



ESTADO DE SANTA CATARINA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DIRETORIA-GERAL JUDICIÁRIA
Secretaria do Conselho Gestor do Sistema de Juizados Especiais
e Programas Alternativos de Solução de Conflitos - SCG

ROTEIRO TEÓRICO-PRÁTICO DOS JUIZADOS INFORMAIS DE CONCILIAÇÃO

Professora Msc Elisabet Valero Moreira
Abril / 2011

APRESENTAÇÃO

Com o advento da Lei dos Juizados Especiais/1995, há que se considerar, estabeleceu-se um marco na prática da Justiça brasileira, com a introdução dos princípios da oralidade, gratuidade, brevidade e economia processual dentre outros. A partir daí, e mobilizados pelo aumento de demandas impulsionadas pela Carta Cidadã – a Constituição Federal de 1988, vários serviços foram sendo criados para melhor atender o jurisdicionado catarinense e brasileiro.

Diante disso, e a partir da criação do projeto Casa da Cidadania no ano de 2000, vem ocorrendo produção de material de formação para secretários e conciliadores desse serviço, e, nesse movimento, pelos demais que vêm sendo criados, dentre eles os Postos de Atendimento e Conciliação, tendo como vanguardista a professora e mediadora Elisabet Valero Moreira.

Neste material, há conhecimentos básicos, teóricos e práticos específicos para iniciantes nos serviços da conciliação e da mediação, que podem ser utilizados em demais procedimentos, principalmente em questões ainda não judicializadas.

Passada quase uma década da criação do Projeto Casa da Cidadania pelo ilustre Desembargador Francisco Xavier Medeiros Vieira, continuam presentes e vivos seus ensinamentos: “O Judiciário do futuro passa, necessariamente, pela conciliação e mediação”. E, em outro momento: “A Justiça do novo milênio, a Justiça do futuro, precisa ser moderna, rápida e acessível”.

Com o espírito e a convicção de que estes métodos – conciliação e mediação – devem merecer sempre nossos esforços para vê-los como uma obra inacabada e carente de aprimoramento, é que apresento este novo trabalho, revisado e atualizado pela dedicada e estudiosa professora Elisabet.

Desejos de um estudo tranquilo e proveitoso.

Alcebir Dal Pizzol

Coordenador dos Fóruns Municipais – Casas da Cidadania

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	3
CAPÍTULO 1	7
FÓRUNS MUNICIPAIS - CASAS DA CIDADANIA E POSTOS DE ATENDIMENTO E CONCILIAÇÃO	7
1.1 O cidadão	8
1.2 O que é cidadão?	8
1.3 O que é subcidadão?	9
CAPÍTULO 2	11
ESTRUTURA MÍNIMA DE INSTALAÇÃO DE UNIDADE DE FÓRUM MUNICIPAL - CASA DA CIDADANIA, CASA DA CIDADANIA E POSTO DE ATENDIMENTO E CONCILIAÇÃO	11
2.1 O espaço físico	11
2.2 Os equipamentos	11
2.3 Material de uso contínuo	12
CAPÍTULO 3	13
GESTÃO ADMINISTRATIVA	13
3.1 Os registros	13
3.2 O controle interno	13
3.3 Arquivos	14
CAPÍTULO 4	15
FATOR HUMANO	15
4.1 O secretário	15
4.2 O conciliador	16
4.3 O mediador	16
4.4 Os estagiários	16
CAPÍTULO 5	18
RELACIONAMENTOS	18
5.1 O magistrado coordenador	18
5.2 O representante do ministério público	18
5.3 Os advogados	19
5.4 A comunidade	19
5.5 O poder executivo municipal	20
5.6 Outros órgãos municipais	20
CAPÍTULO 6	22
PROCEDIMENTOS DE INSTITUIÇÃO E INSTALAÇÃO DE FÓRUNS MUNICIPAIS - CASAS DA CIDADANIA, CASAS DA CIDADANIA E POSTOS DE ATENDIMENTO E CONCILIAÇÃO	22
6.1 O convênio	22
6.2 O Executivo municipal	22
6.3 O Legislativo municipal	23
CAPÍTULO 7	24
DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS	24
7.1 Recebimento do cidadão	24
7.2 A primeira escuta	25
7.3 Identificação da necessidade do cidadão	27
7.4 Instrução do "cliente" - cidadão	28
7.5 Agenda de reuniões conjuntas	29
7.6 Emissão da carta-convite	30

CAPÍTULO 8	33
ATUAÇÃO DO CONCILIADOR NA REUNIÃO CONJUNTA	33
8.1 Recepção dos conflitantes	33
8.2 Técnicas de comunicação	34
8.3 Técnicas de entrevista	35
8.4 Escuta do problema	36
8.5 Investigação do relato	38
8.6 Propostas de solução	39
8.7 Elaboração do acordo	40
8.8 Homologação	49
8.8.1 Montagem dos autos	49
8.8.2 Acordo e cópia dos documentos das pessoas	49
8.8.3 Ofício ao Magistrado Coordenador	50
8.8.4 Distribuição no Fórum	51
CAPÍTULO 9	52
CHECK LIST	52
9.1 Recebimento do cidadão	52
9.2 Procedimento	52
9.3 Reunião	52
9.4 MONTAGEM DO PROCEDIMENTO PARA A HOMOLOGAÇÃO	53
CAPÍTULO 10	54
RESUMO	54
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA	55

CAPÍTULO 1

Aqui lhes serão apresentados os programas e trabalhos desenvolvidos pelo Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina que atuam na prestação de tutela jurisdicional, ao mesmo tempo em que praticam e disseminam as Técnicas Pacíficas de Solução de Problemas.

FÓRUNS MUNICIPAIS - CASAS DA CIDADANIA E POSTOS DE ATENDIMENTO E CONCILIAÇÃO

Não é possível, em poucas palavras, definir esses programas.

Os programas. O Poder Judiciário de Santa Catarina, sensível às questões sociais, conhecendo a realidade da sociedade, toma consciência da necessidade de atender a uma camada da população que nem sequer possuía a perspectiva de atendimento de tutela jurisdicional.

Se o Estado chamou para si, já no Direito Romano, a função de dizer do direito, teria então que efetivamente dar, indistintamente a todos, possibilidade de acesso. Assim sendo e muito bem dito pelo Desembargador Thiago Ribas Filho (1988, pág. 127) “...avulta a missão de prestar jurisdição como garantidora dos direitos individuais e coletivos, sempre sob o fundamento de zelar pela convivência harmoniosa dos integrantes da sociedade”.

Em maio de 2000, o então Presidente deste Tribunal de Justiça, Des. Francisco Xavier Medeiros Vieira lança o PROJETO CASA DA CIDADANIA; em 28 de junho de 2000 é inaugurada a primeira unidade na Cidade de Camboriú.

Estava criado o primeiro “espaço” onde é possível aglutinar serviços de que as pessoas necessitam para reger sua vida na sociedade, esclarecer dúvidas, obter corretas e adequadas informações, resolver conflitos e inibir a formação do litígio, ao mesmo tempo em que de forma educacional disseminará a Cultura de Paz.

Nos Fóruns Municipais - Casas da Cidadania, Casas da Cidadania e Postos de Atendimento e Conciliação qualquer pessoa pode comparecer, ser atendida, escutada, respeitada no seu reclame, orientada (se for o caso), e convidar o outro para reunir-se, esclarecer, e deliberar sobre o problema que lhes impede de seguir com a vida em sociedade de forma pacífica.

Trata-se de espaços destinados à promoção da paz social, não com o discurso vazio, mas com atitude. Esse é o grande diferencial. Nesses espaços convivem a disposição de “estou aqui para auxiliá-lo a encontrar a solução para o problema”, com a dedicação e conhecimento pleno do conceito de Cidadania e respeito ao outro.



Mais que “serviço público como qualquer outro”, as pessoas que trabalham nestes programas são COMPROMETIDAS com o Cidadão. Há uma EQUIPE que congrega esforços, de forma ampla, buscando em qualquer nível do Poder Público o atendimento da necessidade, da tutela que acolhe satisfatoriamente o cidadão.

Ninguém é recebido com INDIFERENÇA.

A equipe é multidisciplinar, ou seja, não há um ramo profissional que detém a prestação de serviço. Utiliza-se de todos os campos de conhecimento disponíveis na unidade e no Município para atender ao que demanda o cidadão.



Nestes espaços não existem “indicados”, não existem privilegiados:

TODOS SÃO CIDADÃOS PLENOS.

1.1 O cidadão

É de entendimento público que desde o nascimento somos cidadãos. No entanto no decorrer da vida constata-se que existe uma grande lacuna entre os “direitos” e as “possibilidades” de fazer uso deles.

São as diferenças sociais, econômicas, culturais e de oportunidades que fazem toda a diferença no momento em que se necessita do amparo legal de direitos tidos como adquiridos pela simples razão de se estar vivo.

Com a criação, primeiro das Casas de Cidadania, e a evolução para os Fóruns Municipais - Casas da Cidadania e Postos de Atendimento e Conciliação deu-se um passo na direção de tornar menos longo o caminho de quem sente a necessidade de restabelecer um direito aviltado; uma ofensa proferida que causou dano; uma promessa descumprida; um relacionamento rompido.

Seja para encurtar distância ou para mostrar um caminho, estamos aprendendo e ensinando cultura de paz e cidadania.

1.2 O que é cidadão?

Sendo simplista, parte-se do conceito de cidadão encontrado em dicionário¹ “1.habitante da cidade 2. indivíduo que, como membro de um Estado, usufrui de direitos civis e políticos garantidos pelo mesmo Estado e desempenha os deveres que, nesta condição, lhe são atribuídos 2.1 aquele que goza de direitos constitucionais e respeita as liberdades democráticas [...]”.

Seguindo o raciocínio descrito pelo dicionário, vemos que se trata de pessoas que decidem sua vida em todas as esferas; contam não são contados, participam; compartilham conhecimento, desfrutam de informação, e são titulares e protagonistas de suas vidas, seus problemas e também das soluções.

¹ Dicionário HOUAIS da língua portuguesa. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2001.

Fala-se muito em “acesso democrático e participativo”, mas não se fala das possibilidades de execução deste conceito (que não passa disso), uma vez que para muitas pessoas isso é “coisa que não se entende”.

Descrever o que seja ser cidadão requer estudo aprofundado, o que não cabe aqui. Cabe somente a informação de que para ser cidadão há necessidades a serem postas em prática; e justiça é algo que faz parte da cesta básica da cidadania, requer “trabalho”, “atitude”, e cabe ao Estado, e às suas instituições darem as ferramentas necessárias para que qualquer pessoa, querendo, faça uso das que necessitar.

1.3 O que é subcidadão?

O Desembargador Francisco Xavier Medeiros Vieira, em artigo “O judiciário do Século XXI”, especialmente escrito para dissertação de mestrado de Elisabet Valero Moreira² onde ensina:

Como lembrei alhures, cidadão é o indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos, igualmente considerado, no desempenho dos seus deveres como partícipe do Estado. Neste conceito, não é cidadão quem é pária. Não é cidadão aquele a quem a perversa distribuição de renda afundou na miséria. Não é cidadão quem não tem acesso a alguma forma de trabalho digno. Não é cidadão aquele que encontra fechadas as portas da educação, saúde, justiça. Não é cidadão quem não tem voz nem vez. Não é cidadão o condenado à solidão, sem chance de partilhar suas angústias e esperanças [...].

A Casa da Cidadania, os Fóruns Municipais - Casa da Cidadania e os PACs existem justamente para que estas pessoas tidas “párias” no meio social, tenham um “espaço” onde possam ser escutadas, e frequentemente atendidas nas suas necessidades, jurídicas ou sociais, uma vez que abrange muitos dos serviços afeitos ao Estado e que nem sempre são adequadamente utilizados, seja por desconhecimento ou mesmo por “falta de vontade” da entidade “pública”.

O caráter multidisciplinar cria a oportunidade de resolução de muitos problemas, desde os mais simples, e os amparados pela Lei n. 9.099 da área cível, até aos por vezes gravíssimos, especialmente os afeitos à família e à problemática da criança e do adolescente.

GRAÇA BERLOV com propriedade disserta:

Se quiséssemos ser contundentes, diríamos que a problemática da criança e do adolescente no Brasil é apenas a consequência de uma causa maior, ou seja, de uma total falta de condições do suposto cidadão brasileiro, pai e mãe, de exercer o seu próprio direito, de ser pessoa e conseqüentemente, de assumir responsabilidades sobre aquele que gerou, pois, nada mais lhe restaria a fazer a não ser repassar para o Estado, melhor diríamos devolver ao Estado e à própria sociedade, o produto da sua negligência.

² Dissertação “A resolução do conflito e a produção do litígio: O papel da Casa da Cidadania no Município de Camboriú. 2003. apêndice A, p. 80.

³ BELOV, Graça. Diálogos com a cidadania. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

Esta “fatia” da população é geralmente tratada com alguma dignidade em períodos de eleição. Único momento em que é verdadeiro cidadão. Uma vez aferido o voto, delega ao eleito os poderes e passa ou volta à condição de invisível, estorvo, despesa. É de comum constatação nas comunidades da periferia que o vereador eleito ali, muda-se, deixa de ser um deles e passa a outra condição social, e torna-se um ferrenho defensor de seus pessoais interesses.

São pessoas que nem sequer conseguem atendimento para esclarecer “qualquer” dúvida.

	<p>PARA REFLETIR</p> <p>Como você, cursista, conceituaria o subcidadão? Em seu município encontram-se pessoas nesta situação?</p>
--	---

É notória a falta de qualidade de atendimento em órgãos públicos. Os Fóruns Municipais - Casas da Cidadania, Casa da Cidadania e Postos de Atendimento e Conciliação proporcionam esse atendimento. Faz parte da fala em treinamentos de que “nossa porta é a última que a pessoa bate”. É a certeza de que diligenciarão esforços com a finalidade de atendimento respeitoso.

Não importa como chega (exceto alcoolizado), como fala, como está vestido, como “cheira”, é atendido!

CAPÍTULO 2

ESTRUTURA MÍNIMA DE INSTALAÇÃO DE UNIDADE DE FÓRUM MUNICIPAL - CASA DA CIDADANIA, CASA DA CIDADANIA E POSTO DE ATENDIMENTO E CONCILIAÇÃO

De maneira simples, direta, e especialmente muito prática, tem-se a intenção de dar uma orientação mínima aos interessados e às pessoas que formarão as equipes que trabalharão nos programas.

Cada localidade, de acordo com suas particulares necessidades e de sua comunidade, trará para a unidade a ser implantada a resposta aos quesitos reclamados pelo público que dela irá se servir.

