesquisadora são as críticas dos usuários em relação ao fato de não existir nenhum tipo de sanção adotado pelo programa na execução do procedimento

de mediação de conflitos. Para estes profissionais, as partes trazem em alguns casos muita “descrença” na solução de conflitos por meio destes mecanismos informais. Conforme discutimos, o princípio da informalidade para a resolução de conflitos apresenta-se como um paradigma de cooperação distinto do ritual judiciário clássico. (Leandro, 2012, p. 127)

Também foi revelada na presente pesquisa, por meio da resposta de uma das mediadoras, uma certa desconfiança quanto ao fato de o acordo vir a ser cumprido ou não, sendo apontado, no entanto, que foi bom o acordo oferecido pela mediadora.

Quanto à questão do respeito, que foi citada em várias das respostas dadas pelos mediandos, Cardoso de Oliveira (2010, p. 49) afirma que “a principal motivação para dar início ao processo jurídico-legal está frequentemente em outro lugar: seja na percepção de desrespeito a um direito não monetizável, ou ao que eu gostaria de designar como um insulto moral”. Um dos mediandos respondeu que havia respeito com a presença da mediadora. Outro respondeu que gostava de respeito. De tal forma, acredito que há uma valorização do ambiente de respeito e da busca por este na mediação de conflitos, o que mostra que nem sempre se trata de um conflito jurídico, mas muitas vezes de casos que envolvem sentimentos e percepções acerca de algum tipo de insulto moral sofrido.

Também há a percepção da facilitação da comunicação pela mediadora e foram ressaltadas algumas das características da personalidade das mediadoras, como “calma”, “sensata”, “calma”, “educada”, “atenciosa”, o que poderia indicar que a satisfação da população beneficiária no que tange à política pública está bastante vinculada ao tipo de atendimento que recebe do mediador e como ele se comporta. A questão do respeito, que surgiu nas respostas dos mediandos aos formulários de satisfação, será melhor analisada a seguir, a fim de que possa ser compreendido de forma mais clara o pano de fundo desta busca das pessoas que procuram o NAI.

4.2. Respeito e reconhecimento

A fim que pudesse ter um panorama mais completo acerca do fato de a mediação de conflitos assegurar ou não direitos, assisti a várias sessões de mediação e percebi que muitas vezes os idosos que comparecem ao NAI buscam o reconhecimento pela outra parte envolvida no conflito de que são detentores de direitos e devem ser respeitados e ouvidos, sendo que a busca por reconhecimento como sujeito de direitos é bastante perceptível. De acordo com Leandro (2012), são propostas por Cardoso de Oliveira (1996) três dimensões temáticas que são objeto de “disputas judiciais, sendo que apenas as duas primeiras seriam enfrentadas pelo Poder Judiciário, de forma que a terceira seria associada a um tipo de agressão a direitos que,

mesmo que de fácil percepção para os cidadãos, não poderia ser traduzida em evidências materiais e dimensionada no Judiciário, tornando-se invisível. Seriam estas as dimensões:

(1) a dimensão dos direitos vigentes na sociedade ou comunidade em questão, por meio da qual é feita uma avaliação da correção normativa do comportamento das partes no processo em tela; (2) a dimensão dos interesses, por meio da qual o Judiciário faz uma avaliação dos danos materiais provocados pelo desrespeito a direitos e atribui um valor monetário como indenização à parte prejudicada, ou estabelece uma pena como forma de reparação; (3) a dimensão do reconhecimento, por meio da qual os litigantes querem ver seus direitos de serem tratados com respeito e consideração sancionados pelo Estado, garantindo assim o resgate da integração moral de suas identidades. (Leandro *apud* Cardoso de Oliveira, 2004, p.95).

A dimensão do reconhecimento pode ser percebida nos conflitos entre vizinhos e idosos, que são os que são referidos por Maria como mais independentes e que procuram o núcleo sozinhos. Dois casos que foram mediados no NAI exemplificam bem a situação, conforme será demonstrado a seguir:

a) Sessão de mediação: o caso da idosa e dos barulhos no apartamento vizinho

As partes já estavam esperando para participar da sessão que teria início às 12 horas. A mediadora explicou, como de costume, o que é a mediação e passou a palavra a quem procurou o NAI, que foi a senhora Danila, idosa de 87 anos, que relatou estar sofrendo sérios incômodos em razão dos barulhos feitos por seu vizinho Hélio que mora no apartamento localizado acima do seu. Afirmou que em uma madrugada tomou um susto com forte barulho advindo do apartamento acima e que sua pressão subiu a ponto de ter que chamar a ambulância e ser conduzida ao hospital. Danila disse que Hélio tem um filho que fica correndo e batendo nos móveis à noite, além de jogar bola dentro do apartamento, chutando-a na parede. Foi então dada à palavra a Hélio.

Este afirmou que chega tarde do trabalho e realmente faz algum barulho quando arrasta a cadeira da cozinha, onde janta. Mas que estava tomando muito cuidado com isso uma vez que quando arrastava tal cadeira, Danila batia com o cabo da vassoura no teto. Relatou que a idosa tinha o hábito de comentar com os vizinhos que seu filho tinha algum “problema”, que era agitado demais, hiperativo, e que as professoras da escola que a criança frequentava reclamavam dele. Afirmou sentir-se incomodado com tais comentários acerca de seu filho, que para ele era uma criança normal que gostava de brincar, e que gostaria que Danila parasse de falar tais coisas. Expôs ainda seu desconforto uma vez que não podia mais ter “momentos íntimos com sua esposa”, já que a idosa ouvia o barulho e começava a bater com a vassoura no teto.

Hélio questionou se tais barulhos eram realmente tão intensos ou se a idosa poderia estar imaginando barulhos não existentes ou que poderiam estar vindo de outros apartamentos. Danila então mostrou-se ofendida e disse que sabia muito bem de onde vinham os barulhos, que era pessoa estudada, com PHD e que sabia distinguir as coisas. Hélio afirmou então que tinha no passado uma boa relação com a vizinha e que gostaria que as coisas voltassem ao normal;

A mediadora então perguntou às partes se haveria alguma medida que poderia ser tomada a fim de que fossem diminuídos os barulhos. Hélio então falou que poderia colocar borrachas nas cadeiras e carpete no chão, para abafar o barulho dos passos. Comprometeu-se a colocar a criança para dormir às 22 horas. Fizeram então um acordo e a sessão de mediação foi encerrada.

b) Sessão de mediação: barulhos, xingamentos e possíveis problemas psicológicos:

A idosa Eliza procurou o núcleo relatando que o barulho no apartamento vizinho, ocupado por Cássia, estava atrapalhando seu sono todos os dias, e que já tinha pedido à vizinha que parasse com os barulhos, mas não tinha sido atendida, sendo que Cássia teria falado que não havia barulho nenhum e que ela era “doída e doente”. Eliza afirmou que a vizinha era mentirosa e apontou que seu principal interesse era sossego.

Iniciada a sessão, foi explicado o que é a mediação de conflitos e perguntado se as partes aceitavam participar do procedimento, sendo ressaltado que este é voluntário e confidencial. As partes responderam que sim e assinaram o termo de abertura. Larissa esclareceu a diferença entre a mediação e o que acontece num processo judicial. Eliza demonstrou impaciência, interrompeu Larissa e disse que compreendia pois tinha pós-graduação e mestrado. Larissa retomou a palavra e ressaltou a importância de cada um respeitar o tempo de fala do outro. Então em seguida passou a palavra à idosa.

Eliza afirmou que sua vizinha produzia muitos barulhos durante a madrugada, incluindo barulho de salto alto batendo no chão, pessoas conversando e de arrastamento de móveis. Alegou que precisava dormir das 23 horas às 6 da manhã. Começou a abordar situações pessoais da vida de Cássia, como o fato de esta deixar a filha dormir com o namorado e fazer vários churrascos e “festinhas” com as amigas na área de serviço. Larissa então chamou a atenção da idosa sobre a irrelevância de abordar tais situações pessoais, que não contribuiriam para o deslinde do problema. Passou então a palavra a Cássia.

Esta afirmou que a idosa ficava muito sozinha, tinha problemas psicológicos e que estava imaginando os barulhos, sendo que Eliza falava mal dela e de sua filha (chamando-a de “piranha”) para os vizinhos e nos lugares em que ambas frequentavam, como o restaurante. Cássia fazia várias caretas enquanto falava e direcionava olhares repetidos a mim, revirando os olhos. Isto foi gerando mais irritação em Eliza, que começou a interromper a fala de Cássia, que solicitou uma sessão de mediação privada. Então a mediadora pediu à idosa que se retirasse momentaneamente para que pudesse acontecer a mediação privada.

