



CENTRO UNIVERSITÁRIO LUTERANO DE PALMAS

Recredenciado pela Portaria Ministerial nº 1.162, de 13/10/16, D.O.U nº 198, de 14/10/2016
ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL LUTERANA DO BRASIL

Renata Xavier Costa Nunes

ANÁLISE DO CONTEXTO DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO SETOR DE MEDIAÇÃO
DO NÚCLEO ESPECIALIZADO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUMECON) DA
DEFENSORIA PÚBLICA DE PALMAS – TOCANTINS

Palmas – TO

2018

Renata Xavier Costa Nunes

ANÁLISE DO CONTEXTO DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO SETOR DE MEDIAÇÃO
DO NÚCLEO ESPECIALIZADO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUMECON) DA
DEFENSORIA PÚBLICA DE PALMAS – TOCANTINS

Trabalho de conclusão de Curso (TCC) II elaborado e apresentado como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Psicologia pelo Centro Universitário Luterano de Palmas (CEULP/ULBRA).

Orientadora: Prof.^a Me. Cristina D’Ornellas Filipakis.

Palmas – TO

2018

Renata Xavier Costa Nunes

ANÁLISE DO CONTEXTO DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO SETOR DE MEDIAÇÃO
DO NÚCLEO ESPECIALIZADO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUMECON) DA
DEFENSORIA PÚBLICA DE PALMAS – TOCANTINS

Trabalho de conclusão de Curso (TCC) II elaborado e
apresentado como requisito parcial para obtenção do
título de bacharel em Psicologia pelo Centro
Universitário Luterano de Palmas (CEULP/ULBRA).

Orientadora: Prof.^a. Me. Cristina D’Ornellas Filipakis

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a. Me. Cristina D’Ornellas Filipakis

Orientadora

Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP

Prof. Me. Iran Johnathan Silva Oliveira

Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP

Prof.^a. Me. Márcia Mesquita Vieira

Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP

Palmas – TO

2018

RESUMO

NUNES, Renata Xavier Costa Nunes. **Análise do contexto das famílias atendidas no setor de mediação do núcleo especializado de mediação e conciliação (NUMECON) da Defensoria Pública de Palmas – Tocantins.** 2018. 48 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Psicologia, Centro Universitário Luterano de Palmas, Palmas/TO, 2018.

A presente pesquisa propôs uma análise do contexto das famílias atendidas no setor de mediação do núcleo especializado de mediação e conciliação (NUMECON) da Defensoria Pública de Palmas – Tocantins. Tendo em vista o grande número de conflitos que permeiam as famílias na contemporaneidade, muitos indivíduos têm buscado assistência jurídica no intuito de resolvê-los. De tal modo, é relevante identificar as principais queixas que são levadas pelos assistidos até a mediação, de forma a entender os fatores subjetivos que estão por trás de tais controvérsias. Tem-se como objetivo geral analisar o contexto das famílias assistidas no setor de mediação do NUMECON. E como objetivos específicos pretendeu-se descrever o perfil sociodemográfico das famílias, destacar os tipos de conflitos e identificar as principais queixas das famílias atendidas no ano de 2017. Essa pesquisa propôs uma metodologia de caráter quanti-qualitativo e natureza aplicada. E quanto ao objetivo metodológico a pesquisa é descritiva, com procedimentos de pesquisa documental e de campo. Como resultados alcançados a pesquisa veio contribuir com a prática da mediação, permitindo um maior conhecimento sobre o perfil das famílias e suas queixas, além de tornar mais conhecido os meios extrajudiciais de solução de conflitos.

Palavras-chave: Família. Conflito. Mediação.

ABSTRACT

NUNES, Renata Xavier Costa. **Analysis of the context of families served in the mediation sector of the specialized nucleus of mediation and conciliation (NUMECON) of the Public Defender of Palmas - Tocantins.** 2018. 48 f. Course Completion Work (Undergraduate) - Psychology Course, Lutheran University Center of Palmas, Palmas / TO, 2018.