Dessa forma, entenda-se que a estrutura de qualquer destes três programas não necessita de nenhuma “pompa e circunstância”; isto é, não precisa de prédio com beleza arquitetônica, tampouco de equipe uniformizada, e outros luxos que tanto apreciam os detentores do poder. A estrutura deve primar pela qualidade das ferramentas de trabalho; dos serviços disponibilizados; e da qualificação da equipe. É esse o verdadeiro sentido de sua existência, as pessoas em primeiro lugar.

2.1 O espaço físico

O espaço físico, destinado à abertura de um Fórum Municipal - Casa da Cidadania, Casa da Cidadania ou Posto de Atendimento e Conciliação, deve ser adequado, ou seja, ser em local onde haja concentração de pessoas que não dispõem de atendimento do Poder Judiciário (um Fórum), nas periferias de grandes comarcas, em bairros populosos, que consistem em agrupamentos de pessoas que por qualquer motivo – político ou social – encontram-se em convivência obrigatória, dividem espaços, convivem de forma muito próxima e são considerados “invisíveis” pelos poderes constituídos. Enfim, os ditos subcidadãos. São estes que o Poder Judiciário deseja alcançar.

Fundamentado a instalação no convênio firmado, deve ser observada a necessidade mínima de três ambientes:

- a) A primeira sala para atendimento geral ao público;
- b) Uma ante-sala ou sala de espera para que a pessoa que está sendo atendida não o seja diante de outras, imprimindo-se um atendimento respeitoso;
- c) Uma sala destinada às reuniões conjuntas, com isolamento acústico, de modo que haja completo sigilo do que se passa nas reuniões.

2.2 Os equipamentos

De nada serve um convênio muito bem estruturado, se os participantes deste não demonstrem capacidade de equipar de forma adequada e produtiva as dependências da unidade instalada.

- a) Linha telefônica, com capacidade de atender às salas de atendimento e de reunião;
- b) A ante-sala ou sala de espera deve ser provida de cadeira e móvel o qual pos-

sa oferecer espaço para abrigar água e café aos munícipes que aguardam atendimento ou reunião conjunta;

c) A sala de atendimento deverá ter mesa, cadeiras para o atendente e para as pessoas, mesa e computador equipado com impressora, conexão de internet, arquivo, estante para livros e pastas e um arquivo com gavetas para pastas suspensas;

d) A sala de reuniões deverá ter mesa redonda com no mínimo quatro cadeiras, mesas de atendimento e para computador com impressora, também com conexão de internet, e demais objetos que se fizerem necessários a tornar o ambiente agradável e que demonstre ao cidadão a importância que está sendo dada ao seu problema.

Depreende-se que uma Casa da Cidadania, ou outro dos programas, deverá ter – no mínimo – dois computadores completos, móveis, ligação com internet, telefone, e não deixar de atender à necessidade de se efetuar cópias de documentos. Assim é necessária a viabilização de equipamento para cópias, senão dentro do espaço onde está instalado o programa, mas em local de fácil e gratuito acesso aos cidadãos que estejam sendo atendidos.

2. 3 Material de uso contínuo

Falar de material de uso contínuo pode parecer uma obviedade, até mesmo um gracejo. No entanto, na prática, tem-se conhecimento das dificuldades enfrentadas na obtenção de alguns itens, que podem tornar inoperantes qualquer um dos programas; por isso é certo nominar os materiais necessários de modo que ao firmar o convênio o município tenha clara a sua responsabilidade e especificar um departamento ou uma secretaria municipal para receber as solicitações e efetivar o fornecimento.

Os materiais de uso contínuo são os simples como papel, grampeador, furador, canetas, envelopes do tipo ofício sem timbre, carimbos e almofada, folha de papel A-4, capas para os procedimentos que serão levados à homologação, colchetes, grampos, pastas tipo A-Z, fichas de atendimento, livro tipo Ata, pastas suspensas, cartuchos de reposição de tinta para as impressoras.

Também é necessário que cada unidade de um dos programas disponha de legislação para consulta e orientação como: Constituição, Código Civil, Código de Processo Civil, Lei do Inquilinato, Estatuto do Idoso, Estatuto da Criança e do Adolescente, Código de Postura do Município, e ainda Código Tributário do Município; em não havendo especificamente codificada a legislação municipal, é necessário que os que atuam nestes programas tenham uma forma de obtenção da legislação municipal que regula os tributos e as construções para orientar corretamente quando consultada.



IMPORTANTE

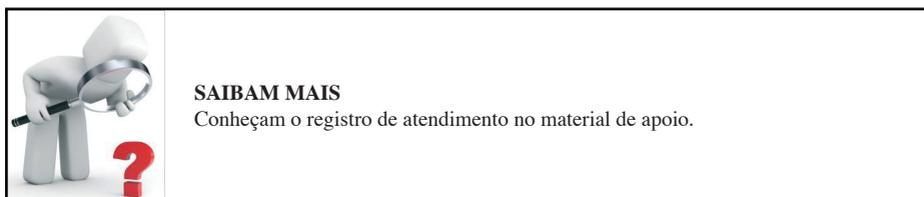
Tenham sempre a mão para consulta e orientação: Constituição, Código Civil, Código de Processo Civil, Lei do Inquilinato, Estatuto do Idoso, Estatuto da Criança e do Adolescente, Código de Postura do Município, Código Tributário do Município e outros livros necessários ao melhor desempenho de suas atividades.

CAPÍTULO 3

GESTÃO ADMINISTRATIVA

Começamos a falar em como fazer “funcionar” a Casa da Cidadania, Fórum Municipal - Casa da Cidadania, ou ainda um Posto de Atendimento e Conciliação, pelo documento que a pessoa atendida deixa assinado, qual seja um tipo de ficha de atendimento, que indica o que precisava aquele cidadão, e qual serviço lhe foi prestado.

O cidadão, quando procura os serviços de qualquer destes programas, é sempre recebido e atendido, o que culmina este com o preenchimento do Registro de Atendimento.



Os dados que se obtêm com este registro servem para que o Tribunal de Justiça possa, quando desejar, efetuar pesquisas; ainda, serve para que o Secretário (ou a equipe em conjunto) da unidade ao final de cada mês faça o “mapa” dos atendimentos do mês e os envie à Corregedoria.

Cada ficha de atendimento recebe um “destino”: vai para uma pasta onde aguarda a reunião conjunta marcada; ou será registrada no livro de atendimentos e imediatamente arquivada posto que esgotado o atendimento, ou irá para algum outro destino que for adequado ao caso concreto.

3.1 Os registros

Naturalmente que parece retrógrado, inadmissível, e outros adjetivos mais a manutenção de um registro geral de atendimentos em livros como no exemplo abaixo. Acontece que vivemos numa sociedade de “diferentes”, também o são os municípios.

Os que desenvolveram maior contato com o mundo virtual e a tecnologia, poderão fazer todos os controles de funcionamento da unidade no computador, mas haverá os que não terão condições para tanto. Assim demonstra-se o “menos”, o que se obter de melhor, melhor!

É importante que todo cidadão atendido deixe na unidade os seus dados, devidamente registrados no registro de atendimento, do qual obter-se-ão aqueles necessários às várias verificações, tanto pelo Tribunal como pelo Município ou Universidade conveniada.

3.2 O controle interno

Este deve ser dirigido pelo Magistrado Coordenador e, na ausência deste, do

Conciliador responsável. Consiste na severa manutenção de todas as necessidades de funcionamento da unidade, desde o material de expediente, a forma de atendimento aos cidadãos, o comportamento pessoal de quem trabalha na unidade, a imagem pública da unidade. Estão visíveis importantes instituições como o Município, o Tribunal, a Universidade. Para as instituições que compõem o convênio é vital que a unidade funcione dentro de rígidos padrões éticos, morais e isso está ligado diretamente às pessoas que nela atuam.

3.3 Arquivos

Cabe ao Secretário da unidade, ou ao Conciliador, o correto arquivamento das fichas de atendimento; que haja separação dos casos que tiveram que ser encaminhados ao Magistrado Coordenador para a competente homologação, com a separação dos de família daqueles que são acordos comerciais e inclusos na Lei n. 9.099/95. Ainda os casos que foram noticiados ao Ministério Público, para que este deflagre procedimentos cabíveis.



ATENÇÃO!

Façam do arquivo o seu aliado.

CAPÍTULO 4

FATOR HUMANO

Trabalhamos com pessoas e para pessoas; dessa forma nem todos sentir-se-ão preparados para atuar nestes programas, porque nem todas as pessoas possuem o perfil necessário, tampouco conhecimento e comprometimento adequados à tarefa.

	<p>PARA REFLETIR Nas unidades de Casas da Cidadania, Fóruns Municipais – Casas da Cidadania ou Postos de Atendimento e Conciliação, temos uma equipe de trabalho. O conceito é “Todos por todos”</p>
--	---

Usando conceitos da Administração e Marketing (os três programas são multidisciplinares, não desprezam nenhum saber de nenhuma área); aproveita-se literatura pertinente no livro *Equipes de Alta Performance*, de Jon R. Katzenbach e Douglas K. Smith, da editora Campus, os quais tratam dos princípios que consideram básicos no trabalho em equipe, formulam orientações e sugerem exercícios para facilitar o trabalho em grupo; citados na revista *VOCÊ S/A*, edição 60, de junho de 2003, p. 54, a reportagem “Todos por Todos” é ilustrativa e ensina que:

Quando o assunto é trabalhar em equipe, as formigas dão uma aula de time. Elas vivem numa sociedade organizada e sabem exatamente o que fazer pelo bem comum. Detalhe: não precisam receber ordens para agir. Quando estão em ação, a sincronia entre as formigas é tão perfeita que elas parecem funcionar como células do mesmo corpo. São a prova viva de que a união tem tudo a ver com a força. Juntas, são capazes de fazer o que não dariam conta de realizar se estivessem sozinhas.

Dessa forma, embora apareçam diversas nomeações para cada tarefa a ser executada, não deve haver diferença na execução das atividades; a idéia é a de que nestes programas exista uma EQUIPE com uma única função: ATENDER O CIDADÃO.

4.1 O secretário

Pessoa com instrução mínima de segundo grau, que tenha passado pelo correspondente treinamento no Tribunal de Justiça, e que possa desenvolver os trabalhos de forma organizada e produtiva. Fato determinante para que exerça a atividade é a demonstração de qualidades que vão desde simples disposição para o trabalho até suas habilidades sociais, o domínio do código de comportamento em vigor na sua particular comunidade. É o cartão de visitas da unidade. Deve ter bem claro que atende a todo tipo de pessoas, com conceitos e princípios diferentes; portanto, desde sua aparência e ves-

timana, tudo será visto e avaliado por quem está sendo atendido. Cabe o conhecimento de regras mínimas, mas que são as máximas das boas maneiras e da etiqueta profissional.

É sua atribuição o preenchimento da ficha de atendimento, o registro nos livros, o arquivamento de documentos, a confecção do mapa mensal e o respectivo envio às autoridades pertinentes: Corregedor, Chefe do Executivo, Juiz Coordenador. O Secretário pode ainda ocupar-se de cuidados como providenciar que haja água e café disponível, e outras pequenas atenções de cunho logístico, que deem agradável acolhida aos cidadãos.

4.2 O conciliador

É quem vai conduzir a reunião conjunta. Participou dos cursos oferecidos pelo Tribunal de Justiça, e conta com a confiança do Magistrado Coordenador que o nomeou, através de Portaria, como Conciliador da unidade e do programa. Em muitas unidades este papel é desempenhado por pessoa de notório respeito na comunidade, ainda por juízes de paz aposentados ou por voluntários capacitados. Está preparado para esclarecer aos conflitantes a finalidade daquela reunião e explicar as normas de comportamento que será mantido por todos. Demonstra desde logo o interesse em que aquela reunião tenha o intuito de esclarecer e procurar solução cooperativa. Para que isto se realize terá que dispor de habilidades específicas, detalhadas mais adiante.

É aquele que se dispõe a servir de intermediário entre as pessoas e os seus problemas. Que servirá de instrumento para que elas descubram os seus próprios recursos para solucioná-los. Ajudará as pessoas a colocarem seus recursos em aplicação estimulando e que decidam com liberdade, coragem e vontade própria.

4.3 O mediador

Pessoa que recebeu treinamento especialmente para ela formulado, em módulo próprio, que adquiriu elevado grau de conhecimento das técnicas de mediação. É detentora de conhecimentos em várias áreas como psicologia e assistência social, ainda advogados, e que demonstram comprometimento com a filosofia e a técnica da mediação.

É também um condutor das reuniões, podendo atuar em qualquer área de conflito. O mediador é um especialista em resolução pacífica de conflitos em que haja relacionamentos interpessoais a serem preservados.

Nas unidades em que haja intenso trabalho na área familiar, é necessário um mediador capacitado para esta finalidade. Por ser técnica mais apurada, exige maior conhecimento e desenvolvimento de capacidades que não serão obtidas sem o devido treinamento, e especial perfil como será demonstrado adiante.

4.4 Os estagiários

É um auxiliar geral dos trabalhos. Oportunidade para estudantes praticarem seus conteúdos escolares, ao mesmo tempo em que prestam serviço a comunidade. O período em que estão na unidade é certificado pelo Magistrado Coordenador e contará

em seu currículo escolar.

Os três programas se prestam a receber estagiários de direito, psicologia, pedagogia, assistência social, entre outros. Esses futuros profissionais podem auxiliar nas reuniões conjuntas, ainda executar o primeiro atendimento, ou efetuar qualquer das tarefas a eles atribuídas. São excelentes profissionais para auxiliar o conciliador, o secretário ou o mediador; quando fazem parte de convênio com universidade, temos nos estagiários grandes auxiliares, com a possibilidade de com eles promover trabalhos fora da unidade para beneficiar alguma comunidade distante, e colocar em prática algum projeto específico da universidade e dirigido à cidadania ou que atenda aos objetivos da unidade.

CAPÍTULO 5

RELACIONAMENTOS

Cada unidade é criada para atender às necessidades específicas do Município, obedecendo ao mote do Poder Judiciário em ter uma representação em municípios que não sejam sede de comarca ou ainda nos municípios maiores, sede de comarca, mas que possuem bairros e periferias distantes cuja população é desassistida de serviços que a levem a exercer a cidadania.

Assim, tal relacionamento está diretamente ligado aos princípios de cooperação entre a equipe do programa específico e as autoridades. Deve obedecer a certa hierarquia, não no sentido de chefia, mas como norte aos que exercem efetivamente o trabalho, de modo a produzir os resultados esperados.

5.1 O magistrado coordenador

É o representante local do Poder Judiciário. Instrui e delimita a área de atendimento aos moldes do convênio firmado.