Cássia então reiterou que a idosa teria transtorno psicológico e que imaginava coisas. Afirmou que Eliza teria chamado a polícia diversas vezes, inclusive quando a filha de Cássia fez um churrasco com as amigas na área de serviço. Eliza batera com as vassouras na porta da vizinha repetidas vezes de madrugada, gritando para pararem os barulhos. Retomando a sessão conjunta, Larissa tentou gerar opções para a redução do barulho, ao que Cássia recusou pois afirmava não existir barulho nenhum. Tentou utilizar a técnica de validação de sentimentos para que a idosa se acalmasse, dizendo que entendia seu desconforto e que o barulho é realmente um incômodo na relação entre vizinhos. Afirmou que em tal situação seria necessário o acompanhamento de um psicólogo na sessão, mas que o NAI estava sem psicólogo no momento. Percebendo a inviabilidade do diálogo e da mediação em si, a mediadora propôs então o encerramento da sessão, orientando à idosa que se desejasse alguma medida judicial, deveria procurar um advogado ou a defensoria pública. Então as partes agradeceram e foram embora.

c)O caso dos canos

Esta foi uma sessão que retratou a busca do idoso pelo reconhecimento de si mesmo como detentor de direitos. A questão do reconhecimento será abordada mais detalhadamente a seguir. Pode ser percebida aqui também a diferença de condutas entre as mediadoras no que tange à preocupação com o fato de as partes estarem ou não acompanhadas de advogado. Ademais, a mediadora fez a opção por delimitar o horário da sessão e marcar uma sessão seguinte, sendo que observei que esta não é uma conduta comum entre as outras mediadoras observadas, que buscam resolver o problema geralmente em uma sessão. Trata-se de conflito entre vizinhos, como será descrito a seguir.

Iniciada a sessão, Larissa perguntou se Carlos, que era idoso e não estava acompanhado de advogado, gostaria de contratar um. Caso desejasse, a mediação seria adiada para que ambas as partes pudessem ser assistidas por advogados. No entanto, o idoso respondeu que não e a sessão prosseguiu, sendo que Daniel estava acompanhado de um.

A mediadora perguntou então a Carlos o que o trouxe ao núcleo, sendo que este respondeu que se sentia incomodado pela colocação dos canos em sua garagem sem sua autorização, requerendo a retirada dos mesmos. Carlos e Daniel moram em um sobrado, sendo que a garagem pertence ao idoso mas o vizinho a utiliza por vezes.

Então a palavra foi dada a Daniel que relatou que o vizinho havia autorizado sim a colocação e que este viu a obra de instalação dos canos e não disse nada. O advogado sugeriu, por questões de segurança, a instalação de um dispositivo eletrônico que indicaria se houvesse vazamento.

Em seguida, as partes entraram em discussões paralelas sobre seu relacionamento enquanto vizinhos, sendo que Daniel ressaltou que Carlos já tomou cerveja com ele e jantou várias vezes em sua casa, e que até pouco tempo atrás tinham uma convivência razoável. Ressaltou os problemas com o álcool do idoso, que mora sozinho, e que já o ajudou algumas vezes quando este chegava em casa bêbado. Afirmou que gostaria de retomar uma boa convivência e resolver o caso do cano amigavelmente. De tal forma, como o tempo da sessão já estava se aproximando do fim, a mediadora achou por bem marcar uma nova sessão de mediação para que as partes pudessem pensar melhor e tentar chegar em um acordo sobre a situação.

Uma semana depois, as partes retornariam para a sessão de mediação. O idoso chegou antes do horário combinado, e tentou abordar a mediadora fora do horário da sessão relatando seus problemas e impressões sobre o caso. Afirmou que a garagem era dele e que no passado, por um tempo, até permitiu que o vizinho lá deixasse o carro, mas que ultimamente não estava querendo mais que outras pessoas circulassem na garagem além dele. A mediadora então disse que preferia não ouvi-lo antes de a outra parte chegar, a fim de comprometer a imparcialidade. Daniel chegou com dez minutos de atraso, acompanhado de seu advogado.

Larissa reforçou a importância da manutenção da amizade e dos laços sociais entre as partes. Daniel propôs alugar a garagem de Carlos, que não aceitou, sem dar motivos à recusa, alegando que simplesmente não queria alugar. O advogado de Daniel propôs então novamente a instalação do dispositivo eletrônico para acusar qualquer vazamento de gás, o que foi aceito por Carlos, que ainda quis que constasse no acordo que colocaria um portão na garagem para que outras pessoas não pudessem acessá-la sem sua autorização. Foi então elaborado o acordo e encerrada a mediação. Ao final, quando as partes se retiraram, a mediadora ressaltou a importância de na primeira sessão haver a reunião de ideias e verificação dos interesses das partes, para na segunda sessão haver de fato a negociação.

Pode-se perceber aqui que o idoso, muito mais que a retirada do cano, queria o reconhecimento pelo vizinho de seu espaço privado, ou seja, de que a garagem era dele e lá ele ditava as regras. Pôde ser percebida uma tentativa pela afirmação de seus direitos e de não ter algo que o pertence modificado sem sua autorização.

Terminada a descrição das sessões de mediação, passemos a algumas reflexões. Ao analisar os dois casos de mediação é possível perceber três questões importantes que perpassam nas falas e reclamações do estudados: O barulho como forma de incômodo, o uso de informações pessoais sobre os vizinhos espalhadas por meio da fofoca e o questionamento da veracidade da interpretação do idoso sobre a situação. Pude perceber, acompanhando as sessões de mediação, que o barulho é um tópico frequente no conflito entre vizinhos, e que quase sempre aparece envolvendo os “vizinhos de parede” que procuram o NAI. Gilberto Velho explicita algumas questões:

“(...) Os apartamentos são separados por paredes finas e estreitas, fazendo com que o problema do barulho seja dos mais sérios, principalmente se levarmos em conta que muitas dessas pessoas vêm de habitações e locais onde não se colocava tal ordem de problema, não estando, portanto, “acostumadas”. A relativa heterogeneidade, dos habitantes, colocando, lado a lado, estudantes e senhoras sexagenárias viúvas, atrizes de televisão e famílias de funcionários públicos com filho pequeno, etc, cria um problema de choque de horário.(...) o grande número e a pequena distâncias entre os apartamentos faz com que o morador do apartamento 706 possa ser incomodado não só pelo que se passa no 705 e 707, mas, praticamente, pelo que possa ocorrer em todos os dezesseis apartamentos do seu andar, sem contar os dos andares de cima e os de baixo. Aí teríamos o que chamávamos de “conflito vertical”.(...) Embora houvesse pessoas que se “acostumaram”, aprendendo a viver com o barulho(...), O mais frequente é o descontentamento e a agressividade. Este fenômeno não se manifesta apenas em pessoas que acabam de chegar no edifício, mas também entre moradores mais antigos que, segundo ouvi, “aprendem a se defender”. Os desacordos algumas vezes são encaminhados polidamente entre vizinhos, mas isto não é regra. A reclamação, quando feita, já vem geralmente numa linguagem agressiva, iniciando um bate boca que não poucas vezes acaba em conflito corporal e com a chegada da polícia. (...) Nestes conflitos a figura do síndico pode ser bastante secundária. Em princípio, ele não só não querará “ficar mal” com ninguém mas dispõe de muito pouca autoridade e poder para decidir ou influenciar de alguma maneira.(...)Na realidade, qualquer sanção que o síndico queira aplicar contra algum morador terá que ser submetida à assembleia do condomínio”(VELHO, 1973,p. 35)

A partir de Gilberto Velho (1973) vemos, portanto, que pode haver um problema de estruturação física dos prédios relacionado à construção de paredes finas, bem como um descontentamento sobre o barulho: por mais que haja habitantes do local acostumados, o mais habitual é ter reclamações carregadas de linguagem agressiva. Esta formulação é de grande importância para entender o cotidiano dos moradores de apartamentos e reclamações sobre o barulho. Pode ser este um dos fatores que explica a recorrência de casos com esta temática que chegam ao NAI.

Outro ponto que deve ser comentado é o que se refere à convivência heterogênea entre habitantes de apartamentos, o que também foi mostrado por Velho (1973). Há uma heterogeneidade no que diz a respeito a diversas classificações como idade, classe social ou gênero, o que leva a coexistência de gerações distintas. No caso das mediações que foram apresentadas, temos o convívio de idosos com crianças e jovens, o que gera o estranhamento do idoso e o incômodo gerado pelo estilo de vida, incluindo horários, hábitos e criação dos filhos (isto no caso dos adultos), adotado pelas pessoas que vivem no prédio, principalmente os vizinhos.