The present research proposed an analysis of the context of the families served in the mediation sector of the specialized nucleus of mediation and conciliation (NUMECON) of the Public Defender of Palmas - Tocantins. Given the large number of conflicts that permeate families in the contemporary world, many individuals have sought legal assistance in order to resolve them. Thus, it is relevant to identify the main complaints that are taken by the assisted until the mediation, in order to understand the subjective factors that are behind such controversies. The general objective is to analyze the context of assisted families in the NUMECON mediation sector. The specific objectives were to describe the sociodemographic profile of families, highlight the types of conflicts and identify the main complaints of the families served in the year 2017. This research proposed a quantitative-qualitative methodology and applied nature. As for the methodological objective, the research is descriptive, with documental and field research procedures. As results, the research contributed to the practice of mediation, allowing a greater knowledge about the profile of families and their complaints, as well as making known the extrajudicial means of conflict resolution.

Keywords: Family. Conflict. Mediation.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAF	Central de Atendimento à família
CEULP	Centro Universitário Luterano de Palmas
DPE-TO	Defensoria Pública do Estado do Tocantins
NUMECON	Núcleo Especializado de Mediação e Conciliação
SOLAR	Solução Avançada em Atendimento de Referência
TCUBD	Termo de consentimento do uso de banco de dados
ULBRA	Universidade Luterana do Brasil

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 CONFLITOS FAMILIARES	11
3 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO	16
4 NUMECON	20
5 METODOLOGIA.....	21
5.1 DESENHO DO ESTUDO	21
5.2 LOCAL E PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA	21
5.3 OBJETO DE ESTUDO AO PUPULAÇÃO E AMOSTRA	22
6 ANÁLISE E DISCUSSÃO.....	25
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
REFERÊNCIAS	43
APÊNDICES.....	48

1 INTRODUÇÃO

O termo família pode ser descrito como “um conjunto de pessoas que normalmente vivem na mesma casa, tendo entre os seus membros um vínculo, sanguíneo e/ou afetivo” (SANTOS, 2013, p.3). Seguindo a perspectiva familiar, Anton (2012, p.71) descreve que “uma família pode ser entendida como “um grupo com história”, pois as relações, sejam elas funcionais ou disfuncionais, tendem a ser duradouras e, bem ou mal, são importantes para as partes envolvidas”. Dessa forma, é relevante ressaltar que mesmo que ocorra a separação entre os conjugues, esses deverão se fazer presentes na vida dos filhos, tanto fisicamente quanto afetivamente.

A sociedade contemporânea é marcada por inúmeras mudanças na estruturação da família, de tal modo, é impossível “identificá-la como um modelo único ou ideal. Pelo contrário, ela se manifesta como um conjunto de trajetórias individuais que se expressam em arranjos diversificados e em espaços e organizações domiciliares peculiares” (OLIVEIRA, 2009, p.68). Então, entende-se que família pode apresentar-se em diferentes tipos de arranjos, no entanto não deixa de ser importante na formação de identidade do sujeito, e como tal, deve ser valorizada e entendida.

De acordo com esse cenário de modificações no contexto familiar, é possível perceber que existem diferenças na forma de ser, pensar e agir das pessoas e muitas vezes essas diferenças acabam resultando em conflitos, e assim pode ocorrer um distanciamento nas relações. Ainda, os efeitos advindos da contradição de ideias podem esconder a real causa do sofrimento, promovendo assim desconforto e incerteza quanto ao futuro da relação.

Compreende-se que todo cidadão têm o direito ao acesso à Justiça, dessa maneira a Defensoria Pública é um serviço que presta assistência jurídica gratuita aqueles que não possuem recursos financeiros para pagar por esse serviço (BANDEIRA, 2015). Desse modo, os cidadãos buscam a Defensoria Pública quando seus direitos foram violados e assim procuram soluções por meio de um processo jurídico, no entanto “é público e notório que o processo judicial não possibilita, muito menos facilita, a comunicação entre as partes que ocupam os polos opostos na demanda” (CAVALCANTI, 2014 p/115).

Surge então a necessidade de meios alternativos de resolução de conflitos, “a fim de evitar um processo judicial e fazer com que as pessoas sejam autoras de suas próprias vidas. Portanto, certos conflitos podem ser solucionados no âmbito extrajudicial” (SANTOS; NUNES, 2015, s/p), no qual os sujeitos tenham oportunidade de expor suas necessidades e anseios referentes a sua queixa.