Instruirá a equipe acerca dos tipos de casos que podem ser atendidos pela unidade, de que forma serão os resultados levados à homologação; de quem dará orientação legal quando não houver na unidade nenhum atendente com conhecimento jurídico.

É no magistrado coordenador que todos os que trabalham nos programas encontram apoio, inclusive na comunicação entre os outros poderes que firmaram convênio. Também é este quem fiscaliza os demais conveniados, se estão a cumprir com as cláusulas e condições do que foi inicialmente firmado no convênio.

Faz-se necessário que tenha perfil de pacificador, para orientar de forma produtiva a resolução pacífica dos conflitos que na unidade aparecerão. Exerce o magistrado coordenador o papel de líder da equipe, é proativo. Com tal característica, gerenciará os demais como trabalhadores de conhecimentos, dando-lhes a liberdade de que ao perceberem uma necessidade tomem iniciativas, mantendo-se ainda disponível para esclarecer dúvidas. Os secretários, estagiários, conciliadores e mediadores devem sentir que têm no Magistrado o apoio e a instrução adequada.

5.2 O representante do ministério público

Trata-se do Promotor de Justiça. É ele quem examinará o acordo e os documentos que o acompanham, na condição de fiscal da lei e dos direitos das pessoas envolvidas.

Cabe ao magistrado coordenador a apresentação da equipe da unidade do programa ao representante do Ministério Público da comarca. A equipe da unidade deve saber que poderá contar com a orientação e a efetiva colaboração nos casos em que, não podendo atuar diretamente, levará os fatos narrados pelo cidadão em forma de Notícia ao Ministério Público.

O “Promotor”, como um vigilante dos direitos, tem poder para deflagrar (iniciar) ações judiciais em defesa das prerrogativas legais. Em muitas ocasiões o programa pode ter algum impedimento para tomar iniciativa, então dará ao Promotor a notícia do

fato e este tomará as providências legais cabíveis. No material de apoio há um modelo que pode servir de exemplo.

Assim é importante que a equipe da unidade mantenha com o Ministério Público comunicação aberta, liberdade para questionamentos, e que de forma conjunta estejam todos dispostos a realmente atender ao cidadão.

5.3 Os advogados

A equipe de qualquer um dos programas deve, dentro da melhor ética profissional, procurar contato com a subseção da Ordem dos Advogados do Brasil, de modo a dar conhecimento dos serviços de que dispõe. Deixar aberta a possibilidade de “todos” os advogados terem livre acesso a qualquer procedimento em curso ou a acontecer naquela unidade.

Os profissionais do direito são parceiros indispensáveis ao bom andamento de todo o procedimento, posto que, ao comparecerem a uma reunião conjunta, poderão dispor-se a esclarecer – a qualquer das pessoas – dúvidas ou questionamentos acerca dos direitos e obrigações contidas no conflito ou problema que ali está sendo tratado.

De grande ajuda são os advogados quando presentes nas reuniões, já que auxiliarão na redação do termo destas; seja um acordo ou uma declaração de não acordo, já que detentores de conhecimento da legislação, o farão com as cautelas legais, o que serve ainda de instrução adicional aos conciliadores e demais atendentes.

Não é ético que os condutores das reuniões conjuntas manifestem óbice algum à presença de advogado em qualquer fase do atendimento nos programas que tratam de soluções pacíficas. É necessário que se ocupe de normas comuns e mundialmente aceitas na área da iniciativa privada; assim insere-se o ensinamento de Richard Templar na publicação de “As regras do Trabalho”, p. 110 em que ensina “Conheça a ética do mercado em que você atua” e de forma muito simples e clara questiona “... que contribuição sua profissão dá a sociedade? ... Qual é a sua área de atuação? Você já considerou a ética desse segmento?”

Desse raciocínio temos que se as Casas de Cidadania, Fóruns Municipais e Postos de Atendimento e Conciliação foram criados e postos à disposição naquela comunidade para ser uma representação do Poder Judiciário, implantados para humanizar a prestação da tutela, com o objetivo da plena cidadania, e serem vistos como um catalisador da Cultura da Paz, não poderão ser exercidos adequadamente se dissociados dos advogados. São os advogados importantes parceiros no trabalho de humanização da justiça.

5.4 A comunidade

É ela – a comunidade – razão de existir de todos os programas de acesso e de promoção de justiça.

Nesse mote deve a equipe da unidade do programa inserir-se nos acontecimentos da comunidade. Participar e divulgar os serviços disponíveis nas escolas, nas reuniões de associações de pais e alunos; nos Conselhos comunitários; nas associações de

moradores, ou seja, participar das atividades daquela comunidade de modo a tornar-se conhecida, transmitir confiança, fazer ver a todos que a resolução dos problemas pode ser de maneira diversa da adversarial.

As pessoas podem tomar conhecimento de que existem “outras” maneiras de resolver seus problemas.

	<p>PARA REFLETIR Aqui está o caráter educativo e disseminador da verdadeira Cidadania. A equipe poderá ser convidada a fazer palestras nas escolas, nas reuniões de pais e não deve furtar-se a comparecer.</p>
--	--

5.5 O poder executivo municipal

Normalmente é representado pela figura do Prefeito Municipal, que firmou o convênio, e neste acordou acerca de suas responsabilidades, inclusive na contratação ou nomeação da equipe que trabalhará na unidade conveniada. Aqui destaque maior para o sentido não político-partidário daquele convênio. Embora a autoridade seja político-partidária, não lhe cabe nem lhe é permitido usar o convênio para artifícios de natureza partidária. Trata-se de conscientizar a autoridade da importância social, educativa e cidadã do ato.

Os membros da equipe deverão ter a segurança de que serão tratados com ética, que serão atendidos nas necessidades conforme o estabelecido no convênio; o executivo municipal dará conhecimento sobre qual departamento especificamente estarão eles vinculados para o atendimento de material e equipamento, uma vez que serão atendidos e respeitados no exercício de sua atividade.

É certo que uma unidade de Casa da Cidadania, Fórum Municipal - Casa da Cidadania ou Posto de Atendimento e Conciliação em município pequeno, com significativo percentual de população que possa ser qualificada como hipossuficiente, o trabalho desenvolvido terá grande visibilidade, o que certamente será objeto de elogios. Esse fato não deve servir de alavanca assistencialista já que não é esse o objetivo para o qual foram criados estes programas.

Também podem firmar o convênio as Universidades, neste caso esse fará específica referência às atribuições e ao gerenciamento administrativo. Em caso de convênio conjunto entre Prefeitura e Universidade, a equipe deverá ter conhecimento do estabelecido entre os envolvidos de modo que saibam a quem se reportar em qualquer circunstância.

5.6 Outros órgãos municipais

De acordo com a necessidade de cada município, poderá funcionar na Casa da Cidadania o maior número possível de serviços que os municípios necessite e que por questões outras não estão num mesmo espaço. O objetivo maior é que o município tenha

disponível num mesmo espaço a atenção necessária ao exercício da cidadania plena.

Nos Postos de Atendimento e Conciliação, já está determinado que serão atendidos somente os assuntos referentes à Lei n. 9.099/95 – Juizados Especiais Cíveis.

Dessa forma, de acordo com a necessidade, o Município poderá aglutinar num mesmo espaço que designará de Casa da Cidadania serviços como: Conselhos de Direitos, Procon, Junta Militar, Carteira de Identidade, Carteira de Trabalho, Título de Eleitor, Assistente Social do município, Conselho Tutelar, e, ainda, a recuperação de tributos municipais como ISS e IPTU, os quais dependem de autorização do Legislativo Municipal, no caso de previamente à inscrição em Dívida Ativa, ou do Magistrado Coordenador em caso de Processos de Executivo Fiscal.

CAPÍTULO 6

PROCEDIMENTOS DE INSTITUIÇÃO E INSTALAÇÃO DE FÓRUMS MUNICIPAIS - CASAS DA CIDADANIA, CASAS DA CIDADANIA E POSTOS DE ATENDIMENTO E CONCILIAÇÃO

Para que um município tenha uma Casa da Cidadania, um Posto de Atendimento e Conciliação ou um Fórum Municipal - Casa da Cidadania, deverá cumprir algumas formalidades que examinaremos neste capítulo. Tudo começa com um Prefeito que conhecendo sua comunidade percebe que nela faltam serviços para o exercício da cidadania. Demonstrado o interesse em atender essa população fará consulta ao Poder Judiciário e iniciará os trâmites legais.

6.1 O convênio

Da leitura do modelo de convênio disponível no site do Tribunal de Justiça, percebe-se a importância que terá a unidade no município, especialmente nas localidades onde o acesso aos serviços públicos municipais seja difícil, as comunidades carentes; é imprescindível que a unidade seja instalada com adequado equipamento e pessoal, de modo a tornar eficiente a prestação dos serviços e o efetivo atendimento daquela comunidade.



PARA REFLETIR

Não é produtivo instalar uma unidade de Fórum Municipal - Casa da Cidadania, Casa da Cidadania, ou um Posto de Atendimento e Conciliação e, após alguns meses, o público constatar que não adianta procurar o serviço porque não tem funcionários, o serviço anunciado “ainda” não começou, ou não estão os equipamentos completos.

Este tipo de acontecimento é lido pelo cidadão como “é só discurso”, “é de novo uma promessa apenas”, sem declinar aqui os dizeres mais críticos e jocosos. Então o Poder Judiciário é criterioso no momento de firmar o convênio, certificando-se de que o município candidato detém os predicados necessários ao fiel cumprimento das normas e das necessidades previstas no convênio.

É sempre mais prudente prometer pouco e produzir muito.

6.2 O Executivo municipal

É quem firma o convênio, quem indica, num primeiro momento, a equipe que estará à frente dos trabalhos na unidade. Passada a fase da euforia social pelo convênio, é momento de verificação pelo Poder Judiciário se os indicados possuem qualidades

para o exercício da função.

Pelo fato do Fórum Municipal – Casa da Cidadania, Casa da Cidadania e o Posto de Atendimento e Conciliação imprimir um novo modelo de espaço público, é natural que não haja no município corpo técnico capacitado para nela atuar. O Poder Judiciário então se ocupa em treinar, seja em cursos presenciais ou na modalidade a distância, o conciliador, os secretários e os mediadores para atuarem nestes programas.

É o Poder Judiciário, através do Magistrado Coordenador, quem verificará se as pessoas indicadas pelo Prefeito estão aptas a atender às exigências do convênio firmado. O Poder Executivo é parceiro do Poder Judiciário nas Casas da Cidadania e nos Postos de Atendimento e Conciliação, mas cabe a esse dizer se a equipe é adequada.

É ainda o Executivo municipal quem dará o suporte físico e operacional às atividades, tudo previsto no convênio e no plano de trabalho pelos dois poderes firmado.

6.3 O Legislativo municipal

É no Legislativo municipal que é dado o primeiro passo para que se tenha no Município uma unidade destes programas. São os Vereadores que autorizam o Prefeito a fazer convênio com o Tribunal de Justiça.

A Lei municipal que autorizará o convênio será aprovada por eles, e somente então o Prefeito poderá dar prosseguimento aos demais trâmites para que o Judiciário instale a unidade.

Os Vereadores – Legisladores municipais – eleitos pela população do Município passam a ser representantes dela, e nesta condição são (ou deveriam ser) conhecedores das necessidades da comunidade, e poderão definir com muita propriedade quais os serviços que estarão disponibilizados na Casa da Cidadania, e se há necessidade de um Posto de Atendimento e Conciliação. Esses serviços deverão atender as necessidades específicas da comunidade em que estará inserida a unidade.

Podem ainda – os vereadores – participar ativamente na divulgação e levar suas comunidades a utilizarem de forma democrática os serviços lá disponibilizados, sem custos ao munícipe, e ainda sem vínculo partidário.

CAPÍTULO 7

DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS

Nesta etapa vamos tratar das diversas fases do trabalho com os cidadãos. Vamos recebê-lo, ouvi-lo, questioná-lo, discutir com seu desafeto, auxiliá-lo a pensar em soluções, levá-lo a questionar a validade das soluções encontradas, sua viabilidade ao longo do tempo, e vamos compromissá-lo no acordo finalmente lavrado.

Trata-se de um longo processo de aprendizagem, para o cidadão e para o condutor do procedimento, porque as pessoas são únicas, e seus problemas também. Assim, ao mesmo tempo em que o atendemos, estamos ensinando que existem “outras” formas de resolver problemas que não o que sempre souberam.

	<p>PARA REFLETIR Esse é nosso caráter educativo. Então: se apaixone pelo que acredita e praticas, porque o entusiasmo e o amor são contagiosos.</p>
--	--

Num próximo evento o próprio cidadão poderá fazer uso do que “aprendeu” e resolver pacificamente esse novo problema. A utopia é que não precisem de nós!

7.1 Recebimento do cidadão

Dirão que falar em receber um cidadão é repetitivo, é claro que qualquer funcionário público sabe receber! Não é verdade. O atendente somente saberá receber adequadamente numa unidade que trabalha com soluções pacíficas de conflitos, se tiver absoluto conhecimento do que é ser cidadão, mais ainda se consciente de que ali está para servir ao outro. Não ocupa uma posição de superioridade, não há lugar para vaidades, também não é lugar de soberba.

	<p>PARA REFLETIR Sem exceção, as pessoas que trabalham nestes programas do Tribunal de Justiça têm postura adequada, vestem-se de forma discreta, são conhecidas no meio social como pessoa “de respeito”, estudiosos, não compactuam com boatos, não perdem tempo com reclamações, agem!</p>
--	--

Este atendente, funcionário público ou nomeado, deverá ter atitude que demonstre presteza para com o cidadão; aquela pessoa que chegue da forma que chegar será recebido com toda cortesia, naturalidade, e atitude de “estou aqui para lhe atender”.

É comum no atendimento diário da Casa da Cidadania ouvir do cidadão que já

procurou atendimento em outros lugares: foi “jogado”, “mandado” de um departamento para outro sem vislumbrar nenhuma possibilidade de solução ou atendimento ao pleito.



A porta de um serviço de conciliação deve ser a última porta em que bate. Não deverá sair nenhum cidadão, sem que lhe seja dado o respeitoso e adequado atendimento.

Se houver necessidade, quem o estiver atendendo mobilizará qualquer dos departamentos disponíveis contatando com outros órgãos a fim de atender satisfatoriamente à necessidade do cidadão.

Desde a entrada, o ambiente deve ser agradável, porque normalmente é difícil e desagradável (quando não trágico) o motivo que levou o cidadão a procurar os serviços daquela unidade.

Não se pode admitir, portanto, que encontre ambiente com atendentes desinteressados, descompromissados, com a atitude de estar apenas cumprindo o horário do expediente.