Além da percepção dos idosos sobre a vida dos vizinhos, há uma questão moral que deve ser analisada. Os idosos atuantes nesses dois casos de mediação realizam uma reunião de fatos sobre a vida privada dos vizinhos, a qual eles criticam fazendo uma avaliação moral. Os fatos considerados imorais são então espalhados por meio da fofoca, a qual se faz presente na rotina dos participantes da mediação. É também trazida pelo idoso como meio de confirmação de suas reclamações e ainda é utilizada como meio de ataque.

No que tange à questão dos rumores, muitas vezes presentes em prédios com muitos vizinhos, estes aparecem nas mediações “A” e “B”, de forma acentuar os conflitos. Velho a respeito do tema assim explicita:

(...) Parece-me que um dos mais efetivos meios de comunicação no prédio é o boato, o *rumour*. Raymond Firth no seu *Rumour in a Primitive Society* diz que as principais características do *rumour* são: "... falar ou informar de coisas que ouviu-se dizer, não expressão original; divulgar ou espalhar tal informação através do grupo social; afirmativas de base duvidosa ou não verificadas".(VELHO, 1973,p. 44)

Em suma, o barulho incita o conflito. A fofoca é usada como meio de proteção e ataque diante dos vizinhos dos quais se tem algo a reclamar. Pode ser percebido que os idosos, neste contexto, utilizaram deste artifício reunindo fatos que demonstraram sua percepção diante da falta de autoridade, na concepção deles, que os vizinhos têm no espaço privado. A fofoca tem efeito por um lado por se tratar de conhecidos, e de outro, por causa da reputação que tais indivíduos precisam manter no grupo. Tanto é que essa artimanha foi utilizada no momento das mediações para colocar em voga a reputação do “outro”. A fofoca possui poder em tais casos, porque há uma reputação que está em jogos nos grupos, neste caso no grupos de vizinhos.

Além da percepção dos idosos sobre os vizinhos, há também uma percepção dos vizinhos sobre os idosos. Na mediação “B”, o fato da idosa ter ouvido sons é colocado em dúvida pela vizinha, que insinua a todo tempo durante a sessão que a idosa “ouve coisas, pois

fica muito sozinha”, o que gera bastante irritação na senhora. Aqui pode-se constatar que o fato de se tratar de uma pessoa idosa faz com que suas percepções sejam colocadas como duvidosas. Na mediação “A”, o vizinho também colocou que o barulho poderia estar vindo de outros apartamentos e que a idosa poderia estar se confundindo. Há aqui um elemento bastante relevante que é a aparente presunção de senilidade das pessoas de mais idade, cujos relatos são colocados em dúvida pelos vizinhos.

Isto está, evidentemente, relacionado à visão estigmatizada da velhice, de que o velho de forma geral é considerado senil e reclamão, como pode ser constatado no trecho a seguir, que trata de pesquisa realizada com idosos que viviam em suas próprias unidades habitacionais:

"Os entrevistados tendiam a fazer uma separação entre a sua experiência e a de um velho propriamente dito, com a qual nunca se identificavam. Falar de velhos era manifestar um conjunto de estereótipos estigmatizante de, "o velho é egoísta", "só pensa em comer e dormir", "vive reclamando da vida". Falar de sua vida era procurar demonstrar o não enquadramento pessoal nesse modelo estereotipado(Debert, 2012, p.121)

Barros (2006) coloca que a imagem estigmatizada do idoso tem relações, em nossa sociedade, com a incapacidade para o trabalho, havendo um tipo de associação entre a aposentadoria de trabalhadores e os sinais estigmatizadores da velhice, sendo que o indivíduo aposentado é visto como um ser improdutivo. Esta imagem deteriorada seria ainda agravada em razão da dificuldade em lidar com a morte na sociedade contemporânea, o que geraria isolamento da pessoa com idade avançada:

“Os sinais da velhice são, também, indícios da finitude. Norbert Elias (2001) identifica em nossa sociedade uma tendência maior a um isolamento social dos que estão próximos da morte, como os velhos e, sobretudo, os velhos doentes.(...) A proximidade da morte faz, também, com que não sejam criadas identificações sociais com os mais velhos, daí seu isolamento que, somado às mudanças e perdas de status e de poder, fazem da combinação velhice-morte um tabu social. Há, também, um encobrimento da morte e a dificuldade da sociedade contemporânea lidar com o fim da vida. Uma sociedade que elegeu a juventude como modelo.”(BARROS, 2016, p.15)

A questão da eleição da juventude como “um modelo”, explicitada no trecho acima transcrito, é explicada por Barros (2006) levando-se em conta a juventude como um modelo de comportamento e expressão das emoções, que deve ser estendido a todas as faixas etárias. As ideias de dignidade na velhice, para a autora, estariam associadas à adequação ao modelo do envelhecimento da terceira idade, que teria, neste aspecto, um caráter disciplinador, visto que na elaboração recente da ideia de terceira idade há:

“(...)uma incorporação de fenômenos sociais da sociedade industrializada e urbanizada que Norbert Elias identifica como “o orgulho que têm as pessoas altamente

individualizadas de sua independência, sua liberdade e sua capacidade de agir por responsabilidade própria e decidir por si” (Elias, 1994: 108). Traduzidos nos termos dos ideais da terceira idade, a independência, a liberdade, e a capacidade de agir significam a reprivatização da velhice, a qual, segundo Guita Debert (1999), corresponde à responsabilização do indivíduo por seu próprio cuidado e bem-estar. A construção social do conjunto de idéias e práticas sobre a terceira idade se opõe ao estigma da velhice que é percebida como o fim da vida, como doença ou como solidão.”(BARROS, 2006,p.13)

Na mediação “B”, a vizinha atribui grande parte da irritabilidade da senhora quanto ao barulho ao fato de ela não conviver com ninguém e da filha morar longe. Nos dias atuais, pode ser percebida uma mudança quanto às constituições familiares. Se há algumas décadas atrás a filha assumia as funções de cuidar dos pais, ficando mais em casa, hoje em dia tem que trabalhar, até em outras cidades, o que impossibilita maior proximidade com os genitores, que muitas vezes ficam morando sozinhos, tendo que ser ainda mais independentes e autônomos, cuidando de si mesmos. De tal forma, a maior proximidade do idoso poderá ser com os vizinhos, que estão mais próximos espacialmente que a família. No entanto, tal proximidade muitas vezes pode gerar conflitos, ocasionando comportamentos hostis e agressivos, quando o idoso não tem afinidade ou se sente incomodado. Velho assim explicita:

"A relação entre vizinhos é, de modo geral, tensa, quando não hostil. Isto se dá porque é muito comum que o primeiro contato entre vizinhos nasça de uma reclamação ou desavença. Além disso, a noção de que "é preciso aprender a se defender" faz com que a maioria das pessoas esteja permanentemente em guarda contra qualquer tipo de aproximação. A frase "não quero saber de vizinho" ou "não me meto na vida dos outros, não quero que se metam na minha", define a disposição dos moradores. Há alguns que contam histórias de como eram ingênuos, procuravam ajudar os vizinhos e que estes "acabaram se aproveitando"."(VELHO, 1973,p. 43)

No que tange a estes conflitos entre idosos e vizinhos, cabem aqui os ensinamentos de Cardoso de Oliveira (2004), que afirma que muitas vezes as partes não estão apenas preocupadas com o ganho ou com seus interesses materiais, nem tampouco apenas com seus direitos individuais, mas com a qualidade do elo social entre os litigantes. Em outras palavras, certo tipo de elo, relação ou interação social parece ser, aos olhos das partes, em si mesmo, ofensivo. Tal concepção tem o condão de acirrar, e muito, os conflitos. Segundo o autor a dificuldade também está presente no esforço em dar visibilidade ao insulto ou ato de desconsideração, decorrente da falta de reconhecimento, como uma agressão objetiva, merecedora de reparação. A revolta dos atores frente à experiência do insulto é recorrentemente expressa em depoimentos, comentários, reações discursivas e manifestações de indignação diversas, onde percepção e emoção costumam estar fortemente associadas, como dois lados da mesma moeda.