A mediação é um dos meios alternativos de resolução de conflitos, “que consiste em um meio consensual de solucionar litígios mediante um diálogo pacífico entre os envolvidos em uma contenda” (MOREIRA, 2013, p. 9). Assim, os mediados confiam a um terceiro imparcial o papel de mediador, que facilitará o processo para se chegar a um possível acordo. Visando então a cooperação de ambas as partes, uma vez que os mediados são autônomos e cientes de sua participação no processo de construção de mudança.

Entende-se que os indivíduos que procuram auxílio para seus conflitos já não conseguem sozinhos chegar a um entendimento comum, sendo necessário uma escuta precisa e acolhedora, vendo as partes como seres integrais e não focar apenas no problema aparente, uma vez que todos estão passíveis a mudança e são autônomos e conhecedores de sua história.

Portanto, teve como problema de pesquisa descobrir o contexto das famílias assistidas no setor de mediação do NUNECON e como objetivo geral pretendeu-se analisar tal contexto dessas famílias no ano de 2017. Para tanto, os objetivos específicos consistiram em descrever o perfil sociodemográfico das famílias atendidas no setor de mediação, destacar os tipos de conflitos mediados e identificar as principais queixas das famílias atendidas no setor de mediação do NUNECON.

A presente pesquisa ressaltou a importância e eficácia da mediação como forma alternativa de resolução de conflitos no exercício da Defensoria Pública. A mediação possibilita que os envolvidos no processo exponham de maneira autônoma suas angústias e desejos sobre o futuro da relação, visando entendimento e benefícios mútuos.

Os meios alternativos de resolução de conflitos têm como “principal objetivo a eficácia da tutela jurisdicional conferida ao cidadão e como objetivos secundários a diminuição da carga do serviço judiciário e o retardo da prestação jurisdicional” (SIMÃO, 2016, s/p). E segundo MENEGHIN e NEVES (2010, s/p) os métodos alternativos de resolução de conflitos “apesar de serem extremamente mais vantajosos do que o procedimento judicial, ainda não são empregados pela maioria dos brasileiros por desconhecimento do tema ou pela falta de cultura do uso destes meios alternativos”. Dessa forma, torna-se de total relevância a construção dessa pesquisa, que permitirá que os leitores tenham acesso a informações acerca dos meios extrajudiciais de conflitos e compreendam a importância desses mecanismos. Dentre estes, “tem-se a privacidade, economia financeira e de tempo, oralidade, reaproximação das partes, autonomia das decisões e equilíbrio das relações entre as partes” (GONÇALVES, 2015 p. 21).

A partir dessa pesquisa também foi possível visualizar como estão se constituído as famílias na contemporaneidade, e o que está ocorrendo para gerar o enfraquecimento e

dissolução dessas relações. Além disso, será possível que profissionais que trabalham ou pretendem trabalhar na área de conflitos familiares vejam as maiores demandas que permeiam o contexto jurídico, aumentando assim, o conhecimento dos profissionais sobre os casos, podendo ocasionar um atendimento mais qualificado.

2 CONFLITOS FAMILIARES

De acordo com Miranda (2012, p.1), conflito “do Latim *confictus, confligere*, que significa embate, oposição, encontro, pendência, [...] concorrência de respostas incompatíveis, ou seja, um choque de motivos, ou informações desencontradas”. Costa (2015, p.8) também compartilha do pressuposto de que, “conflito é o resultado das diferenças de ações, atitudes, crenças, pensamentos e ainda da diversidade de sistemas e estruturas sociais”. Percebe-se então que o termo conflito é visualizado como uma ausência de afinidades e ou desarmonia entre os envolvidos.

No entanto, para Teixeira (2007, p.19) “o termo conflito não se refere apenas à discórdia entre pessoas, mas também ao difícil acesso a equipamentos, serviços e direitos básicos que garantem o bem-estar social”. Ou seja, para que o indivíduo vivencie uma situação conflitante, não necessariamente ele precisa estar em desacordo com alguma pessoa física. A falta de oportunidades, sejam elas, financeiras, educacionais, culturais, etc., podem gerar grandes obstáculos na vida do sujeito, e conseqüentemente conflitos internos e externos. Porém, situações conflitantes podem apresenta-se como positivas, pois, cada “conflito vivido pode levar à passagem para níveis superiores da resolução de conflitos sempre que introduzir no processo de raciocínio interpessoal elementos novos, que requerem o desenvolvimento da estrutura sócio-cognitiva pré-existente” (OLIVEIRA, 2007, p. 14). O que significa que passar por momentos contraditórios acrescenta novas perspectivas e maneiras de se perceber o conflito, gerando novas habilidades e preparando o indivíduo para futuros eventos.