Trata-se de uma unidade que cuida dos problemas com técnicas de solução pacífica; se neste local qualquer pessoa não for atendida como cidadão, perde o sentido da existência este espaço.

O sorriso, o bom humor, a cortesia devem ser marcas registradas do atendimento nestes programas. Os profissionais que ali estão são comprometidos, tem certeza de que seu trabalho contribui positivamente para a sociedade; passam adiante gratuita e abertamente seus conhecimentos e habilidades, de modo que qualquer pessoa possa beneficiar-se deles.

São eles os trabalhadores do conhecimento. Trabalham em equipe, uns colaborando com os outros; têm consciência da interdependência que cada indivíduo tem com o colega e que na soma dos conhecimentos podem auxiliar ao outro. A atitude de cada pessoa que ali está é a de cooperação, respeito e ética.

7.2 A primeira escuta

Este é o primeiro contato que o cidadão tem com a unidade. Por isso deve ser um contato que inspire confiança, demonstre eficiência, em que o cidadão perceba e se sinta como tal.

A mais básica das regras é a de que quem efetua o primeiro atendimento, quem ouve a primeira parte, não é a mesma pessoa que irá atuar na reunião conjunta. O atendente – seja estagiário, conciliador ou secretário – fará a escuta do problema que UMA pessoa trouxe àquela unidade de atendimento – seja Casa da Cidadania, seja Fórum Municipal - Casa da Cidadania, seja Posto de Atendimento e Conciliação.



IMPORTANTE

Este problema ou conflito não foi criado apenas por essa pessoa; e é somente ela que está sendo ouvida.

Esta primeira escuta serve para que seja identificada a necessidade do cidadão, explicitadas as formas de atender essa necessidade, dando ao cidadão a certeza de que o que lhe está sendo apresentado é de fato o que é necessário para solucionar ou resolver o problema de maneira rápida, eficiente e gratuita.

A função exige conhecimento dos serviços que se encontram à disposição do cidadão, não há lugar para improvisos, ao falar deve fazê-lo usando o nome da pessoa que está atendendo. Manter sempre um “amortecedor verbal” uma vez que o Cidadão pode “teimar” em determinado assunto e o atendente não poderá sair com um “não entendeu” ou “não é bem assim”. Deve dizer algo como “entendo sua opinião e será que poderíamos considerar [...]”.

Muito acontece no primeiro atendimento. É a primeira oportunidade que tem o cidadão em falar livremente sobre seu problema, o que muitas vezes, por si só, já “resolve”. É comum dizerem “que alívio” ou “parece que já resolvi tudo só de poder falar sobre o assunto” ou “agora que estou podendo falar, estão aparecendo idéias que eu não tinha pensado antes”.



IMPORTANTE

Dependem exclusivamente do primeiro atendimento o resultado e o grau de satisfação do cidadão.

Faz-se óbvio que ao sentir-se prestigiada com uma escuta respeitosa a pessoa “se abre”, eventualmente valoriza o seu modo de ver o problema, põe-se na condição de vítima, e por mais profissionalmente que aja o atendente este fica “contaminado” com a história. Ao participar de uma reunião conjunta – se houve necessidade de convidar a outra parte – a pessoa que procurou o serviço ao deparar-se com quem lhe ouviu no primeiro momento poderá sentir-se em condição de privilégio.

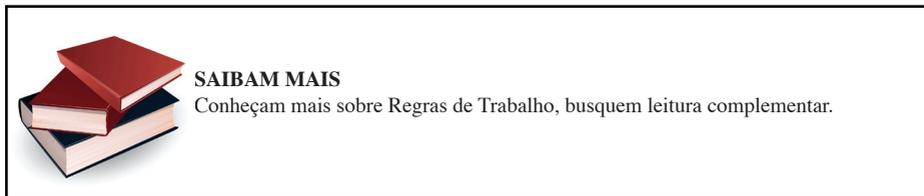
Por exemplo: durante a primeira escuta a pessoa relata um problema de ordem familiar. Como foi atentamente escutada, “segredou” alguns episódios que jamais diria na frente do outro. Durante a reunião poderá agir ou dizer meias palavras como que querendo fazer lembrar ao condutor da reunião os “segredos” que lhe contou quando esteve no primeiro momento. Isto fará com que a parte que foi convidada se sinta des prestigiada, em situação inferior, e todo o procedimento ficará prejudicado.

É na primeira escuta que o atendente toma conhecimento da necessidade que levou aquele cidadão a procurar os serviços ali disponíveis.

Ao escutar o relato, fará perguntas de modo a entender o que o cidadão expõe, identificará que tipo de necessidade manifesta, e como dará encaminhamento ao caso.

Com propriedade ensina Richard Templar (2006, p.104) “Um bom ouvinte é aquele que deixa bem claro que está escutando seu interlocutor” e sugere algumas atitudes que podemos tomar como boa prática:

Use expressões encorajadoras: “hum-hum”, “prossiga”, “sim, estou escutando”. Capriche na linguagem corporal: “[...] os olhos abertos e voltados para a pessoa que fala, sem bocejar ou mexer no seu relógio de pulso”. Repetir algo que seu interlocutor disse, para que ele saiba que você está escutando [...].



Como se trata de literatura voltada à área da administração, é claro que há referências às empresas e corporações, mas trata-se de uma excelência comportamental que deve fazer parte das instituições. Repare nos fatos que fazem o autor questionar “[...] por que você iria querer ser um bom ouvinte?” E a resposta é de simplicidade franciscana, e de utilidade vital em nosso serviço:

Ter acesso aos fatos; compreender melhor o que se espera de você; captar o que está se passando ao seu redor; parecer simpático e atencioso; ser considerado inteligente e alerta; ganhar a reputação de alguém que tem total controle sobre seu trabalho.

Esse conjunto de atitudes corporativas, se acrescidas nas características da escuta, farão grande diferença no momento em que as pessoas irão “falar” do problema na reunião conjunta.

7.3 Identificação da necessidade do cidadão

Da escuta, o cidadão apresenta uma necessidade: “precisa cobrar uma dívida” – emitir-se-á a carta-convite ao devedor, marcando dia e hora para reunião conjunta de esclarecimento e eventual acordo; “necessitará de legalização de uma separação” – de igual forma se emite carta-convite à outra parte para reunião conjunta; “necessita uma segunda via de certidão de nascimento ou casamento” – quem o estiver atendendo pesquisará o cartório de origem, emitirá o requerimento acompanhado da declaração de hipossuficiente, e o cidadão é instruído para a postagem do pedido; “precisa fazer

uma segunda via de carteira de identidade e não tem condições de pagar as taxas” – o atendente fará o pedido à autoridade de isenção das taxas.

Há uma infinidade de possibilidades que ocorrerão em maior ou menor número de acordo com as características de cada lugar.

Na faixa litorânea temos muitos casos de conflitos por locações, então toda a equipe da Casa da Cidadania, do Fórum Municipal - Casa da Cidadania e do Posto de Atendimento e Conciliação, deve ter conhecimento básico da Lei do Inquilinato de modo a orientar corretamente. Em outros são problemas de pequenos negócios comerciais, é importante que tenham noção de como se formalizam os contratos. Enfim, a equipe deve ser multidisciplinar e muito comprometida para que haja eficiência no atendimento e na identificação da necessidade.

Em muitos municípios são agregadas à Casa da Cidadania as secretarias municipais sociais, então surgirá todo tipo de pedidos e necessidades, que terão de ser adequadamente verificados, seja pelas assistentes sociais do município ou, havendo necessidade, pela intervenção do Conselho Tutelar para certificar-se de alguma situação levada à Casa da Cidadania.

Se não puder ou não couber a interferência de qualquer departamento ali instalado, devem saber que há possibilidade de noticiar os fatos ao Ministério Público. O discernimento do que fazer é subjetivo, somente quem está atendendo ao caso concreto saberá qual caminho tomar.

	<p>IMPORTANTE Tamanha é a responsabilidade da equipe que o Poder Judiciário dá treinamento, e exige que sejam todos comprometidos com o que se dispõem a fazer.</p>
--	--

7.4 Instrução do “cliente” - cidadão

Escutada a necessidade, o atendente – que pode ser um estagiário, o conciliador, o secretário, o mediador – terá um mínimo de informações para saber da necessidade do cliente. Nesta ocasião estará prestando uma assessoria instruindo-o das opções de que dispõe para atender a necessidade apresentada. Se do relato houver necessidade de marcar uma reunião com a outra parte envolvida no problema, terá então o atendente informações suficientes para discernir e instruir à pessoa que haverá uma reunião de Conciliação ou de Mediação, como será desenvolvido o procedimento, como deverá comportar-se durante a reunião e os possíveis resultados.

Emitirá a carta-convite à outra parte, instruindo o cliente de como fazer chegar às mãos do convidado referida carta. É o cliente quem tem a obrigação de promover a entrega da carta-convite, isto é, ser responsável. Partimos do princípio de que o problema é do cidadão, foi ele quem o construiu, e ele deve tomar as iniciativas para resolvê-lo começando por convidar a outra parte.

Se necessitar de um documento (certidão de nascimento), pesquisa o cartório, confecciona o requerimento, anexa declaração de hipossuficiente, e entrega ao cliente para o serviço de postagem. Aqui está perfeitamente identificado o caráter educacional e cidadão das Casas. Não é feita caridade (não postamos).

É no primeiro atendimento que o cidadão recebe as instruções e deve deixar a unidade que buscou, com o correto encaminhamento ou a resolução de sua necessidade.



IMPORTANTE
A Equipe é PROFUNDA conhecedora dos serviços públicos de que necessita um cidadão e que estão disponíveis no Município.

O cidadão poderá vir à unidade de atendimento para tomar informações as mais diversas. A equipe deve estar em condições de responder aos questionamentos, e se não souber de pronto, enquanto o cidadão espera (tomando um café, sentado), deve entrar em contato telefônico com quem pode atender ou esclarecer.

No caso de o cidadão ter que se dirigir a outro local, o atendente já faz o contato inicial, o cidadão irá com a informação de com quem vai falar, em que horário, quais os documentos que deverá levar, se precisará pagar taxas, o valor destas etc.

Esse é o correto e necessário atendimento e esclarecimento ao cidadão. No registro de atendimento constará que foi resolvido no primeiro encontro, ou foi marcada reunião conjunta, ou se o registro ficará aguardando recebimento de documento. Faz-se a inscrição no livro competente.

7.5 Agenda de reuniões conjuntas

É na agenda que serão apontadas datas e horários das reuniões conjuntas que foram marcadas e determinadas nas cartas-convites, e que um dos conflitantes já levou para entrega.

Esta é de conhecimento de toda a equipe, visto que todos podem efetuar atendimentos e marcar reuniões. Não é prudente marcar mais de duas reuniões por dia, e com intervalo de pelo menos duas horas entre elas.

Esta prudência deve ser rigorosamente atendida visto que sempre sabemos como começa uma reunião conjunta, mas não temos como prever o seu desenrolar muito menos o seu término. Pode haver necessidade de mais de uma reunião com as mesmas pessoas, então se utiliza todo o tempo disponível na que está acontecendo.



IMPORTANTE
Todos os acontecimentos serão anotados na agenda de modo que a equipe saiba como será o expediente do dia seguinte

Deverá ser comunicada a participação de algum componente da equipe em reuniões em outros órgãos, a ida ao Fórum para protocolar acordo, uma consulta ou reunião com o Magistrado Coordenador, com membro do Ministério Público, com o Prefeito ou outro. Assim sempre que um membro da equipe for especificamente procurado por um cidadão, e não estiver, deverá ser informado corretamente o motivo da ausência daquele.

	<p>IMPORTANTE Todos devem saber trabalhar de forma organizada e com método; isto faz parte da gestão dos trabalhos.</p>
--	--

7.6 Emissão da carta-convite

No primeiro atendimento, ouvido o cidadão, verificado que há necessidade de chamar a(s) outra(s) parte(s) para uma reunião conjunta em que poderá ser esclarecido e eventualmente resolvido o conflito ou problema, a redação da carta deve conter informações mínimas para que a(s) outra(s) parte(s) tenham informação do motivo pelo qual está sendo convidada a comparecer em um órgão do Poder Judiciário.

Partindo do princípio que convite pode ser aceito ou não, o que determina essa atitude é a forma como somos convidados.

Iniciar com a informação de quem está convidando, informar ligeiramente acerca do assunto que será tratado, marcar dia e hora para o encontro e lembrar da necessidade dos documentos, assim simples!

Por fim, de acordo com cada caso – muito particularmente – pode-se dizer ao convidado que uma atitude de não resposta, qualquer que seja, ao convite é um sinal de que não está se importando com a questão, o que vai deixar, e autorizar a quem o convida, livre para tomar outras atitudes.

Primeiro exemplo de convite para casos de família

(Timbre do órgão)

(Local e data)

Prezado Senhor:

Compareceu a este Departamento do Poder Judiciário – a Sr^a com relato de conflito familiar.

Em se tratando de problema de relacionamento familiar, que deve ser respeitoso e sigilosamente atendido já que existem filhos, entendemos haver possibilidade de esclarecer e auxiliar na busca de solução pacífica através de uma reunião conjunta, onde terão auxílio para trabalhar de forma cooperativa na busca do esclarecimento e possível solução do conflito instalado.

Assim fica o Sr..... convidado a comparecer no dia .. dede às horas, munido de seus documentos pessoais, para que em reunião conjunta seja permitido o diálogo cooperativo, com a finalidade de esclarecer e com a possibilidade de resolver o conflito.

Atenciosamente,

Aqui entra o discernimento do conciliador, em informar (ou não) acerca do comparecimento (ou não) e suas consequências

Segundo exemplo de convite para casos comerciais

Prezado Senhor:

Compareceu a este Departamento do Poder Judiciário o Sr. com relato de problemas advindos de questão comercial

A aqui pode informar mais detalhes: locação, prestação de serviço, compra e venda de algum objeto etc.

Em se tratando de controvérsia comercial que pode ser esclarecida e resolvida em reunião conjunta e de forma cooperativa solucionada, fica o Sr..... convidado a comparecer no **dia ... de de às horas**, para permitir referida reunião.

Informamos que o seu não comparecimento deixará claro que não deseja esclarecer e resolver o problema de forma pacífica, o que autoriza ao Sr. a tomar as providências que entender necessárias para solucionar a controvérsia.
Atenciosamente,

Percebe-se com facilidade que a forma e a linguagem utilizadas, são sem dúvida adequadas e conduzem a atitude não litigiosa.

Ao receber um convite formulado sem ameaças – embora esclareça as consequências para o não comparecimento – e que incita à resolução pacífica, dificilmente a parte que o recebe recusa-se a comparecer.