Segundo Longhi (2013, p.2), “a percepção de estar sendo objeto de insulto moral é também a percepção de não estar inserido na lógica da reciprocidade, onde todos os atores são vistos como moralmente dignos de participarem do movimento permanente de dar, receber e retribuir”. Cardoso de Oliveira (2011), ao discorrer sobre os insultos à honra e o filtro discricionário pelo qual passa seu reconhecimento, afirma que no Brasil o caráter seletivo das manifestações de consideração – negadas àqueles nos quais não se consegue identificar a substância moral das pessoas dignas – atua como um filtro discricionário que estimula um padrão lastimável de desrespeito a direitos no espaço público. Além do desrespeito a direitos básicos daqueles percebidos como não sendo dignos de consideração, este filtro frequentemente tem o poder de invisibilizar a violência física ou moral perpetrada contra pessoas e grupos

Por meio dos casos acima, foi possível perceber que os idosos buscam o reconhecimento pelos vizinhos de seu direito à dignidade, o sossego e qualidade de vida. Quanto ao reconhecimento, segundo Honneth (2009), são padrões de reconhecimento intersubjetivo o amor, o direito e a solidariedade. Segundo o autor, a especificidade da teoria defendida por Hegel e Mead consiste primeiramente em atribuir aquelas três esferas de interação (amor, direito e solidariedade) a padrões diferentes de reconhecimento recíproco, aos quais deve corresponder um potencial particular de desenvolvimento moral e formas distintas de autorrelação individual. Para Honneth (2009), a estima social tem como correlação prática a autoestima, enquanto as relações jurídicas(direitos) têm com correlação o autorrespeito.

Abordando brevemente os padrões citados, quanto ao amor, segundo Honneth(2009), por relações amorosas poderiam ser entendidas todas as relações primárias, na medida em que elas consistam em ligações emotivas fortes entre poucas pessoas: entre parceiros, amigos e pais/filhos. De acordo com o autor, para Hegel o amor seria o cerne estrutural de toda eticidade: só aquela ligação simbioticamente alimentada, que surge da delimitação reciprocamente querida, cria a medida de autoconfiança individual, que é a base indispensável para a participação autônoma na vida pública. Já no que se refere ao padrão do Direito, bastante perceptível na terceira mediação descrita, segundo Honneth:

Hegel e Mead perceberam uma semelhante relação na circunstância de que só podemos chegar a uma compreensão de nós mesmos como portadores de direitos quando possuímos, inversamente, um saber sobre quais obrigações devemos observar em face do respectivo outro: apenas da perspectiva de um "outro generalizado", que já nos ensina a reconhecer os outros membros da coletividade como portadores de direitos, nós podemos nos entender também como pessoa de direito, no sentido de que podemos estar seguros do cumprimento social de algumas de nossas pretensões. (HONNETH, 2009, p. 179)

Assim, segundo Honneth (2009), mediante a experiência do reconhecimento jurídico, o sujeito tem a possibilidade de conceber sua ação como manifestação da própria autonomia, respeitada por todos os outros. Prossegue afirmando que o autorrespeito é para a relação jurídica o que a autoconfiança é para a relação amorosa, visto que enquanto o amor cria em todo ser humano o fundamento psíquico para poder confiar nos próprios impulsos carências, os signos anonimizados de um respeito social fazem surgir nele a consciência de poder respeitar a si próprio, porque ele merece o respeito de todos os outros. O autor ainda expõe que possuir direitos individuais propiciam ao sujeito a possibilidade de uma atividade legítima, com base na qual pode constatar que goza do respeito de todos os demais. Os direitos teriam então um caráter público, autorizando ao portador uma ação perceptível aos parceiros de interação, o que lhes confere a força de possibilitar a constituição do autorrespeito. Ainda de acordo com Honneth:

(...) com a atividade facultativa de reclamar direitos, é dado ao indivíduo um meio de expressão simbólica, cuja efetividade social pode demonstrar-lhe reiteradamente que ele encontra reconhecimento universal como pessoa moralmente imputável. (...) um sujeito é capaz de se considerar, na experiência do reconhecimento jurídico, como uma pessoa que partilha com todos os outros membros de sua coletividade as propriedades que capacitam para a participação numa formação discursiva da vontade; e a possibilidade de se referir positivamente a si mesmo desse modo é o que podemos chamar de “autorrespeito”.(HONNETH, 2009,p.197)

No que se refere ao último padrão de reconhecimento citado por Honett(2009), quanto à solidariedade, as formas de interação no grupo assumem o caráter de solidárias pois todo membro se sabe estimado por todos os outros na mesma medida; A solidariedade para o autor seria uma espécie de relação interativa em que os sujeitos tomam interesse reciprocamente por seus modos distintos de vida, já que eles se estimam entre si de maneira simétrica. Estimar-se reciprocamente significaria considerar-se reciprocamente à luz de valores que fazem as capacidades e as propriedades do respectivo outro aparecer como significativas para a práxis comum. Relações dessa espécie podem se chamar solidárias porque elas não despertam somente a tolerância para com a particularidade individual da outra pessoa, mas também o interesse afetivo por esta particularidade. Nos casos em tela, pode-se dizer que além da busca pelo reconhecimento de si mesmos como detentores de direitos, há busca dos idosos no que tange à solidariedade, visto que há o pleito, no ambiente da mediação, por uma relação solidária em que sejam estimados em suas particularidades individuais. As idosas retratadas na mediação acima, ao realçarem a afirmativa de serem pessoas “estudadas”(uma delas afirmou ter PHD e outra afirmou ter pós-graduação), afirmaram seu desejo de serem reconhecidas como pessoas com capacidade de entendimento e discernimento e cuja fala deveria ser levada em

consideração. Buscaram naquele momento de fala a estima e o respeito por suas características pessoais e trajetórias de vida.

Ao tentar compreender o que permeia o surgimento de conflitos nos casos escolhidos, em que está incluída a busca por reconhecimento (principalmente na dimensão dos direitos e da solidariedade), nos conflitos entre vizinhos nota-se que o barulho é primordial para gerar tensões nas interações sociais entre estes grupos. Além disto, ao alocar o idoso na cidade pós-contemporânea, vivendo em apartamentos, temos que constatar que há uma convivência heterogênea que possibilita que vários códigos culturais (acrescento os morais) se misturem, logo o idoso constrói sua percepção sobre tais assuntos e sobre a vida de seus vizinhos em geral. Velho (1997) mostra que a experiência das modificações da vida social e cultural de indivíduos e segmentos sociais e os sentidos conferidos às mudanças devem ser compreendidos como fenômenos da sociedade complexa onde coexistem diferentes códigos culturais. Há também a mudança na constituição familiar que leva os idosos a morarem mais sozinhos, tendo contato mais próximo com os vizinhos, que de modo geral, é quase sempre e hostil.

Vale ressaltar a utilização da fofoca como um grande instrumento de ataque perante a reputação dos vizinhos com a vizinhança, basicamente utilizada pelos idosos. Ao analisar os dois casos de mediação percebe-se que apenas o caso trabalhado na a mediação “A” foi solucionado. O que impediu o caso da mediação “B” de ser solucionado foi à percepção da vizinha sobre a idosa, que anulou o discernimento desta de estar ou não escutando barulhos. O ponto central descoberto com esta análise foi, portanto, uma visão estigmatizada do idoso usada como disposto para a não resolução dos conflitos trazidos na mediação. Esse estigma pode estar relacionado com a incapacidade para o trabalho (improdutividade) e com o fato da sociedade ter elegido a juventude como modelo.

Compreende-se, ademais, que ao trazer os três casos de mediação realizados no NAI encontra-se um problema: A forma como o idoso é visto na sociedade brasileira e como a capacidade e a mentalidade do idoso é julgada nas interações sociais pode impedir a o resultado de medidas como a mediação que envolve idosos e vizinhos. É importante ressaltar que tais problemas só puderam ser constatados, pois a mediação proporciona um espaço de diálogo, em que as partes podem efetivamente expor os problemas e serem ouvidas, o que é diferente do que acontece em um processo judicial, em que geralmente os advogados falam pelas partes e o juiz não tem tempo para ouvir as partes, já que as audiências geralmente são mais curtas e não têm como objetivo trabalhar os laços sociais entre os envolvidos. De tal forma, embora um dos casos não tenha sido solucionado por meio da mediação, foi proporcionado um espaço de fala e de tentativa de defesa dos direitos do idoso, reconhecendo-o como sujeito de direitos atuante

e autônomo, o que já pode ser considerado um avanço na promoção de uma melhor qualidade de vida e ambiente sadio de convivência.

Diante de todo o exposto e dos problemas constatados, tanto nas mediações em si como no funcionamento do NAI, pode-se perceber que não é fácil a resolução de conflitos que envolvem pessoas idosas, já que se trata de parcela da população que sofre um tipo de estigmatização e que enfrenta, quase sempre, dificuldades na socialização com pessoas de gerações e hábitos diferentes, o que pode ser percebido, nos casos trabalhados, dentre outros fatores, com a questão do barulho. Mas a mediação de conflitos apresenta, como vantagem, um espaço de diálogo, atenção e reconhecimento do idoso.