Referente ao que foi exposto, a definição de conflito que será utilizada nesse trabalho será a empregada por Costa (2015) e Miranda (2012), os quais definem que a definição de conflito está relacionada a incompatibilidade de pensamentos, vontades e percepções entre os envolvidos, de forma que não conseguem sozinhos entrarem em consonância com as escolhas acerca do futuro da relação. De tal modo, a indiferença entre as partes, ocasiona uma série de sentimentos negativos, e por muitas vezes o indivíduo só consegue visualizar os erros do outro, desqualificando o parceiro e se vitimizando diante da situação conflituosa. É necessário, que ambas as partes envolvidas no conflito reconheçam suas falhas e procurem modificar suas atitudes.

No Brasil existe uma grande ocorrência de conflitos no contexto populacional e um dos meios mais conhecidos e procurados para trabalhar essa controvérsia é o Poder Judiciário, uma vez que o papel da justiça é promover a garantia dos direitos que foram violados. No entanto, diante de certos desentendimentos os envolvidos no conflito tendem a "enxergar a controvérsia como algo deveras negativo. É exatamente este ponto de vista ruim, acerca do problema, que

faz com que os envolvidos tenham receio, insegurança e intranquilidade ao enfrentarem sozinhos o embate” (MOREIRA, 2013, p.13), uma vez que

Transformações sociais, se mal acompanhadas ou assimiladas, muitas vezes incitam desigualdades e exclusão, desestimulando o convívio humano, exacerbando o individualismo e a intolerância, estimulando ações pautadas em causas egoístas e na manutenção da sobrevivência. Toda essa dinâmica leva ao distanciamento das pessoas, que a cada dia passam a dialogar menos, o que dificulta a convivência harmoniosa (SALES; CHAVES, p.393, 2014).

É necessário que os envolvidos no conflito percebam que problemas e barreiras são inerentes a convivência humana, e que a controvérsia pode ser superada, gerando aprendizagem e auxiliando no desenvolvimento das relações futuras. Sendo, então, de imprescindível relevância a comunicação dentro do núcleo familiar, promovendo o estreitamento dos laços afetivos e compreensão acerca dos anseios de cada parte. Freitas et al (2011) ressalta a importância do olhar para além do que é jurídico, uma vez que vários fatores psicológicos estão envolvidos no processo conflituoso.

Sob a perspectiva psicológica, o sujeito se desenvolve através da interação com o outro, e de acordo com Nery (2014), o ser humano desempenha um leque de papéis na sociedade, agindo de diferentes maneiras de acordo com o ambiente em questão. Assim, deve haver uma compreensão de um ser que não possui apenas direitos e deveres, mas sobretudo, [...] “a um sujeito fecundo em desejos, que vive em um contexto e ama, odeia, chora, casa, dança, tem filhos, reflete, desentende, separa, estuda, esquece, volta a casar e tanto mais” [...] (MÜLLER, 2007, p. 23,).

Desse modo, o profissional que trabalha com conflitos familiares deve realizar uma escuta ativa, proporcionando subsídios que possibilitem a reflexão acerca dos papéis desempenhados por ambas as partes, além de permitir a autonomia e voz ativa dos envolvidos no processo de construção para a resolução da controvérsia. Perante o que foi exposto, ressalta-se a importância do profissional Psicólogo no âmbito relacional aos conflitos familiares, uma vez que o “olhar da psicologia [...] vai além da solução de uma disputa, ele vai ao encontro da subjetividade que é parte do conflito” (TEIXEIRA, 2007, p.22).

Segundo Filho (2012, p. 24), [...] “é por demais utópico cogitar uma sociedade de mera cooperação, desprovida de qualquer conflito” [...], acreditando nisso, nega-se a capacidade do indivíduo de evoluir e ressignificar seu modo de agir diante de situações novas. Assim, torna-se necessário compreender que as pessoas estão suscetíveis a erros, e podem aprender a partir deles. No entanto, de acordo com Fontes (2008, s/p) “os conflitos não acontecem em uma época e depois deixam de existir. É possível que alguns conflitos acabem, mas sempre haverá outros

em atuação”. Ou seja, situações conflitantes sempre existirão, e é possível que a causa seja encontrada e trabalhada, porém não impede que novas contendas venham surgir a nível futuro.