CUIDADO!

O convite é a primeira oportunidade que o conciliador dispõe para demonstrar a intenção de promover a resolução pacífica de conflito.

Porém, ao responsabilizar a parte que procurou o serviço pela entrega deste convite, já iniciou a idéia de que “você também é responsável pela construção do atual problema”; portanto deve tomar a iniciativa da solução por meios pacíficos e demonstrar tal intenção responsabilizando-se pela entrega da carta-convite.

CAPÍTULO 8

ATUAÇÃO DO CONCILIADOR NA REUNIÃO CONJUNTA

A reunião conjunta é a primeira oportunidade de esclarecimento dos problemas, e do possível encontro de solução; é para possibilitá-la que foram criados estes programas e unidades de atendimento.

Reunir pessoas com conflitos ou problemas, fazer sentarem num mesmo espaço e conversarem respeitosamente sobre a dificuldade existente entre elas, é a missão de cada um destes programas, seja Casa da Cidadania ou outro.

Esclarecer, instar as pessoas a encontrarem com seus próprios meios uma saída do problema ou conflito é o objetivo de todos.

Por isso o Conciliador é o responsável pelo conceito que estas pessoas levarão da Casa da Cidadania, do Fórum Municipal - Casa da Cidadania ou do Posto de Atendimento e Conciliação.

	<p>IMPORTANTE É do comportamento do Conciliador que sairá a imagem pública dos programas criados pelo Tribunal de Justiça.</p>
--	---

8.1 Recepção dos conflitantes

Ao chegar para uma reunião conjunta, as pessoas sempre chegam temerosas com o que vai acontecer, visto que somente a parte que compareceu por primeiro e levou a carta-convite foi instruída acerca do procedimento.

É fundamental que ao chamar os conflitantes para entrarem na sala de reuniões, o conciliador o faça declinando os nomes e prontamente efetivando um cordial agradecimento à parte convidada por haver aceito o convite e comparecido. Esta demonstração de agradecimento deve indicar claramente que se trata de pessoa com sincero desejo de esclarecer e resolver pacificamente o problema ou conflito.

Convidados a sentarem-se à mesa redonda, no lugar em que desejarem, o conciliador sentar-se-á por último e iniciará a reunião na qual informará a primeira parte, e detalhadamente ao convidado como será o procedimento que estão iniciando e as regras de comunicação (estão ali para esclarecerem um problema comum).

O conciliador então se dirige à parte I (quem veio primeiro) e pergunta o motivo pelo qual procurou este serviço e pediu que fosse convidada a parte II para ali estar.

É absolutamente necessário que as pessoas sejam sempre tratadas pelo seu nome. “Sr. João, por favor, nos conte porque convidou o Sr. Pedro a vir aqui”. É desta forma que iniciamos os trabalhos.



ATENÇÃO
SEJA SEMPRE CORDIAL

8.2 Técnicas de comunicação

O Conciliador, o Assessor, e o Mediador, durante a reunião, devem estar 100% comprometidos com o procedimento; terão que ser vigilantes, dedicados, cuidadosos, espertos, preparados, dispostos, precavidos, alertas e concentrados o tempo todo.

Com este cuidado o profissional demonstrará às pessoas – com seu comportamento – a importância que dá aos seus problemas, a seriedade que tem e o quanto é importante na sua vida.

Deve ter a consciência de que está sendo avaliado o tempo todo pelas pessoas que ali estão; portanto, deverá transpirar confiança. As pessoas devem ter a certeza de que estão diante de alguém diferente daquelas com as quais possivelmente já tenham tentado resolver seu problema.



IMPORTANTE

O condutor da reunião ao falar, para perguntar, o fará com clareza, inteligência, de forma agradável e simples. Não é necessário demonstrar sua “erudição”, isto é, exibicionismo, o que e não será útil para as pessoas que poderão sair dizendo “fala bonito, mas não entendi nem a metade”. Isto não é comunicação.

Nenhuma atividade humana exige mais atenção por ser a mais comum. Deve saber conduzir as pessoas ao esclarecimento, à real necessidade e aos reais interesses. Deverá ter muito claro qual é seu papel naquele procedimento. A questão não é somente como os outros nos veem, mas também como nós nos vemos. Fazemos uma imagem mental de nós mesmos – nossa aparência, nosso discurso, o que nos estimula, nossa maneira de trabalhar –, mas até que ponto ela corresponde à realidade? Eu penso que trabalho de forma criativa e eficiente; os outros acham que sou confuso e desorganizado. Quem está com a razão? Qual é a realidade?



IMPORTANTE

Para compreender suas forças e suas fraquezas, a primeira coisa a fazer é compreender seu papel – a maneira como trabalha.

Ao comunicar-se com os conflitantes durante a reunião, o profissional terá de discernir o momento apropriado para qualquer intervenção, que será significativo, vantajoso, benéfico, necessário, importante para aquele caso.

Quando uma das pessoas põe-se a levantar eventos passados, com grande mágoa, demonstrando profundo sentimento, e a outra parte agir com chacota ou desdém, terá o profissional de intervir e chamar a atenção sobre a importância do que está sendo dito e aventar a possibilidade de ali estar o início do problema; por outro lado, lembrar que o passado não poderá resolver o que está acontecendo hoje, sempre reconhecendo a importância do ocorrido, para ilustrar a escalada do problema, e que (possivelmente) a solução está no que será resolvido daqui para frente.

O Conciliador deve sempre “Falar com prudência”. Trata-se de aforismo de Baltasar Gracián (2006), que explica:

Cautelosamente com os rivais e decentemente com todos os demais. Sempre há tempo para proferir uma palavra, mas não para fazê-la voltar. Fale como se redigisse seu testamento: quanto menos palavras, menos processos judiciais. Treine em coisas pouco importantes para saber das mais importantes. A arcanidade tem um ar de divindade: aquele que fala levemente está muito perto de ser vencido ou convencido.

LEMBREM-SE

Prudência e cautela demonstram controle e conhecimento dos atos que estão sendo praticados.

8.3 Técnicas de entrevista

A entrevista de alguém nas dependências de qualquer destes programas consiste em um conjunto de questionamentos com a finalidade de saber qual a necessidade do cliente, quando utilizada no primeiro atendimento e investigativa e esclarecedora quando em reunião conjunta.

Assim, durante a entrevista, temos algumas estratégias muito bem ensinadas em obras⁴ específicas de técnicas de negociação, úteis e até mesmo indispensáveis na prática de qualquer trabalhador de leis, por servirem em várias fases dos procedimentos e são:

***Ao detectar resistência – não combatê-la.** O cidadão chega com um discurso de pressa, de urgência em resolver o problema, que é muito ocupado, não mais suporta a pressão, etc. O atendente não pode confrontar essa fala dizendo “não dá para resolver tão rápido assim, temos que ver a possibilidade de agenda para reunião conjunta [...]”. O ideal é trabalhar com esse cliente em sua mesma lógica dizendo “vamos tornar produtiva a reunião conjunta, e tentar uma conciliação”.

⁴G. Richard Shell – Negociar é Preciso (Ed. Negócio – São Paulo 2001) ainda em “Negociação” Harvard Business Essentials organizado pelo Professor de MBA Michael Eatkins da Editora Record, Rio de Janeiro 2005. O primeiro da Escola americana e o segundo da escola de Harvard (Inglaterra).

***A confrontação** – o cliente relata um fato e apresenta documentos que demonstram o oposto do discurso. Ao atendente cabe fazer a confrontação imediata já para demonstrar que está atento, ao mesmo tempo em que torna claro o que deseja esse cliente.

***Apresentação de “tarefa positiva” – ao(s) cliente(s)** – Na declarada informação de que a solução do problema é tarefa de ambos os envolvidos e que isso é uma empreitada que deverão fazer de forma conjunta, como um empreendimento em que ambos podem beneficiar-se, o atendente, o conciliador ou mediador será somente um auxiliar, ou facilitador.

***Manifeste respeito pela experiência** – qualquer pessoa gosta e sabe quando está sendo respeitada por sua experiência de vida ou profissional; os atendentes têm de demonstrar às pessoas que suas experiências e vivências são importantes. Exemplo: um pedreiro aprecia quando lhe é dito que somente um pedreiro bom é capaz de construir uma parede.

***Iniciar a entrevista com alguma amenidade** – isso dissipa tensão, pode auxiliar em “baixar a guarda” natural que as pessoas trazem.

* **Linguagem adequada** – se a parte ou uma delas for abertamente formal, não é bom adotar um linguajar casual demais, isso poderia ser interpretado como falta de seriedade de sua parte.

De modo abrangente as entrevistas, qualquer que seja o grau de formalidade, envolvem:

*Uma explicação inicial da natureza e do objetivo;

*Uma explicação da queixa (problema, conflito);

*Uma explicação ou justificativa da queixa (pela parte convidada);

*A discussão dos conflitantes sobre questões relevantes;

*Um resumo (do conciliador ou mediador) ressaltando as questões importantes a serem decididas;

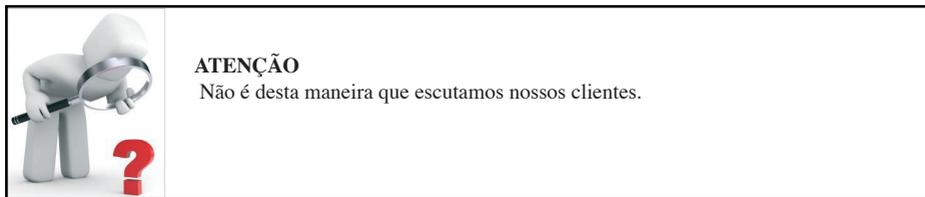
*uso de um intervalo (agora que já ficou resolvido);

*anúncio das decisões e o termo destas.

8.4 Escuta do problema

O atendente deve estar preparado para escutar sem manifestar qualquer sentimento (pessoal) interno pelo que esteja escutando.

Ouvimos todo tipo de pessoas. Na maioria das vezes são pessoas com relatos simples, e se o atendente não se acautelar antes mesmo do cidadão terminar o relato já estará “dando receitas de solução”.



Nossos ouvidos não são neutros; temos nossos valores, nossa forma de condução de vida, nossos conceitos, e muitas vezes o que ouvimos nos parece inacreditável,

nos choca. Mas não estamos ouvindo nossos clientes para manifestar nossos pensamentos, o que a eles é pouco ou natural pode nos parecer algo muito grave, e não podemos manifestar isso.

Ensina Moore (1998, p. 56) que as pessoas “Não querem um interventor tendencioso ou que possa indicar ações que sejam, potencialmente, prejudiciais aos seus interesses”.

Isto revela a importância de manter-se a distância do relato das pessoas, ao mesmo tempo em que manifesta estreita atenção. Disserta o autor que:

O que a imparcialidade e a neutralidade significam é que os mediadores (cabe a todos, inclusive aos conciliadores) podem separar suas opiniões pessoais quanto ao resultado da disputa no desempenho de suas funções e se concentrar nas maneiras de ajudar as pessoas a tomar suas próprias decisões sem favorecer indevidamente uma delas.

Conforme se aprende em toda literatura do assunto, escutar é um exercício que se faz todos os dias, em todas as circunstâncias de nossa vida pessoal e profissional. O exercício de saber escutar deve ser tomado como um hábito a ser cultivado.

Tem-se que quem escuta é bom entendedor; há ainda uma importante lição a se aprender:

“[...] Não pode ser entendido aquele que não é bom entendedor. Há videntes do coração e lincas das intenções. As verdades mais importantes se exprimem sempre por meias palavras; só os atentos as compreendem totalmente”. E a máxima a ser aprendida “Nos assuntos que parecem favoráveis, puxe as rédeas da credulidade. Nos odiosos, use as esporas”. (Baltasar Gracián, 2006, grifo nosso).

A sabedoria budista dá extrema importância à escuta e aconselha (Edelman; Crain, 1996):

1. Ouça mais as palavras do que a pessoa.
2. Ouça o conteúdo mais do que as palavras.
3. Ouça mais o verdadeiro significado do que o conteúdo.
4. Ouça mais sua experiência interna do que o significado intelectual.

A Harvard University tem algumas dicas que merecem ser atendidas:

- *Fixe seu olhar na pessoa que está falando.
- *Não se permita pensar em nada que não seja aquilo que seu interlocutor está falando.
- *Resista à ânsia de formular suas respostas.
- *Preste atenção à linguagem corporal.



ATENÇÃO

Assim discernimos que, ao escutar nossos clientes, devemos fazê-lo com prudência, atenção, e sem colocar nossos valores e padrões no que está sendo escutado uma vez que não é disso que o cidadão precisa.

⁵ A Universidade de Harvard possui centros avançados de negociação, tendo inúmeras publicações sobre o tema.

8.5 Investigação do relato

Melhor do que escutar com atenção e imparcialidade é saber investigar o relato.

É comum o cidadão ao ter atenção respeitosa relatar muito e em alguns casos nem sequer lembrar o que o trouxe a este departamento do Judiciário. A atitude mais normal e natural é efetivar a pergunta, “sim, mas o que o senhor (a) deseja que faça?” ou “do que relatou entende que seja preciso fazer o quê?”

Ocorre dizerem “não sei, o que o (a) senhor (a) acha que devo fazer?” É a armadilha das armadilhas! O atendente, cheio de boas intenções, de vontade de atender bem ao cidadão, pode manifestar o que “acha” que a pessoa deve fazer.

	<p>IMPORTANTE</p> <p>A cautela e a prudência ensinam que a saída adequada é gentilmente informar que não pode opinar visto que não está dentro do problema e não conhece todos os acontecimentos que levaram àquele momento.</p>
--	---

Entra então a fase de se comportar como verdadeiro investigador. Quanto mais perguntas acerca do problema relatado forem feitas, sempre com o objetivo de fazer o cidadão dissecar, o relato mais esclarecido ficará, e eventualmente a resolução se cristaliza.

Faz-se isso efetuando questionamentos por partes: “o senhor(a) iniciou seu relato dizendo que [...]”. Partindo disso pode iniciar a investigação de forma ordenada, até mesmo com anotações dos pontos principais, e fazer com que quem está falando organize seu raciocínio ou o objective quando possível.

Não raro ocorre que o próprio cidadão não tem idéia clara do que está buscando. Neste caso nossa maior cautela é não ceder à primeira impressão.

Devem ser feitas perguntas diretas sobre as necessidades, os interesses, as preocupações e os objetivos dos conflitantes e levá-los a questionarem suas premissas.

Deve-se, ainda, criar nos interlocutores um verdadeiro intercâmbio de informações. Caso uma parte pareça pouco à vontade com as indagações, propor – Atendente, Conciliador, Mediador – que se fale sobre um dos pontos que considera mais importante, explicando os motivos da sua importância especificamente.