Segundo Martins (2017), as famílias vem sendo cada vez menos numerosas, o que estaria ocorrendo devido a várias causas, como maior controle de natalidade, opção financeira, busca de custos mais reduzidos para a conquista de maior qualidade de vida e condições contemporâneas de trabalho. Tal configuração reflete então nas possibilidades de convivência: em geral as famílias atuais conseguem estar mais próximas do seu núcleo básico, caracterizado por pais e filhos, mas teria menor convivência na família extensa, que engloba tios, primos, avós e bisavós. Isso traria, segundo a autora, consequências nos cuidados com os membros da família idosos, pois em famílias pouco numerosas, com a maioria de seus membros inseridos no mercado de trabalho, haveria poucas pessoas ou ninguém para cuidar do idoso e fazer companhia a ele.

Diante de tal panorama, são comuns os conflitos que envolvem, por exemplo, vários irmãos no que tange aos cuidados com o pai ou mãe idosos e doentes, o que faz com que, geralmente, a pessoa sobre a qual recaem os cuidados procure o NAI a fim de que os familiares, geralmente os irmãos, sejam chamados para que se responsabilizem também pelo idoso. No entanto, o diálogo entre os envolvidos só pode ser viabilizado caso se reconheçam na mesma posição de poder e permitam que o outro fale e exponha suas opiniões. Para tanto, o mediador deve ficar atento a interrupções, principalmente dos irmãos em relação às irmãs, a fim de que não haja desrespeito e menosprezo quanto à fala e problemas apresentados quanto ao idoso. Segundo Butler:

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).

Segundo Kant de Lima (1990), no Brasil, apesar de existirem expressamente previsões constitucionais que enfatizariam representações igualitárias e individualistas, implicitamente a cultura jurídica produz e é reproduzida por práticas, discursos e instituições que realizam uma representação hierárquica da sociedade, sendo que desigualdade seria então naturalizada em razão do próprio modelo, uma vez que a grupos diferentes correspondem direitos e obrigações desiguais, indivíduos que são vistos como diferentes são também vistos como desiguais – a diferença encontra-se associada à desigualdade⁶³. No entanto, na mediação de conflitos o mediador deve estar atento a tal aspecto, uma vez que deve ser buscada a isonomia e a equivalência de poder entre as partes a fim de que possa acontecer um diálogo produtivo entre as partes, sem que uma se sobreponha a outra, a fim de analisar com mais profundidade a questão dos cuidados para com os idosos. Segundo Lopes(2012, p.89):

Encontramos na literatura existente sobre práticas e métodos extrajurídicos de resolução de conflitos desafios em relação à sua institucionalização. Práticas que têm como método o procedimento de mediação de conflitos são, na maioria dos casos, originadas nas tradições liberais e são influenciadas pelas concepções de igualdade identificadas por cada país (Cardoso de Oliveira, 2010). No caso do Brasil, o ponto de tensão entre as concepções de igualdade seria a inexistência de fronteiras bem definidas sobre o espaço de vigência de uns e de outros. Ou seja, o exercício da cidadania e a participação do cidadão na resolução de seus conflitos têm como referência a definição de um mundo cívico e de escolhas muito próprias a cada tipo de funcionamento democrático.

⁶³ Ao analisar a Justiça Restaurativa, que também é um método alternativo de resolução de conflitos, assim como a mediação, Souza e Azevedo (2012) assim expõe:

“Por outro lado, afirmamos anteriormente que a justiça restaurativa, em razão das características que pudemos identificar a partir da análise dos princípios e valores restaurativos, veicularia representações características de sociedades que se representam como no modelo do paralelepípedo, no qual, como vimos, diante da pressuposição da igualdade de posições e as naturais diferenças existentes entre os indivíduos, os conflitos são uma consequência normal da diversidade e da oposição inevitável de interesses, sendo previsíveis e constitutivos da ordem social, a qual deve ser construída através da sua resolução”(GHIRINGHELLI DE AZEVEDO; DORNELLES DE SOUZA, 2012,P.11)

O modelo do paralelepípedo, citado acima, seria uma construção de Kant de Lima (1990), que afirma que em tal modelo, a sociedade é concebida como composta por indivíduos diferentes, possuindo igual direito a serem diferentes, vigendo uma concepção formal de igualdade em uma sociedade individualista e igualitária, num formato que lembra um paralelepípedo, sendo a base igual ao topo, em que todos teriam iguais possibilidades de chegar a este.

Lopes (2012) ainda prossegue afirmando que no Brasil há um sistema social com características conhecidas, mas não reconhecidas pela sociedade, sendo que tal sistema denota o caráter paradoxal da sociedade brasileira e que influencia de forma substancial a sua cultura jurídica, voltada, por um lado, ao universal e cordial, e, por outro, a segmentação, hierarquização e exclusão. Tudo isso levaria então a uma convivência relativamente harmônica entre o princípio de isonomia jurídica e tratamento desigual. Idealmente, a resolução de conflitos pela via da mediação teria o condão de amenizar tal paradoxo. O mediador deveria estar atento a todos estes aspectos, a fim de que as relações de poder entre as partes não inviabilizassem o diálogo e conseqüentemente a mediação, tratando a todos com igualdade, o que inclui, sobretudo, a oportunização do mesmo espaço de fala a cada um dos envolvidos no conflito. Mas, como vimos, a prática da mediação, muitas vezes, reitera o paradoxo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação tem se revelado um bom instrumento no que tange à facilitação do diálogo em conflitos que envolvem pessoas idosas. No entanto, a utilização do instituto ainda encontra fortes obstáculos, em parte devidos ao tipo de sistema jurídico adotado no Brasil, em que a outra parte, tratada como adversária, muitas vezes é hostilizada. Interessantes as lições de Cardoso de Oliveira neste sentido, que afirma que:

Enquanto na tradição anglo-americana o estilo de confrontação entre as partes, chamado de *adversário*, exige a produção de um consenso sobre os fatos válidos ao longo do processo (a eventual impossibilidade de produção deste consenso impõe a liberação do acusado), na versão brasileira da tradição civilista o princípio do contraditório se traduz numa lógica ou retórica *do contraditório* que é imune a consensos. Isto é, nesta versão da tradição civilista prevalece uma lógica *do contraditório* na qual se exige a confrontação de teses opostas, entre defesa e acusação, sem que se realize um cotejamento sistemático do substrato empírico de referência acionado pelas partes de modo a viabilizar uma interpretação argumentada sobre a veracidade dos fatos.(CARDOSO DE OLIVEIRA, 2010,p.456)

Marcella Beraldo de Oliveira (2011, p.205) também nos auxilia na reflexão aqui realizada enfatizando que “a mediação ainda é vista como uma forma menos valorizada de administração de conflitos do que a Justiça comum, esta supostamente destinada a casos mais graves”. Segundo a autora, há um tipo de hierarquização os conflitos que podem ser administrados pela mediação e os que devem ser submetidos ao ambiente mais valorizado da Justiça comum, a qual parece, segundo ela, ser o meio mais adequado para problemas que envolvam desconhecidos ou bens patrimoniais, que seriam considerados mais importantes. Os achados feitos no NAI corroboram tal interpretação: os conflitos familiares, de menor complexidade e importância, foram tratados na justiça alternativa (no NAI).

Cardoso de Oliveira (2010) ainda afirma que a formação dos advogados no Brasil não oferece nenhum treinamento em pesquisa empírica, ou na investigação dos fatos que dão substância às causas julgadas em nossos tribunais. De tal forma, a retórica é estruturada como uma competição onde persuasão e elucidação dos fatos estão totalmente dissociadas. Quanto ao insulto moral, que está muitas vezes presente nas demandas levadas à mediação, de acordo com tal panorama, fica ainda mais difícil dar uma resposta a eles, uma vez que muitas vezes há desarticulação entre a demanda proposta e a motivação resultante do insulto sofrido. Isso acontece pois a motivação da demanda em grande parte dos casos, principalmente nos que envolvem idosos e vizinhos, está no insulto moral sofrido e não necessariamente em uma lesão que o direito tutele. Quando há a presença de advogado na sessão de mediação, para que esta

seja facilitada, é necessário que esse seja colaborativo e que permita que as partes falem. Do contrário, há a inviabilização do diálogo e conseqüentemente da mediação, como ocorreu em um caso descrito neste trabalho. O fato de os advogados estarem acostumados a tomar para si a fala, como acontece tradicionalmente nas audiências, faz com que tenham, de forma geral, o hábito de não deixar que seus clientes falem. No entanto, isto é inconcebível na mediação, que é um espaço em que as partes devem efetivamente ter espaço de fala.