Vasconcelos (2008, p. 20) enfatiza que “tradicionalmente, se concebia o conflito como algo a ser suprimido, eliminado da vida social. E que a paz seria fruto da ausência de conflito. Não é assim que se concebe atualmente”. Então, verifica-se que a paz é um ideal que muitos almejam ter, mas para consegui-la é necessário enfrentar os obstáculos que são impostos e assim manejar os conflitos, obtendo novos aprendizados e visualizando um caminho diferente a ser trilhado, que promova a reciprocidade de ações positivas. Para Siemens (2013) o conflito possui forças construtivas, na medida em que impulsiona o sujeito a se expandir diante de formas concorrentes, de tal modo “o conflito ou a tensão é a maneira pela qual as relações são formadas e transformadas” (p.423). Dessa forma, o contato com o outro pode gerar embates devido as realidades serem opostas, mas também possibilita o autoconhecimento, pois na medida que o indivíduo compreende que existem percepções distintas a dele, ele pode então se diferenciar e se ver como existente.

Referente as relações familiares, torna-se relevante mencionar que “a atual facilidade de casar/descasar/recasar associada às novas constituições parentais resultantes de tal mobilidade remete, sem dúvida, para uma atuação do profissional da psicologia” (SILVA, 2008, p. 37), uma vez que a dissolução matrimonial não é um processo simples, e os filhos são afetados diretamente. Silva (2008) acrescenta que muitos sentimentos, como angústias, decepções e frustrações podem ser desencadeadas devido a desintegração da família, pois sonhos e expectativas que foram almejados são desfeitos. E por muitas vezes os filhos acreditam que a separação dos pais culminará em um distanciamento afetivo para com eles, e paralelo a isso a noção de segurança e proteção pode ser colocada em xeque.

A família desempenha um papel de suma importância na vida do indivíduo, segundo Alves (2014) ela proporciona um estreitamento dos laços afetivos e intimidade entre os membros, sendo uma das primeiras instituições em que o sujeito tem acesso, assim fornece subsídios para a formação da sua personalidade e caráter. E ao longo da vida o indivíduo vai colecionar vivências, sendo elas positivas ou negativas, e independente da fase em que esteja sempre estará suscetível a conflitos internos ou externos. De acordo com Kirschbaum (2017), nem todas as experiências são digeridas e processadas adequadamente, e assim um grande número de pessoas ficam sofrendo muitos anos por um acontecimento passado, impedindo que o indivíduo se desenvolva adequadamente em suas relações atuais e futuras. É necessário, então, descobrir as causas da angústia para que novos significados sejam atribuídos, para assim ocorrer a elaboração dos conteúdos que foram reprimidos.

De acordo com Zimerman (1999), ao longo das gerações a configuração dos grupos familiares foi se diferenciando, e tais modificações repercutiram diretamente na formação de identidade dos indivíduos, uma vez que novos papéis foram adicionados à dinâmica familiar. Tais mudanças são estimuladas e apoiadas por diversas demandas da contemporaneidade, assim, na tentativa de pertencer a um grupo, muitas pessoas se lançam ao consumismo exacerbado, ou procuram um ideal de beleza irreal. De tal modo, a inserção mais ativa da mulher no mercado de trabalho também tem acarretado uma extenuante divisão de sentimentos nos membros da família, uma vez que a mulher se divide para atender tanto as expectativas e necessidades maternas e conjugais como as profissionais. Dessa maneira ocorre tanto um intercâmbio de tarefas entre o homem e a mulher como também uma negligência de responsabilidades, pois, na busca de encontrar a satisfação pessoal, os pais têm terceirizado a criação dos filhos. Contudo, essas movimentações citadas visivelmente influenciam o desenvolvimento e dinâmica da família, e potencialmente promovem um afastamento dos componentes do grupo, gerando conflitos e um adoecimento ascendente.