	<p>ATENÇÃO</p> <p>Ao perceber que determinada questão parece deixar uma das pessoas tensas ou receosas, envergonhadas etc., reconheça que o assunto é “espinhoso”; isto demonstra seu respeito.</p>
--	--

Pode ocorrer que um dos conflitantes tenha um acesso de raiva, neste caso o adequado é fazer silêncio. O silêncio é o mais poderoso dos argumentos – para qualquer

lado, bom ou ruim. Passados uns momentos perguntar se a pessoa deseja ficar só, um pouco, para refletir, “esfriar a cabeça”.

Deve ser considerada a possibilidade de marcar outra data, outro encontro, e mesmo a de não mais tratar, o conciliador ou mediador, com essas pessoas, passando o caso para outros profissionais.

Como já dito, o respeito deve imperar, nas reuniões conjuntas, como no primeiro atendimento; se, ao iniciar um questionamento, recebemos resposta agressiva, há que se saber agir, mantendo sempre o caráter cidadão e ético do serviço.

Temos que os trabalhadores das Casas de Cidadania, Fóruns Municipais e Postos de Atendimento e Conciliação são grandes “perguntadores”. E saber perguntar requer conhecimento de nosso público alvo, os costumes que os norteiam, a religiosidade e a moral da comunidade. Fazer perguntas pertinentes e sem parecer apenas uma “curiosidade” é meta a ser perseguida com afinco por todos.

8.6 Propostas de solução

Nos procedimentos de qualquer dos programas, trabalhamos com as pessoas, desde o primeiro momento, para desenvolver, e mesmo despertar – neles – a consciência de “propriedade” do problema.

Nesse caso, há a necessidade de chamar-se a atenção para um ponto absolutamente vital do procedimento: o problema é das pessoas, somente elas conhecem todas as entrelinhas dele, são absolutamente “donas” de suas vidas, e não pode ceder – o conciliador, mediador, negociador, assessor – à tentação de querer interferir com seus conceitos pessoais, ou de seu “elevado saber” para opinar ou direcioná-los a determinado acordo ou ponto final do conflito.

Com isso ensinamos que há necessidade de interação entre os envolvidos para que criem opções de solução. Essas opções precisam ser levantadas pelas pessoas de modo que o conciliador ou mediador possa ajudá-los na análise de cada uma.

Nas conciliações, em que não há envolvimento interpessoal que precise ser preservado, o próprio conciliador poderá listar algumas opções, já que é um terceiro, sem nenhum interesse no resultado, atento apenas a que a proposta escolhida pelos conflitantes tenha viabilidade, possibilidade de ser executada, e seja duradoura.

Tratando-se de questões familiares em que há vínculo a ser preservado, filhos, há que se ter maior cuidado nas propostas de solução, já que essa terá reflexo em outras pessoas.

Os envolvidos deverão ter elevada consciência da responsabilidade das decisões tomadas, e, mais ainda, que estas não sejam tomadas somente para terminar com aquele momento desagradável, mas que tragam importantes mudanças com caráter duradouro se não permanente.

Promover a discussão aberta de todos os pontos do problema é excelente meio de desenvolver opções. Moore (1998) diz que os mediadores podem ajudar neste aspecto, estabelecendo regras básicas que permitam às pessoas propor e explorar idéias sem nenhuma expectativa de compromisso. O Mediador pode também facilitar as discussões para manter as pessoas no caminho, concentrá-las nos tópicos específicos, resumir a

conversa e testar e identificar as áreas de consenso.

Não é necessário que haja acordo, também não é necessário que ele saia na primeira reunião.



IMPORTANTE
Quem estiver conduzindo a reunião deve ter em mente que o “tempo” de resolver é das pessoas, da mesma maneira que o problema lhes pertence.

Sendo a reunião conjunta, uma oportunidade de as pessoas falarem e ser ouvidas, de não haver interrupções, de ter tempo para falar, é natural que alonguem seus discursos, e o Conciliador (mediador, negociador, assessor) deve conduzir para que não percam o foco. Isto é, não deixar as pessoas perderem de vista o motivo que as trouxe àquele momento.

Não se trata de “cortar” o que as pessoas estão falando, mas de conduzir a conversa para que seja produtiva, esclarecedora, e que isso possibilite o surgimento de opções de solução. Algo como o que em administração chama-se de brainstorming, que é uma reunião onde todos podem manifestar opiniões, gerar idéias ou opções a serem consideradas.

Moore (1998) ensina que:

O mediador deve instruí-las para evitarem declarar opções puramente individuais e para cuidarem para não fazerem julgamentos verbais ou não verbais sobre a viabilidade ou aceitação destas durante a sessão. Deve informá-las de que o exame e avaliação das opções serão iniciados depois de terem gerado um número substancial de soluções e deve encorajá-las a criar e modificar idéias uma da outra, enquanto os resultados encaminham-se rumo a uma opção que pode satisfazer a maior parte dos seus interesses. O mediador deve registrar as sugestões em um bloco ou em um quadro mural, tomando cuidado para registrar dados precisos e manter a sessão em andamento.



SAIBAM MAIS
Busquem na bibliografia leitura complementar sobre o tema!

8.7 Elaboração do acordo

É na elaboração do acordo que estarão expostas nossas habilidades e conhecimentos adquiridos no treinamento, nos nossos estudos e em nossas características téc-

nicas e éticas. É na redação do acordo que os Conciliadores e os Mediadores expressam em nome do Poder Judiciário e para os cidadãos o valor do trabalho desenvolvido, e atingem os objetivos do Fórum Municipal - Casa da Cidadania, da Casa da Cidadania e do Posto de Atendimento e Conciliação: acesso efetivo à justiça.

REFLITAM [...]

É para este momento que tanto trabalhamos.

Vale lembrar que esse acordo que será escrito é o que de melhor se pode obter da justiça. É feito pelas próprias pessoas envolvidas. Não foi um terceiro quem resolveu por elas.

As pessoas tiveram a oportunidade de decidir suas questões com respeito e, principalmente, com autonomia.

A redação de um acordo é cercada de cuidados, afinal este, em muitos casos (família necessariamente), será levado ao Magistrado Coordenador para a competente homologação.

Vamos por partes: primeiro esclarecerá o que é homologação. Em uma rápida e simples pesquisa de dicionário, encontramos a definição: “aprovação, ratificação ou confirmação, por autoridade judicial ou administrativa, de certos atos particulares, a fim de que possa investir-se de força executória ou apresentar-se com validade jurídica”.

Para se conseguir essa validade jurídica, há inicialmente a necessidade de o Judiciário saber QUEM está fazendo esse acordo.

Dessa forma iniciamos nomeando e qualificando todas as pessoas envolvidas naquele acordo: isto inclui além do nome – destacado em negrito – estado civil, profissão, número de documento, endereço completo até com o CEP, e ainda um telefone onde possa ser localizado.



ATENÇÃO

Tanto cuidado é justificado para dar ao Judiciário todas as formas de contato com a pessoa caso haja necessidade de qualquer esclarecimento adicional, ainda, se o Ministério Público necessitar de algum outro dado ou contato.

Podemos dar como exemplo uma divisão metodológica do acordo para que no momento de redigi-lo não falte ou seja esquecida parte relevante. Vejam o modelo (poderão criar um papel timbrado):

Local e data

Reunião conjunta de Conciliação (ou Mediação, ou Negociação).

Conflitantes presentes: JOÃO DOS ANZÓIS – brasileiro, convivente em união estável (casado, solteiro), auxiliar de serviços gerais (profissão), identidade n. 55555555 da SSP/SC, CPF n. 333.333.333-33, residente na Rua Rio Vermelho 55, bairro Boa Pesca, CEP 77.000.777 na cidade de Peixão – SC. Pode ser localizado pelo telefone 9933.8877.

PEDRO

LAURA

Relatório: Aqui se faz um brevíssimo relato do fato que trouxe aquelas pessoas acima qualificadas a essa reunião conjunta. Não se declinam detalhes, tampouco se alonga em explicações do problema. Exemplo: “O Sr. João, negociou com o Sr. Pedro e Sr^a. Laura a venda de um equipamento de pesca, não fizeram contrato. Reclama saldo devedor”.

Em reunião conjunta resolvem.....

ASSINATURAS:

Para fazer esse relatório, o condutor da reunião conversou com o Sr. João e pediu que explanasse o motivo que o fez procurar esse serviço de conciliação, e solicitar que fossem convidados Pedro e Laura para essa reunião. Este falou e foi contra-argumentado. Levaram alguns minutos para que se soubesse do que se tratava o problema.

O condutor da reunião conhecerá os fatos e saberá exatamente como elaborar o documento a ser encaminhado.

8.7.1 Redação do acordo

Neste item inicia a formulação do acordo. A reunião pode haver se estendido por quase duas horas, mas o registro nesse é objetivo, claro e direto. As contraditas, até mesmo as palavras ásperas que foram (se foram) ditas, ou qualquer outro acontecimento não é descrito, posto que esteja revestido de sigilo, e não deve ser transcrito. Segue o exemplo:

“Feitos os esclarecimentos necessários, entendem que há um saldo a pagar no valor de R\$ 100,00 (cem reais). O Sr. Pedro e a Sr^a. Laura que compraram em “sociedade” o equipamento de pesca resolvem que cada um efetuará o pagamento da metade desse saldo devedor. O Sr. Pedro fará um pagamento de R\$ 50,00 (cinquenta reais) no dia 15 de setembro de 2007, e a Sr^a. Laura pagará R\$ 50,00 (cinquenta reais) em 30 de setembro de 2007. Os pagamentos serão feitos através de depósito bancário diretamente na conta do Sr. João, no Banco Azul, Agência 25, Conta-corrente n. 2727272-0. Foi esclarecido que o comprovante de depósito serve de recibo do pagamento”.

Nesse ponto, de acordo com a necessidade poderá ser incluída uma cláusula penal. Isto é, costuma-se perguntar às pessoas – especialmente se houver um “parcelamento” mais longo – o que acontece com a parte que deixar de cumprir com o combinado. Vejam que não dizemos que tem “castigo” para quem não cumpre, mas perguntamos. É interessante a reação das pessoas quando lhes é perguntado sobre “o que acontecerá com quem não cumprir?” O mais surpreendente é que eles mesmos ditam sua punição para o descumprimento.

Havendo necessidade, se isso der mais tranquilidade aos conflitantes, ou tratar-se de um acordo com parcelamento mais longo, ou alguma obrigação intermediária, enfim, o conciliador DEVERÁ saber se cabe ou não o envio para homologação ao juízo.

Também perguntamos se querem que esse acordo seja ratificado pelo “Juiz”. Ocorrem surpresas, pois muitos pensam que o Conciliador é juiz. CUIDADO!

Formulados os itens do acordo, é hora de fazer uma conferência acerca do que ficou ajustado. Analisar com as pessoas se o acordo é possível de ser cumprido, se depois de realizado o acordo, como o acima, qualquer das pessoas terá alguma obrigação a cumprir, passar documento de propriedade, por exemplo:

ATENÇÃO!

Deve ser verificado e conferido:

- * **Quem faz**
- * **Para quem faz**
- * **Quando faz**
- * **Quando inicia a obrigação**
- * **Quando termina**
- * **Como vai fazer**

Está pronto para ser redigido o pedido de homologação. Há que se ficar atento para o fato de que no Fórum Municipal - Casa da Cidadania, Casa da Cidadania e Posto de Atendimento e Conciliação, o Conciliador, o Mediador, o Assessor, o Negociador, não pedem nada: quem pedem são as pessoas, então a redação deve manifestar o que elas desejam. Seguindo com o exemplo acima, o pedido de homologação ficaria assim:

EXEMPLO

Dessa forma, o Sr. João, bem como o Sr. Pedro e a Sr^a. Laura solicitam seja a presente manifestação de vontade levada ao conhecimento do Juízo para homologação convertendo-a em título executivo judicial.

Redigido corretamente o acordo, as pessoas envolvidas e o Conciliador (ou outro condutor da reunião) assinam todas as laudas. Lembrem-se de que a redação do acordo final pode ter várias páginas, e em todas elas os conflitantes assinarão.



No material de apoio encontrarão modelos de acordos e poderão ver como é feito.

Sem exceção as assinaturas devem estar em todas as folhas do procedimento. Se por acaso houver dez conflitantes e o acordo tiver cinco páginas, todas assinam, desde a primeira até a última folha.

Temos casos em que há uma pessoa na mesa de reunião que é analfabeta funcional. Aquelas pessoas que somente sabem assinar o próprio nome, muitas vezes pedem que o Conciliador escreva o nome num papel para elas copiarem.

CUIDADO

Nesse caso, é altamente recomendável chamar qualquer outro funcionário da casa ou mesmo de outro departamento, para que proceda à leitura, em voz alta e clara, com calma, de tudo o que foi escrito e perguntar se está perfeitamente entendido, e, ao lado da “assinatura” ou impressão digital da parte, quem efetuou a leitura assina também, como arrego. Esta é uma cautela necessária para prevenir a integridade, seriedade e ética de qualquer dos programas do Tribunal e serve como orientação tanto para os Fóruns Municipais, Casas da Cidadania e Postos de Atendimento e Conciliação.

Nos casos de família, existem normas e cuidados mais rígidos.

Ao elaborar um acordo na área familiar, antes de qualquer norma ou técnica deve estar bem claro que as decisões tomadas se referem a pessoas e que essas decisões trazem consequências por longo tempo, senão para toda a vida. É com esta clareza de pensamento que o Conciliador, Mediador, Negociador, irá dizer aos conflitantes as implicações no amanhã do que está sendo resolvido hoje.

Nas reuniões de família, quando o Condutor não tiver conhecimento nenhum na área jurídica, deverá cercar-se de mais cuidados, e sempre que possível consultar advogado, ou ter em mãos a legislação pertinente ao caso.



SAIBAM MAIS

Imprescindível ter em mãos e verdadeiramente “estudar” o material disponibilizado pelo Tribunal, de fácil compreensão para os não habituados com o meio jurídico.

Da mesma forma que os casos que envolvem coisas materiais, nas questões de família também iniciamos individualizando as pessoas, seus nomes, qualificação,

endereço, CEP, número de telefone onde pode ser localizado. Se houver mais de um endereço, trabalho e casa, acrescenta-se o endereço profissional.

O Relatório do caso deve restringir-se ao mínimo, para que o Ministério Público e o Magistrado saibam “do que se trata”. Um exemplo:

EXEMPLO RELATÓRIO:

O Sr. João manteve união estável (ou conviveu ou teve um curto namoro) com a Sr^a. Laura, e deste relacionamento nasceu João Anzóis Filho, em 10 de janeiro de 2005, hoje com seis anos. Separaram-se, não desejam declinar motivos.