Quanto à implementação do núcleo de mediação que foi objeto deste trabalho, pôde ser percebida uma grande dependência do setor privado e da rede de relacionamentos que envolve os atores implementadores, uma vez que é um shopping-center que fornece toda a infraestrutura para o funcionamento, como salas, mesas, computadores, internet, luz e o pagamento de uma bolsa para a mediadora. Pelo que pude perceber com a observação do cotidiano do núcleo, não há interesse em expandir os serviços por parte das autoridades envolvidas no NAI (delegado, policiais civis, mediadoras, servidora do fórum), uma vez que não há pessoal disponível e não é direcionado nenhum orçamento pelo Poder Público para que o serviço de mediação se desenvolva, sendo divulgado e atendendo assim mais idosos. De tal forma, em razão da escassez de recursos financeiros e de pessoal, acredito que no momento fica inviabilizado que o núcleo realize mais mediações, embora o síndico do shopping tenha afirmado para mim que se colocava à disposição para uma maior divulgação dos serviços do NAI, por meio das mídias digitais e panfletos. A literatura das Ciências Sociais, atenta a tais processos, tem indicado a relação entre atores do campo jurídico, da segurança pública e político; mas não a presença de atores privados. Nesse sentido, a pesquisa em tela apresenta que há outros caminhos e interações de atores que podem viabilizar a mediação de conflitos no país. Talvez, o fato de Juiz de Fora, onde ocorreu o campo, ser uma cidade de médio porte possa explicar tais resolução.

No que se refere à implementação de políticas públicas, Michael HILL e Peter HUPE (2010, apud Brian HOGWOOD e Lewis GUNN, 1984), aderindo à posição de aconselhamento aos policy-makers, identificaram condições para que a implementação seja exitosa, ou seja, leve à realização efetiva da política pública de acordo com os objetivos por ela pretendidos. Dentre tais condições, destacam-se, para o caso estudado, as seguintes:

- a) a implementação deve dispor de tempo e de recursos suficientes (como recursos humanos, materiais, financeiros, tecnológicos, etc.);
- b) deve haver completa compreensão e consenso quanto aos objetivos a serem atingidos pela política pública e essa condição deve permanecer durante todo o processo de implementação. Caso não haja entendimento dos objetivos e concordância em relação a eles, poderá haver reações adversas à implementação;

c) ao avançar em direção aos objetivos acordados, deve ser possível especificar, com detalhes completos e em sequência perfeita, as tarefas a serem realizadas por cada participante. Desse elemento deriva a percepção de que a implementação é um processo, já que existe uma ordenação entre as tarefas previstas; e, mais importante: cada agente implementador saberá exatamente como agir em cada momento;

d) é necessário que haja perfeita comunicação e coordenação entre os vários elementos envolvidos no programa. Em outras palavras, a implementação requer um eficaz sistema de comunicação, bem como um arranjo de coordenação intra e intergovernamental;

Pode-se perceber que no caso estudado, não há recursos suficientes para a implementação, como recursos humanos e financeiros. Há apenas uma mediadora para atuar no núcleo de mediação, sendo que ela ainda exerce a função de estagiária. Quanto aos materiais, estes são fornecidos pela iniciativa privada (shopping). No que se refere aos recursos financeiros, não são destinados recursos pelo Estado para a mediação extrajudicial de conflitos, o que dificulta o crescimento do serviço e conseqüentemente o asseguramento dos direitos dos idosos, que é um tópico a ser buscado de acordo com a Política Nacional do Idoso.

A mediação no NAI reflete a implementação da Política Pública de Mediação de Conflitos direcionada aos idosos, para os quais há ainda Política Nacional do Idoso, que estabelece que na área de justiça, são competências dos órgãos e entidades públicos promover e defender os direitos da pessoa idosa. O funcionamento do Projeto Conversa na Melhor idade materializa uma junção entre duas Políticas Públicas de grande importância: a de proteção dos idosos, que no caso em tela é direcionada ao acesso à justiça e coloca a criação de delegacias e serviços especializados, e a mediação de conflitos. Sobre a formulação de uma política pública e sua implementação, Jeffrey L. Pressman e Aaron B. Wildavsky (1973) mencionam que nos estudos das políticas públicas parece haver um elo perdido entre as decisões tomadas na formulação e a avaliação de resultados, que seria a implementação, que é um processo de diversos estágios que visam concretizar decisões básicas. Tais decisões, que correspondem à formulação da política pública, identificam os problemas a serem resolvidos, objetivos a serem alcançados e o arranjo institucional de execução. Por isso a importância do estudo da implementação de uma política, considerando como ela se dá, quais atores estão envolvidos, a interação entre eles e quais recursos são mobilizados, dentre outros fatores.

Conforme ensina Rua (2013), a política é um processo que emprega vários mecanismos e procedimentos destinados a alocar bens e serviços públicos. Os envolvidos em tal processo, cujos interesses são afetados pelas decisões e ações são os atores políticos, comumente chamados *stakeholders*, sendo que a menção a eles abarca desde tomadores de decisão até

beneficiários e não beneficiários, financiadores, implementadores e fornecedores que participam direta ou indiretamente da política pública. De tal forma, cabe o questionamento: o que assegura que uma decisão seja transformada em ação? A resposta, para a autora, é a efetiva solução dos pontos de conflitos, acreditando-se que não há uma solução perfeita, mas uma boa solução, em que todos os atores acreditam que saíram ganhando e nenhum deles acredita que saiu completamente prejudicado. Em tal caso, nenhum dos atores, que são inúmeros e variam segundo cada tipo de política pública em que estão envolvidos, irá mobilizar forças para evitar que a decisão se transforme em ação. Cada ator político pode exibir lógicas próprias de comportamento, interesses e recursos de poder próprios. Nos dizeres de Rua:

Por “recursos de poder” entendem-se os variados instrumentos mediante os quais os atores podem tentar influir no curso das decisões e negociar politicamente, como: recursos financeiros, posições de autoridade, capacidade de mobilização política, reputação, vínculos com outros atores relevantes, habilidades estratégicas, conhecimento, informação, etc.(RUA, 2013, p.12)

É evidente a importância da interação entre os atores no que tange à implementação de uma política pública, que seria, nos dizeres de Pressman e Wildavsky (1973), realizar, fazer, executar, produzir ou concluir alguma coisa. O fato de terem sido tomadas decisões, que posteriormente poderiam ser expressas em diplomas legais, não assegura que serão executadas, a menos que sejam desenvolvidas ações concretas, nas quais estão envolvidos os atores.

Lima e D'ascenzi(2013) ressaltam que a interpretação da estrutura normativa de uma política pública é influenciada pelas concepções de mundo dos atores que irão executá-la e de suas condições materiais. De tal forma, a referida desarticulação traz impactos negativos à implementação. Então, a execução das sessões de mediação, que são o ponto-chave da política pública em tela, fica a cargo apenas de uma pessoa. Todas as mediadoras que conheci no NAI tinham idade entre 21 e 25 anos e tinham experiência de mediação inferior a dois anos. De tal forma, não contavam com muita experiência no ramo de mediação. Como não eram supervisionadas e geralmente não tinham com quem conversar sobre os casos (quando eu estava assistindo às sessões, elas costumavam conversar comigo), acredito que suas concepções de mundo, como a forma como entendiam a mediação e como viam a figura do idoso, inevitavelmente influenciariam em como realizariam o trabalho. Neste caso suas concepções seriam preponderantes, já que não havia nenhuma pessoa com a qual pudessem compartilhar e debater suas visões, angústias e expectativas.

Quanto aos objetivos a serem atingidos pela política pública, no que se refere à mediação de conflitos, é clara a preocupação em reduzir o número de processos levado aos

tribunais. Quanto ao idoso, é possível perceber a preocupação com a redução da violência, principalmente no seio familiar, promovendo-se a resolução de conflitos de forma dialogada e possibilitando assim que seus direitos sejam assegurados. Para que a implementação tenha sucesso, como explicitado acima, as tarefas a serem realizadas por cada participante devem estar claras. No entanto, não é isso o que acontece no caso em estudo, visto que não houve um planejamento prévio quanto a alocação de recursos e função de cada um dos atores, sendo que isto acabou sendo estabelecido informalmente já na fase de execução.

Também não há comunicação e coordenação entre os vários elementos envolvidos no programa, visto que a comunicação entre o Poder Judiciário, responsável pela implementação da mediação de conflitos em nível nacional, e a Polícia Civil, responsável pela Delegacia do Idoso, não se dá de forma frequente a fim de planejar e organizar o funcionamento do Núcleo de Mediação, sendo escassas as reuniões para tratar de assuntos cotidianos. Também não há articulação entre as esferas federal, estadual e municipal quanto à alocação de recursos, sendo que o funcionamento do núcleo fica condicionado ao fornecimento de recursos materiais pelo setor privado.