EM REUNIÃO CONJUNTA RESOLVEM:.....

Para poder informar ao Juízo que “viveram juntos”, ou que somente tiveram um namoro, ou que viveram em união estável por mais tempo, teremos de conversar com as pessoas. Na prática essas poucas (para nós) informações podem levar mais de meia hora. Explico: quando perguntamos ao João o motivo do convite para Laura estar conosco, ele passa a dizer muito do relacionamento deles, ela irá contradizê-lo muitas vezes com “mentira!”

As pessoas teimam e discutem para ajustar “quanto” tempo ficaram juntas; quanto tempo faz que se separaram – quando não fazem contas das idas e vindas –; cabe ao conciliador colocar ordem na discussão e tornar o assunto objetivo, de modo que não haja futuramente necessidade de se refazer o procedimento.

Como sabem, nos casos de família o Ministério Público (Promotor), que é o fiscal da lei e dos direitos, manifesta-se antes de o (a) Magistrado (a) dar a sentença que vai homologar esse acordo, então vamos por partes; tem um filho (ou mais), assim devem “decidir” quem deterá a guarda jurídica deles.

EXEMPLO DA GUARDA:

Desde que se separaram, o filho João ficou sob a guarda da mãe, Sr^a. Laura, e decidem que assim permanecerá.

Agora o Conciliador deverá informar às pessoas que o pai tem seu direito de visitas. Importante esclarecer às pessoas que, independentemente do pagamento da pensão alimentícia, o pai tem direito de visitar e estar com o filho. É comum que as mães digam “ele parou de ajudar e eu não o deixo ver o filho”.

É extremamente importante que lhe seja explicada a diferença entre o pagamento dos alimentos e o direito de visita. Não se proíbe um pai de estar com o filho porque está sem dinheiro.

EXEMPLO DAS VISITAS:

O Sr. João, marceneiro, trabalha muitos finais de semana porque fora de seu horário normal monta móveis na Loja Armarinho. Assim concordam que o pai estará com o filho em finais de semana alternados, buscando o filho no sábado à tarde e o devolvendo no domingo até as 20 horas.

São pais, e as visitas são formalidades legais que fazem parte do ajuste, mas que podem modificar-se de acordo com as disponibilidades de cada um. A mãe pode trabalhar e precisar que o pai fique com o filho; o filho pode estar com problema de saúde e os dois terão que socorrer; o pai viaja a trabalho e não poderá estar no seu dia de visita com o filho e então trocam; enfim, há muitas formas de exercer o direito de visitas e as pessoas precisam sair cientes de que o que ficará estabelecido no papel não é obrigatório que seja cumprido somente daquela forma. Trata-se de pais e filho, e o Poder Judiciário não interfere na minúcia da relação, apenas protege o direito.

Chega o momento de estabelecer os alimentos.

EXEMPLO DO ESTABELECIMENTO DOS ALIMENTOS:

O Sr. João ofertou a importância de R\$ 190,00 (cento e noventa reais), equivalentes nesta data a 50% do salário mínimo, a serem pagos exclusivamente ao filho, o que foi aceito pela Sr^a. Laura.

Percebam que está dito QUANTO será pago e o que este valor representa. A legislação obriga que o valor de alimentos seja convertido em percentual de salário mínimo. Forma encontrada para haver correção automática da obrigação.

Normalmente as pessoas querem que a “justiça” diga o que deve pagar. Ora, estamos numa instância de resolução pacífica, ainda o Juízo (dentro de um processo específico de Ação de Alimentos) somente os determina quando as pessoas não conseguem chegar a um acordo. Mesmo assim a parte que pede deve provar que o outro tem possibilidade de pagar.

Explicamos aos conflitantes que os alimentos devem ser ajustados, o melhor possível do que o pai possa pagar e da mesma maneira no que couber às necessidades do filho, lembrando ainda que essa obrigação é de ambos os pais, e que a mãe que ficará com os cuidados do filho, faça a sua parte.

Percebam também que ficou claro – no exemplo acima – em poucas palavras PARA QUEM o alimento está sendo ajustado. Há casos em que a mãe nunca trabalhou fora, não tem profissão outra que não a “do lar”, e os alimentos podem ser pagos a ela também. Nesse caso especifica-se quanto é para cada um.

EXEMPLO

Concordam que o Sr. João fará o pagamento dos alimentos através de depósito bancário em conta aberta especialmente para este fim, iniciando o primeiro depósito no dia 10 de setembro, e sucessivamente todo dia dez de cada mês.

Difícilmente haverá uma localidade sem um banco. Conduzir as pessoas a usarem este recurso torna o acordo mais “sério”. Tanto na Casa da Cidadania, como no Fórum Municipal - Casa da Cidadania (não no Posto de Atendimento e Conciliação porque lá somente são atendidos assuntos referentes à Lei 9.099/95) pode-se conversar (por telefone ou pessoalmente para um ajuste metodológico) com o responsável pela Agência Bancária para que seja aberta a conta-alimentos, que não necessita de depósito inicial, mas também não dá direito a cheque.

Quando o relacionamento termina, ficam “marcas” e essas devem ser respeitadas, e o depósito de alimentos impede que a mãe brava por qualquer motivo, acuse o pai de não haver feito o pagamento, o que obsta surgirem outros conflitos que cairão no Juízo desnecessariamente.

Também é uma segurança ao pagador que tem no documento do banco o comprovante de que honrou o compromisso.

EXEMPLO DA PARTILHA DE BENS:

Enquanto viveram juntos, o Sr. João e a Sr^a Laura não adquiriram patrimônio. A casa em que moram é alugada (ou pertence à família de Laura – por exemplo). Quanto aos utensílios e móveis que compõem a residência, onde ficam a Sr^a Laura e o filho, resolve o Sr. João que tudo ficará como está de modo a preservar o conforto de ambos.

Outro exemplo:

Possuem casa (cópia da escritura) onde moram a Sr^a Laura e o filho. O Sr. João permanece com sua parte na casa – metade – mas a Sr^a Laura ficará morando enquanto o filho for menor. Desde já manifestam que em caso de surgir um bom negócio, conversarão e amigavelmente repartirão o valor obtido no negócio em 50% para cada um.

Quanto aos móveis e utensílios, o Sr. João levará consigo.

Ou conforme neste exemplo:

Compraram um lote no Loteamento, apresentam o contrato de compra e venda. Restam prestações a pagar. Construíram uma casa onde residem a Sr^a Laura e o filho.

O Sr. João e a Sr^a Laura concordam que continuarão a pagar as prestações, metade cada um e, por ocasião da escritura, esta será feita em nome dos dois, metade para cada um. Ficam na casa os móveis e utensílios para a Sr^a Laura e o filho.

É aqui impossível prever ou exemplificar cada tipo de partilha de bens. As pessoas dirão como querem fazer, o Conciliador (mediador, negociador) questionará e todos encontrarão uma forma de satisfazer os reais interesses de cada parte.

Todas as discussões acerca de cada item acima mencionado são feitas na mesa redonda, anota-se cada item e somente depois de tudo decidido é que “passa-se para o papel”. Essas questões podem levar mais de uma hora, ou mesmo necessitar que os conflitantes voltem outro dia, porque não se conseguiu resolver com quem fica o quê!

Pode haver necessidade da consulta a uma imobiliária, ou advogado, enfim, as variantes são inúmeras.

Por último redige-se o pedido de homologação. Por se tratar de caso de família temos que observar as questões de lei.

EXEMPLO:

Desta forma e por se sentirem seguros, instruídos e conscientes dos compromissos aqui assumidos o Sr. João e a Sr^a. Laura solicitam que seja a presente manifestação de vontade levada ao conhecimento do Ministério Público para apreciação e posterior HOMOLOGAÇÃO pelo Juiz competente, tornando este acordo título executivo judicial.

Há um módulo de mediação familiar a que todos podem ter acesso e poderão encontrar mais instruções acerca da legalidade dos acordos. Nos anexos estão alguns “modelos” que são apenas parâmetros; cada Magistrado Coordenador imprime o seu entendimento acerca da homologação, em conjunto com o Ministério Público, que atenderá cada unidade tanto do Fórum Municipal - Casa da Cidadania, quanto da Casa da Cidadania, e do Posto de Atendimento e Conciliação.

Moore citando Fisher (1978) identificou algumas das variáveis de um acordo e sugere que “Os acordos mais fortes são:”

* **SUBSTANTIVOS:** Definem trocas tangíveis específicas (dinheiro, serviço, trabalho, etc.) que resultarão nas negociações.

- * **ABRANGENTES:** Incluem uma resolução de todas as questões da disputa.
- * **PERMANENTES:** resolvem para sempre as questões da disputa.
- * **FINAIS:** incluem todos os detalhes em sua forma final.
- * **NÃO CONDICIONAIS:** Levam à conclusão da disputa sem exigência de cumprimento condicional futuro.
- * **VINCULADOS:** São contratos formais que obrigam as pessoas a determinadas ações. Em geral, as pessoas concordam em estar ligadas e a se submeterem aos termos do acordo, se forem capazes de identificar as consequências do não cumprimento destes.

8.8 Homologação

O que é HOMOLOGAÇÃO? Trata-se da “aprovação, ratificação ou confirmação, por autoridade judicial ou administrativa, de certos atos particulares, a fim de que possam investir-se de força executória ou apresentar-se com validade jurídica”.

Assim, sempre que o resultado das reuniões conjuntas for levado a termo (escrito e assinado), e houver necessidade (quando de família obrigatoriamente) e a pedido das pessoas (quando for comercial, especialmente se houver pagamentos parcelados), leva-se a manifestação de vontade das pessoas ao conhecimento da autoridade judiciária, na pessoa do Magistrado Coordenador, que após exame do acordo e conferência dos documentos juntados fará o registro de uma SENTENÇA HOMOLOGATÓRIA, que em simples palavras nada mais é do que dizer às pessoas que “muito bem, o Poder Judiciário concorda com o acordo que os senhores fizeram” (em linguagem muito simples, é claro!).

Nos casos de família o Ministério Público se manifesta verificando se o acordo feito “atende os interesses da família e do menor (se houver)”; diz ao Juiz que concorda que seja homologado, e somente o Juiz é quem põe fim ao procedimento com a sentença homologatória.

O Fórum Municipal - Casa da Cidadania, a Casa da Cidadania e o Posto de Atendimento e Conciliação não levam apenas o acordo para o Juízo; monta-se um procedimento, que para os advogados seria “processo”, assim faz-se um passo a passo desse procedimento.

8.8.1 Montagem dos autos

Consiste em levar ao Juízo as informações contidas no acordo. O juízo necessita de certa ordem para que compreenda o que aquele encerra. Dessa forma começamos com a individualização dos conflitantes envolvidos. Assim é preciso que se tire cópia dos documentos das pessoas envolvidas, tantas quantas forem necessárias.

8.8.2 Acordo e cópia dos documentos das pessoas

Se o acordo for comercial e estiver sendo resolvido um contrato qualquer, deve-se copiar esse documento e anexá-lo para que o Juízo conheça a origem do problema e fique muito clara a pretensão das pessoas.



ATENÇÃO

É prudente que o Conciliador coloque junto todos os documentos que possam esclarecer ou demonstrar ao Juízo qual foi o problema e donde surgiu a razão da reunião e do acordo; sempre em forma de cópias.

Nos casos de família, com muito mais cautela, além dos documentos pessoais das pessoas, se houver crianças envolvidas (nos divórcios, alimentos), a certidão de nascimento delas. Prudente pedir que as pessoas tragam um comprovante de residência, mesmo que seja apenas para o Conciliador conferir com o endereço declinado.

Nos casos de alimentos, solicitar à parte que vai receber, a abertura de conta bancária, para que o pagador cumpra com sua obrigação através de depósito bancário. A Casa da Cidadania e o Fórum Municipal - Casa da Cidadania podem, já na primeira escuta, na emissão da carta-convite, fazer pequeno ofício ao banco da cidade – preferência para Caixa Econômica pela facilidade de pontos de saque e depósito – solicitando a abertura de conta especialmente para receber pensão alimentícia. Os bancos abrem prontamente esse tipo de conta.

8.8.3 Ofício ao Magistrado Coordenador

O Magistrado Coordenador precisa de uma indicação sobre o que lhe está sendo mandado.

Assim a primeira folha consiste num Ofício em que se informa:

EXEMPLO

Em anexo manifestação de vontade resultante de reunião realizada nesta data entre e..... em que resolveram acerca de dívida de prestação de serviço.

Outro exemplo:

Em anexo acordo firmado entre e..... em que ajustam alimentos do(s) filho(s), para apreciação do Ministério Público e posterior homologação.

Nessa ordem: Ofício encaminhado ao Juízo; acordo; cópia dos documentos das pessoas envolvidas; certidões de nascimento dos menores envolvidos (se houver); contratos; ou outros documentos que esclareçam o objeto da reunião e do acordo.

Faz-se a perfuração, coloca-se a capa (modelo da Casa da Cidadania anexo) e então se protocola no Fórum.

8.8.4 Distribuição no Fórum

É o local onde passam todos os documentos de um processo (protocolo) ou um processo novo que inicia (petição inicial), para ser registrado no sistema de controle do Poder Judiciário. É o SAJ – Sistema de Autuação Judicial.

No caso da Casa da Cidadania, do Fórum Municipal - Casa da Cidadania e do Posto de Atendimento e Conciliação não há litígio, ou seja, não há a figura do réu ou do autor, então é feito o registro que recebe um número próprio, o qual o distinguirá de qualquer outro. O Secretário da unidade ou o Conciliador que levou o procedimento ao protocolo leva o número junto com sua cópia para o arquivo na unidade em que trabalha, e informa às pessoas envolvidas esse número para que elas próprias procurem acompanhar, se desejarem.

	<p>IMPORTANTE</p> <p>Está terminado o serviço do Fórum Municipal - Casa da Cidadania, Casa da Cidadania e Posto de Atendimento e Conciliação.</p>
--	--

O próprio Cartório do Fórum tratará de chamar as pessoas para que assinem o “ciente da sentença” e recebam cópia.

Deve a unidade judicial envolvida (Posto, Casa ou Fórum) explicar esse procedimento para as pessoas, informando-as de que quando o Promotor e o Juiz examinarem o acordo que foi feito verão se está tudo certo, e então assinarão por ter aquele acordo preenchido os requisitos da lei, no caso de comercial, ou então que ele atende aos interesses da família e que, portanto, está perfeito.

Isso será a Sentença Judicial da qual os conflitantes deverão obter cópia e guardar junto com a do acordo que elas já têm, ou seja, a que receberam no momento da reunião conjunta.