De tal forma, uma maior articulação entre os atores implementadores poderia gerar impactos benéficos ao funcionamento do núcleo de mediação, tanto no que se refere ao pleito para a obtenção de recursos, aos cursos de capacitação para novos mediadores e para a equipe envolvida (como a funcionária que faz a triagem) quanto no que se refere ao reconhecimento pela população da mediação de conflitos como uma alternativa eficaz para a resolução de conflitos em detrimento do tradicional processo judicial. A Política Nacional do Idoso estabelece que é competência dos órgãos e entidades públicos promover e defender os direitos da pessoa idosa. Assim, tal tarefa demanda articulação entre o município, estado e esfera federal, de forma a possibilitar que tal objetivo seja alcançado.

Como ressalta Rua (2013), mesmo quando se trata de atores capacitados e comprometidos com a realização de uma política, três atitudes são bastante comuns. Primeiro, os que decidem presumem que o fato de uma política ter sido decidida automaticamente garante que ela seja implementada. Segundo: todas as atenções são direcionadas para a decisão e para o grupo decisório, enquanto a implementação permanece ignorada ou é tratada como se fosse de responsabilidade de outro grupo. Terceiro, aparentemente, é suposto que a implementação se resume a levar a cabo o que foi decidido, logo, seria apenas uma questão de os implementadores “cumprirem suas obrigações” para executar a política. No entanto, a realidade afigura-se mais complicada, sendo que a implementação é uma etapa de extrema importância

para que sejam cumpridos os objetivos a que a política se propõe, sendo muito mais complexa no plano prático a concretização do que foi estabelecido no plano decisório.

No que tange ao funcionamento do núcleo, certos fatores chamam a atenção, como a triagem. Atualmente, a triagem é realizada por policiais civis, que não passaram por nenhuma capacitação em mediação. Acredito que seja importante, para que o público atendido saiba mais acerca do procedimento pelo qual vai passar, que seja explicado de forma mais clara o que é a mediação e como ela está dissociada do trâmite da delegacia e judicial, mesmo que o atendimento seja realizado em espaço próximo à delegacia e o atendimento inicial se dê por policiais, para que não aconteça, como ocorreu em um dos casos descritos, que o mediando vá para a sessão com a expectativa de que haverá uma audiência com a presença do delegado e até de um juiz. Quando é explicado já na triagem que não se trata deste tipo de procedimento e sim de uma sessão em que será incentivado o diálogo, por meio de um mediador, acredito que as partes já não vão para a mediação com uma postura tão litigante e adversária como se estivessem esperando por uma audiência nos trâmites judiciais. O fato de as cartas-convite para a sessão de mediação enviadas pelos correios apresentarem o timbre da delegacia também reforçam a ideia de que se trata de processo judicial. Portanto, acredito que as partes devem ser bem esclarecidas para que não se confundam e não sejam levadas a erro quanto à escolha do procedimento que vão adotar para resolver o problema.

No que se relaciona à equipe envolvida no funcionamento do núcleo, pode-se perceber a importância da postura das mediadoras na percepção dos mediados quanto a um bom atendimento ou não e a satisfação quanto à mediação, conforme formulário de satisfação. Fatores como mediadoras atenciosas e qualificadas influenciaram positivamente, bem como a facilitação do diálogo pelas profissionais. Conforme formulários, a maioria das pessoas considerou que seus problemas foram resolvidos ou ao menos parcialmente, pois dependerá do cumprimento ou não do acordo. Todas as pessoas que responderam aos formulários afirmaram que a mediação é uma boa forma de resolução de conflitos, e um dos mediados ainda justificou que é bom pois depende das partes.

O fato de o sucesso ou não da mediação em grande parte depender das partes, uma vez que a mediação é um procedimento voluntário e fica inviabilizado se os envolvidos não se dispuserem a dialogar, faz com que, mesmo que o mediador se esforce ao máximo⁶⁴, só haverá acordo se as partes assim desejarem. Do contrário, o procedimento de mediação deverá ser

⁶⁴ Acredito que é importante a limitação do tempo das sessões de mediação, uma vez que quando as sessões duram muito, por mais de duas ou três horas, as partes começam a se cansar e isto pode influenciar negativamente no procedimento, pois podem vir a aceitar acordos somente para que o procedimento chegue ao fim.

encerrado. No entanto, de acordo com os formulários de satisfação, mesmo quando não houve acordo, as partes sinalizaram que a mediação é uma boa forma de resolver conflitos, o que pode indicar a percepção de que o conflito só não foi resolvido pois as partes não conseguiram transigir. Todas as pessoas que responderam ao formulário indicariam os serviços do NAI, e apenas duas não se sentiram acolhidas ou bem atendidas pois não concordaram com o fato de a mediação não ser um procedimento coercitivo e nada ter podido ser feito quando uma das partes não quis participar das sessões.

Por fim, quanto ao fato de a mediação assegurar ou não os direitos dos idosos, acredito que é um bom instrumento para que haja diálogo entre os familiares em situações em que há um idoso doente e que precisa de cuidados. As escalas de cuidados e contribuições financeiras que são estabelecidas com o auxílio das mediadoras são formas de promover os direitos dos idosos. No entanto, caso o acordo não seja cumprido, deve ser levado ao judiciário para que sejam tomadas as providências cabíveis por um advogado. Quanto aos conflitos familiares e com vizinhos, pode-se dizer que também é uma boa forma de promover o bem-estar e a qualidade de vida do idoso. De tal forma, a mediação é um bom instrumento para que os direitos do idoso tenham mais visibilidade e possam ser perseguidos, mas a falta de investimento de recursos estatais, dentre outros fatores acima apontados, apresenta alguns fortes obstáculos ao sucesso do procedimento, como foi demonstrado. Pode-se então indagar se seria a falta de valorização dos conflitos que são levados à mediação, e conseqüentemente deste método em si, que estaria levando à escassez de investimentos e conseqüentemente dificultando o crescimento da mediação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

AZEVEDO, Rodrigo Ghiringhelli de; SOUZA, Guilherme Augusto Dornelles de. Que “paz” é essa? Os significados do conflito na cultura jurídica brasileira e a justiça restaurativa no Brasil. In: POZZEBON, Fabricio Dreyer de Ávila; ÁVILA, Gustavo Noronha de (Org.). **Crime e interdisciplinaridade: estudos em homenagem à Ruth M. Chittó Gauer**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2012. p.343-362

BARROS, Myriam Moraes Lins de. Trajetória dos estudos de velhice no Brasil. **Sociologia, Problemas e Práticas**, v. 52, p. 109-132, 2006

BONAFE-SCHMITT, Pierre. Os modelos de mediação: modelos latinos e anglo-saxões de mediação. **Meritum**, v. 7, n. 2, p. 181-227, jul./dez, 2012

BUTLER, Judith P. **Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade**. Rio de Janeiro: Civilização brasileira. 2003.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. A evolução a conciliação e da mediação no Brasil. **Revista FONAMEC**, , v.1, n. 1, p. 368 - 383, maio, 2017

CALDAS, Célia Pereira. O idoso em processo de demência: o impacto na família. In: MINAYO, M. C. S; COIMBRA JR.(Orgs.). **Antropologia, Saúde e Envelhecimento**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz. p. 51-72

CAMARANO, A. A.; KANSO, S.; MELLO, J. L. e. Como vive o idoso brasileiro?. In: Camarano, A. A. (org). **Os Novos Idosos Brasileiros muito além dos 60?**. Rio de Janeiro: IPEA, 2004. p.25-73

CAMARANO, A.A.; PASINATO, M.T. O envelhecimento populacional na agenda das políticas públicas. In: Camarano, A. A. (org). **Os Novos Idosos Brasileiros muito além dos 60?**. Rio de Janeiro: IPEA, 2004. p. 253-292.

CARDOSO DE OLIVEIRA, Luís. Concepções de igualdade e (des) igualdades no Brasil: (uma proposta de pesquisa). In: LIMA, Roberto Kant de; EILBAUM, Lúcia; PIRES, Lenin (orgs.). **Conflitos, direitos e moralidades em perspectiva comparada**. vol. I. Rio de Janeiro: Garamond, 2010. p.19-36.

CARDOSO DE OLIVEIRA, Luís. Entre o justo e o solidário: os dilemas dos direitos de cidadania no Brasil e nos EUA. **Revista de Ciências Sociais**. n. 31, p.67-81, 1996.

CARDOSO DE OLIVEIRA, Luís . A dimensão simbólica dos direitos e a análise de conflitos. **Revista de Antropologia**, v. 53 nº 2, p.451-473, 2010.

CARDOSO DE OLIVEIRA, Luís. Honra, dignidade e reciprocidade. **Cadernos de Direitos Humanos**. Rio de Janeiro, v. 1, n.1, p. 31-48, 2004.

CITTADINO, Gisele. **Pluralismo, Direito e Justiça Distributiva**. Elementos da Filosofia Constitucional Contemporânea. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2000

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números**. Disponível em: <http://cnj.jus.br/noticias/cnj/87512-cnj-apresenta-justica-em-numeros-2018-com-dados-dos-90-tribunais> Acesso em 12/04/19

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em 28/05/19

DA MATTA, Roberto Augusto. "O Ofício do Etnólogo ou como Ter 'Anthropological Blues'". *In*: NUNES, E.O.(org). **A Aventura Sociológica: objetividade, paixão, improviso e método na pesquisa social**. Rio de Janeiro: 1978.p.26-35

DA MATTA, Roberto Augusto; Sabe Com Quem Está Falando? Um Ensaio Sobre A Distinção Entre Individuo e Pessoa no Brasil. *In*: MATTA, Roberto da. **Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro**. Rio de Janeiro: Rocco, 1997. p. 139-193

DEBERT, Guita Grin. Imigrantes, Estado e família: o cuidado do idoso e suas vicissitudes. *In* HIRATA, H. ; GUIMARÃES, N. A. (orgs.). **Cuidado e cuidadoras: as várias faces do trabalho do care**. São Paulo: Atlas. 2012. p.216-234.

ELIAS, Norbert. **A Sociedade dos Indivíduos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.1994

ELIAS, Norbert. **A Solidão dos Moribundos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor. 2001

FUNDAÇÃO PERSEU ABRAMO. **Idosos no Brasil: Vivências, desafios e expectativas na 3ª idade**. Disponível em : <https://fpabramo.org.br/publicacoes/publicacao/idosos-no-brasil-vivencias-desafios-e-expectativas-na-3a-idade/> . Acesso em: 28/04/2019.

GARAPON, Antoine. **O juiz e a democracia: o guardião de promessas**. Rio de Janeiro: Renavan.1999.

GIDDENS, Anthony; SUTTON, Philip W. **Conceitos essenciais da Sociologia**. 2. Ed.. São Paulo: Editora Unesp. 2017.

GRYNSZPAN, Mario. Visões da Justiça e Democracia. *In*: **Tempo e Presença**. Koinonia, Rio de Janeiro, n.290, nov/dez. 1996.

GRYNSZPAN, Mario. Acesso e recurso à Justiça no Brasil: algumas questões. *In*: Dulce Pandolf et al (Orgs). **Cidadania, justiça e violência**. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas. 1999. p.99-113.

HILL, Michael; HUPE, Peter. **Implementing Public Policy**. London: SAGE, 2010.

HOLANDA, Sérgio Buarque de. **Raízes do Brasil**. 26ª edição. São Paulo: Companhia das Letras. 1995

JELIN, Elizabeth. Cidadania revisitada: Solidariedade, Responsabilidade e Direitos. *In*: JELIN, Elizabeth; HERSHBERG, Eric (Orgs.)**Construindo a democracia: Direitos Humanos, Cidadania e Sociedade na América Latina**. São Paulo: Editora EdUsp. 2006. p.166-176.

John W. Kingdon, **Agendas, Alternatives, and Public Policies**. Boston: Little, Brown, 1984.

LEANDRO, Ariane Gontijo Lopes;. **Caminhos e obstáculos para o acesso à justiça: “o caso do Programa Mediação de Conflitos em Minas Gerais”**. Dissertação (Mestrado Profissional em Bens Culturais e Projetos Sociais) - Fundação Getulio Vargas. Rio de Janeiro. 2012.

LIMA, Roberto Kant de. Constituição, Direitos Humanos e Processo Penal Inquisitorial: Quem Cala, Consente?. **Revista de Ciências Sociais**. Rio de Janeiro, vol. 33, n.º 3, p. 471-88, 1990.

LIMA, Roberto Kant de; AMORIM, Maria Stella; BURGOS, Marcelo. A Administração da Violência Cotidiana No Brasil: A Experiência dos Juizados Especiais Criminais. *In*: LIMA, Roberto Kant de; AMORIM, Maria Stella; BURGOS, Marcelo. (orgs.) **Juizados Especiais Criminais, Sistema Judicial e Sociedade no Brasil**. Niterói: Intertexto.2003. p. 19-52.

LIMA, Luciana Leite ; D'ASCENZI, Luciano. **Implementação de políticas públicas: perspectivas analíticas**. Rev. Sociol. Polit. [online]. 2013, vol.21, n.48, pp.101-110

LONGHI, Márcia Reis. Reconhecimento, insulto moral e dádiva: trajetórias de rapazes moradores de uma comunidade pobre do Recife. **RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção**, v. 12, n. 36, p. 790-801, 2013.

LOPES, Vitor Carvalho. Breves observações sobre os princípios da imparcialidade e neutralidade do mediador: conceituação, importância e alcance prático desses princípios em um processo de mediação. *In*: **Revista Eletrônica de Direito Processual**, v. 5, p.517-539, 2010.

MARTINS, Alessandra Negrão Elias. **Mediação Familiar para Idosos em situação de risco**. São Paulo: Editora Edgard Blucher. 2017.

MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação**. 2ª. ed. Porto Alegre: Artmed. 1998

OLIVEIRA, Marcella Beraldo de. Justiça do diálogo: uma análise da mediação extrajudicial. **Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, v. 4, p. 191-228, 2011.

OLIVEIRA, Marcella Beraldo de. Os modelos conciliatórios de solução de conflitos e a “violência doméstica”. *In*: **Cadernos Pagu**. n. 29. Julho-dezembro de 2007. p.305-337.

ONU. **Plano de Ação Internacional de Viena sobre o Envelhecimento**. Disponível em: http://www.observatorionacionaldoidoso.fiocruz.br/biblioteca/_manual/5.pdf Acesso em 28/04/19.

Pressman, Jeffrey L.; Wildavsky, Aaron B. **Implementation: How Great Expectations in Washington Are Dashed in Oakland; Or, Why It's Amazing that Federal Programs Work at All, This Being a Saga of the Economic Development Administration as Told by Two Sympathetic Observers Who Seek to Build Morals on a Foundation of ruined hopes**. 1 ed. Berkeley, Los Angeles: University of California Press, 1973.

RIFIOTIS, Teofilus. Sujeito de direitos e direitos do sujeito. In: SILVEIRA, R.M.G. *et al.* **Educação em Direitos Humanos: fundamentos teórico-metodológicos**. João Pessoa: Editora Universitária. 2007

RUA, Maria das Graças *et al.* **Para aprender políticas públicas**. Disponível em: http://igepp.com.br/uploads/ebook/ebook-para_aprender_politicas_publicas-2013.pdf. Acesso em 04/02/19

SCHUCH, Patrice. **Práticas de Justiça: Uma etnografia do “Campo de Atenção ao adolescente infrator, no Rio Grande do Sul, depois do Estatuto da Criança e do Adolescente.”** Disponível em https://www.academia.edu/1908261/Pr%C3%A1ticas_da_justi%C3%A7a_uma_etnografia_d_o_campo_de_aten%C3%A7%C3%A3o_do_adolescente_infrator_no_Rio_Grande_do_Sul_de_pois_do_estatuto_da_Crian%C3%A7a_e_do_adolescente. Acesso em 07/04/19.

SILVA, Mariana Fayer e. **A mediação extrajudicial de conflitos na cidade de Juiz de Fora**. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Universidade Federal de Juiz de Fora. 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufjf.br/jspui/handle/ufjf/8272>. Acesso em 12/04/19.

SINHORETTO, Jacqueline. **Informalização e pluralismo: a justiça para os pobres**. In: SEMINÁRIO DE GESTÃO EM SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA CRIMINAL. Universidade Federal Fluminense/ Pró-Reitoria de Extensão/ Instituto de Ciências Humanas e Filosofia – Núcleo Fluminense de Estudos e Pesquisas, Niterói (RJ), 20 de dezembro de 2006.

VELHO, Gilberto. **A Utopia Urbana: um estudo de antropologia social**. 1ª Edição. Rio de Janeiro: ZAHAR. 1973.

VELHO, Gilberto. **Individualismo e Cultura**. Rio de Janeiro; ZAHAR. 1997.

VELHO, Gilberto. Observando o Familiar. In: NUNES, Edson de Oliveira. **A Aventura Sociológica**. Objetividade, Paixão Improvisado e Método na Pesquisa Social. Rio de Janeiro: Zahar. 1978.p.36-46.

VIANNA, Francisco José de Oliveira. **O idealismo da Constituição**. 2. ed. São Paulo : Companhia Editora Nacional. 1939.

VIANNA, Luiz Werneck. **O terceiro poder na carta de 1988**. São Paulo: ANPOCS. 2008.

VIANNA, Luiz Werneck. A judicialização da política no Brasil. In VIANNA, Luiz Werneck *et al.* **A Judicialização da Política e das Relações Sociais** . Rio de Janeiro: Editora Revan. 1999, p. 47–70.