É de muita importância que se faça em cada Unidade as “Capas” desses procedimentos que serão levados ao Juízo para homologação. As prefeituras conveniadas devem providenciar a impressão, de acordo com o modelo que escolherem, se aprovado pelo Magistrado Coordenador. É uma maneira de diferenciar estes dos outros processos que já estão no Fórum.

Com essa pequena diferenciação, todos os operadores que trabalham no Cartório sempre saberão que naquele não há litígio (não há briga), e os caminhos que ele percorrerá serão mais rápidos.

	<p>REFLITAM!</p> <p>Esse é um dos diferenciais do serviço do Posto de Atendimento e Conciliação, Casa da Cidadania e Fórum Municipal - Casa da Cidadania: a prestação da tutela feita pelo Estado no Poder Judiciário, que tem seus caminhos encurtados pelo fato de não existir “briga”, não haver necessidade de o Promotor e o Juiz “decidirem” pelas pessoas, cabendo-lhes o papel de verificar as questões legais e ratificar a manifestação de vontade daquelas.</p>
--	---

CAPÍTULO 9

CHECK LIST

Aqui minha intenção é mostrar que podemos, no setor público, emprestar metodologia da iniciativa privada: o check list, forma metodológica de verificar se “nada foi esquecido”.

Trata-se de uma lista com todos os acontecimentos e que servirá para conferir se foram cumpridas todas as etapas.

Forma simples e rápida de verificar se não houve nenhuma falha no decorrer dos procedimentos. Pode ser impressa e servir a todos os que trabalham nas unidades conveniadas, de modo que não haja falha em nenhuma etapa. Com a prática, os acontecimentos são assimilados de tal forma que não mais será preciso consultar, todos saberão “automaticamente” o que devem fazer.

Também pode ser utilizado para, periodicamente, ser lido em conjunto pela equipe em reuniões de brainstorming, em que poderão fazer ajustes, modificar comportamentos, adequar procedimentos etc. Destaque-se que toda equipe deverá temporariamente fazer esse tipo de reunião para manter a afinação!

9.1 Recebimento do cidadão

Houve correto acolhimento?

Foi-lhe dado “espaço” para manifestar-se?

Houve adequada primeira escuta?

Houve esclarecimento ao cidadão acerca do problema?

Pôde ser atendido por esta unidade, este departamento?

Houve encaminhamento para quem pudesse atendê-lo?

Percebeu-se qual a necessidade do cidadão?

Foi marcada reunião conjunta?

Anotou-se a reunião na agenda?

Houve tempo suficiente entre as reuniões?

9.2 Procedimento

As pessoas entenderam o que é o procedimento?

Aceitaram o procedimento?

Assinaram algum compromisso com o procedimento?

9.3 Reunião

Foram as pessoas acolhidas corretamente?

Foi perguntado como gostariam de ser chamadas?

Foi novamente explicado o procedimento?

Entenderam e aceitaram o procedimento?

Pediram-se documentos para copiar?

Foi corretamente esclarecido o problema?

Dialogaram abertamente?

Puderam descobrir caminhos de solução?
O resultado as deixou satisfeitas?
Redigiu-se o acordo com todos os itens?
Foi lido o acordo aos conflitantes antes de assinarem?
Se uma parte é analfabeta chamou-se outro para ler em voz alta?
Certificou-se que todos entenderam o que estavam assinando?

9.4 MONTAGEM DO PROCEDIMENTO PARA A HOMOLOGAÇÃO

Capa
Ofício de encaminhamento (com número de ordem)
Acordo
Cópia dos documentos das pessoas
Documento de filhos
Documentos outros
Numeração das folhas do procedimento
Procedimento completo e fechado com colchete



ATENÇÃO

Encaminhou-se ao Fórum?

Protocolou-se?

A cópia da unidade Posto de Atendimento e Conciliação, Fórum Municipal - Casa da Cidadania ou Casa da Cidadania está com todos os itens do protocolo e vai para o arquivo?

Anotou-se o número do SAJ na nossa cópia?

Informou-se às pessoas do número do processo?

Registrou-se no Livro o “destino” do procedimento?

Arquivou-se na pasta AZ intitulada Acordos Protocolados?

CAPÍTULO 10

RESUMO

“Nascer significa ver-se submetido à obrigação de APRENDER. A condição humana exige que seja feito um movimento, longo, complexo e nunca acabado [...]” (Bernard Jean Jacques Charlot).

Aqui procuramos abranger todos os aspectos inerentes a uma unidade de trabalho com técnicas de resolução pacífica, Posto de Atendimento e Conciliação, Casa da Cidadania e Fórum Municipal - Casa da Cidadania. Faz-se óbvio que não se esgotou o assunto, mesmo porque não é possível prever todos os acontecimentos.

Cada Município tem especiais particularidades, interesses políticos, necessidades e condições. Então não se pode falar em “modelo”. No que é possível antever, tratamos de conceitos básicos de cidadão e subcidadão, assuntos estes que por si só já merecem longos estudos e que, na bibliografia utilizada, ainda na sugerida, todos poderão aprofundar-se de acordo com o interesse. Por óbvio que conhecimento nunca é demais!

Quando tratamos da estruturação de uma destas unidades, temos que muitas “autoridades e poderes” têm necessariamente que conjugar esforços, interesses e condições para que a população tenha esse “espaço” disponível, adequadamente equipado e com uma equipe capacitada e comprometida com a finalidade proposta.

Destacamos a importância de cada co-partícipe dos programas, desde o Poder Judiciário, que convenia com o Poder Executivo, que indica a equipe operacional. Lembremos da interdependência entre todos e de como cada um desempenha seu papel.

Tratamos de demonstrar a forma que cada membro da equipe operacional desempenha sua função, e o quão cauteloso é o trabalho. Revestimos os procedimentos de certa ordem administrativa, demos caráter legal aos atos e a redação final dos termos.

Todo o estudado e aqui posto tem como princípio fundamental a ética profissional, o comprometimento e o espírito de servir ao outro. Mais que propiciar uma porta de acesso indistinto à Justiça, o que nos move é a certeza de que não estamos estagnados, que nos movemos para efetivamente deixar de lado o discurso infértil da reclamação e partimos para a ação de FAZER A DIFERENÇA.

A todos um grande abraço e bons estudos!

Professora Elisabet Valero Moreira.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

- ABREU, Pedro Manoel. **Acesso à justiça e juizados especiais: o desafio histórico da consolidação de uma justiça cidadã no Brasil**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.
- AZEVEDO, André Gomma de. (Org). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Série grupos de pesquisa número 1. Brasília: Ed. Brasília Jurídica Ltda, 2002.
- BARROS FILHO, Clóvis de; LOPES, Felipe; ISSLER, Bernardo. **Comunicação do Eu: Ética e Solidão**. Rio de Janeiro: Ed. Vozes, 2005.
- BELOV, Graça. **Diálogos com a cidadania**. Rio de Janeiro: Ed. Forense, 2000.
- BENETT, William. **O livro das virtudes para crianças**. Rio de Janeiro: Ed. Nova Fronteira, 1997.
- BRINKMAN, Rick; KIRSCHNER, Rick. **Aprendendo a lidar com pessoas difíceis**. Coleção desenvolvimento profissional. Rio de Janeiro: Ed. Sextante, 2007.
- BOBBIO, Norberto. **Elogio da serenidade e outros escritos morais**. Tradução Marco Aurélio Nogueira. São Paulo: Editora UNESP, 2003.
- BONDER, Nilton. **O segredo judaico de resolução de problemas**. Rio de Janeiro: Editora IMAGO, 1995.
- BOURDIEU, Pierre. **A miséria do mundo**. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1990.
- BUHR, Alexandre Dittrich. **A arte do pacificador**. Florianópolis: Editora OAB/SC, 2006.
- CAOVILLA, Maria Aparecida Lucca. **Acesso à justiça**. Chapecó: Editora Argos, 2003.
- CAPPELLETTI, Mauro; BRYANT, Garth. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.
- CARNOTA, Walter F.; MAANIELLO, Patrício A. **Participación ciudadana**. Argentina: Editora Educa, 2006.
- CASTRO JUNIOR, Osvaldo Agripino de. **Teoria e prática do direito comparado e desenvolvimento: Estados Unidos X Brasil**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2002.
- _____. **Teoria e prática do direito comparado e desenvolvimento: Estados Unidos x Brasil**. Florianópolis: Fundação Boiteux, UNIGRANRIO, IBRADD, 2002.
- CERINI, Silvana Maria. **Manual de negociación**. Argentina: Editora Educa, 2006.
- _____. **Negociación sin vicios**. Argentina: Editora Educa, 2005.
- CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. Assembléia Legislativa do Estado de Santa Catarina, 2007.
- COVEY, Stephen R. **Os 7 hábitos das pessoas altamente eficazes**. Tradução Alberto Cabral Fuzaro et al. Rio de Janeiro: Editora Best Seller Ltda, 2006.
- _____. **O 8º hábito: Da eficácia à grandeza**. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 2005.
- DALAI LAMA. **Uma ética para o novo milênio**. Tradução de Maria Luíza Newlands. Rio de Janeiro: Ed. Sextante, 2000.
- DALLARI, Dalmo de Abreu. **O poder dos juízes**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.
- DARLING, Diane. **Networking: desenvolva sua carreira criando bons relacionamen-**

tos. Coleção desenvolvimento profissional. Rio de Janeiro: Ed. Sextante, 2007.

DRUON, Maurice. **O Menino do dedo verde**. Tradução D. Marcos Barbosa. Rio de Janeiro: Ed. José Olimpyo, 2006.

EDELMAN, Joel; CRAIN, Mary Beth. **O Tao da negociação**: como prevenir, resolver e transcender os conflitos pessoais e profissionais. Tradução de Paulo Nascimento Silva. Rio de Janeiro: Record, 1996.

ESTADO DE SANTA CATARINA. Poder Judiciário; Projeto Casa da Cidadania. **Juizados de Conciliação: modelo catarinense**. Edição atualizada até 20/11/2001. Gráfica do TJ/SC.

FARIA, José Eduardo (Org). **Direitos humanos, direitos sociais e justiça**. São Paulo: Malheiros, 2002.

FEBRE, Lydia. **El diálogo puede ser una solución. Enfrentando problemas desde la palabra**. Argentina: Ed. Lúmen, 1998.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao SIM**. A negociação de acordos sem concessões. Projeto de Negociação da “Harvard Law School”. 2. ed. Tradução: Vera Ribeiro & Ana Luiza Borges. Rio de Janeiro: Imago, 1994.

FOWLER, Alan. **Resolvendo conflitos**. São Paulo: Editora Nobel, 2001.

FUCKNER, Carla Hofmann. **A questão do acesso à justiça do indivíduo despojado de recursos**. O desencontro bem intencionado. In: OAB. Ordem dos Advogados do Brasil / Seção Santa Catarina. n. 105. Dez. 2001.

GRACIÁN, Baltasar. **A arte da prudência**. São Paulo: Ed. Martin Claret, 2006.

HARRIS, Judith Rich. **Não há dois iguais** - Natureza Humana e Individualidade. São Paulo: Editora Globo, 2007.

HARVARD BUSINESS ESSENTIALS. **Negociação**. Organizado por Michael Watkins. Rio de Janeiro: Record, 2005

HOUAISS. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

LOPES, Mônica Sette. **A equidade e os poderes do juiz**. Belo Horizonte: Del Rey, 1993.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. Tradução de Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NÓBREGA, Airton Rocha. **Assistência judiciária aos necessitados**. Revista Consulex, Brasília, maio de 2003, p. 16-18.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **O princípio constitucional da dignidade da pessoa humana**: doutrina e jurisprudência. São Paulo: Saraiva, 2002.

OSORIO, Luiz Carlos. **A violência nossa de cada dia**: da aceitação contemplativa à indignação transformadora. Florianópolis: Grupos/Espaço Editoriais/Associação Humanidades, 2001.

PEREIRA, Rodrigo da Cunha (org). **Família e cidadania**: o novo CCB e a vacatio legis. In: III CONGRESSO BRASILEIRO DE DIREITO DE FAMÍLIA. Anais. Belo Horizonte: IBDFAM/Del Rey, 2002.

PRUDÊNCIO, Carlos et al. **Projeto de modernização do Poder Judiciário**. Florianó-

polis: Instituto Euvaldo Lodi, 2004.

PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla Bassanezi (orgs). **História da cidadania**. São Paulo: Contexto, 2003.

SANTO NETO, Francisco do Espírito. **Renovando atitudes**. São Paulo: Boa Nova Editora, 1997.

SCHERER-WARREN, Ilse. **A problemática da pobreza na construção de um movimento cidadão**: questões de teoria e método. Florianópolis: NPMS/UFSC, Brasil, 2003.

SEMLER, Ricardo. **Você está louco**: uma vida administrada de outra forma. Rio de Janeiro: Editora Rocco, 2006.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e prática da mediação de conflitos**. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 1998.

SHINYASHIKI, Roberto. **O poder da solução**. São Paulo: Editora Gente, 2003.

SHELL, G. Richard. **Negociar é preciso**. São Paulo: Negócio Editora, 2001.

SIX, Jean-François. **Dinâmica de mediação**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2001.

SOUZA, Jessé. **A construção social da subcidadania no Brasil**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003.

TEMPLAR, Richard. **As regras do trabalho**: tudo o que você precisa saber para crescer profissionalmente. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2006.

TIBA, Içami. **Ensinar aprendendo**: novos paradigmas na educação. São Paulo: Editora Integrare, 2006.

_____ **Educação e amor**. São Paulo: Ed. Integrare, 2006.

_____ **Disciplina**: limite na medida certa – novos paradigmas. São Paulo: Ed. Integrare, 2006.

TORREMORELL, Maria Carme Boqué. **Cultura de mediación Y cambio social**. Barcelona: Gedisa Editorial, 2003.

TZU, Sun. **A arte da guerra**. Porto Alegre: L&PM, 2007.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Ed. Habitus, 2000.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e sociedade moderna**: participação e processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

WOLKMER, Antonio Carlos. **Pluralismo jurídico**: fundamentos de uma nova cultura no direito. 2. ed. São Paulo: Alfa Omega, 1997.

_____ **Humanismo e cultura jurídica no Brasil**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2003.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação**: guia para usuários e profissionais. Florianópolis: IMAB, 2001.

_____ **Teoria e prática da mediação**. Florianópolis: IMAB, 1998.

ZEIGLER, Ken. **Como se tornar mais organizado e produtivo**. Coleção desenvolvimento Profissional. Rio de Janeiro: Ed. Sextante, 2007.

Diagramação, Impressão e
Acabamento