Ainda, Galisa (2014) descreve que na contemporaneidade os indivíduos têm mais liberdade para escolher seus parceiros, e as relações de afeto e afinidade são levados em conta, assim a felicidade e satisfação dos membros durante o casamento são importantes para o fortalecimento da união. No entanto, quando uma das partes percebem um desgaste ou ruptura de sentimentos na relação, não veem mais motivos para dar continuidade à aliança matrimonial, e sentem a necessidade de procurar uma nova pessoa que a satisfaça. Ressalta-se que até chegar ao divórcio uma série de episódios frustrantes ocorreram e assim muitas mágoas e desapontamentos foram sendo guardados, e a falta de diálogo contribui para a hostilidade entre o casal e intensifica os conflitos existentes.

Neste passo, “a possibilidade do divórcio causou um profundo abalo na sociedade sólida, posto que um dos seus pilares, o casamento, perdeu aquele caráter engessado e pesado. O matrimônio não tem mais que durar a vida inteira” (AZEVEDO 2015, p.9). Dessa forma, as relações estão cada vez mais descartáveis, pois os indivíduos se cansam muito rápido da convivência com seus parceiros e partem a procura de novas experiências. Logo, essa liberdade corrobora para uma liquidez moderna. Bauman (2005, p.7-8) descreve que “Líquido-moderna é uma sociedade em que as condições sob as quais agem seus membros mudam num tempo mais curto do que aquele necessário para a consolidação [...]. Em suma, a vida líquida é uma vida precária, vivida em condições de incerteza constante”.

De tal modo, os relacionamentos atuais funcionam como [...] “uma espécie de relação de consumo, onde se busca o prazer imediato e onde se pode “descartar” o relacionamento

quando este parecer “pesado demais” para o indivíduo” (TORRES; YACOUB, 2012, p.7). Consequente a isso, uma história que estava sendo trilhada pelo casal é interrompida, porém o que foi construído ao longo da relação não pode ser apagado da memória, ou seja, as pessoas são mutáveis, mas o passado já foi escrito e assim ambas as partes terão que lidar com as consequências. Por exemplo, se o casal teve filhos e decidem se separar, terão que lidar com a ideia de que o diálogo continuará, pois podem ter deixado a função marital, mas ainda são pais e os filhos possuem o direito de conviver tanto com a mãe quanto com o pai.

É necessário compreender que não é a separação em si a causadora de efeitos negativos, mas a forma como esta é realizada. Os pais devem estar conscientes de que o que acaba é a relação marido-mulher, mas que eles permanecerão unidos para sempre devido às funções de pai e mãe. Por isso mesmo, devem se esforçar ao máximo para manter um vínculo amigável no intuito de não fazer de suas próprias vidas um pesadelo (GOBBI, 2015, p.25).

Muitos conflitos são ocasionados durante e após o processo de divórcio, pois um dos aspectos a serem decididos será a respeito da guarda dos filhos, e por muitas vezes o casal não está preparado para dialogar, estão frágeis. Então, invés de analisarem e colocarem em pauta os sentimentos dos filhos diante da separação, estão mais preocupados e presos a ressentimentos e intrigas entre eles. E, assim, os filhos acabam sendo vítimas da relação conflituosa entre os pais.

É necessário, então, que esses pais percebam a importância e o lugar que os filhos ocupam na vida deles, e assim analisem suas atitudes e condutas enquanto genitores. Dessa forma, “é fundamental que, a experiência do divórcio seja vivida pelo casal que a enfrenta de forma equilibrada, com maturidade e respeito, para que sejam amenizadas as consequências emocionais que podem causar danos ao desenvolvimento [...] de seus filhos” (SANTOS, 2013, p.1).

Diante de tantas espécies de conflitos que permeiam a família, com certeza a desilusão amorosa ocasionada por pequenas contendas e desentendimentos ao longo da relação tem se destacado, pois a base para uma relação saudável ainda é o amor. E, por mais que muitas pessoas neguem a importância do afeto, do afago, do abraço, esses são essenciais e indiscutíveis dentro do núcleo familiar. Então, quando uma das partes percebe que suas necessidades afetivas não estão sendo supridas pelo parceiro, este sente que não faz sentido continuar o relacionamento, pois tudo que sonhou e almejou foi em vão. Logo, “encontrar o amor, a pessoa “certa”, a alma “gêmea” é um dos maiores anseios humanos, e também fonte de muita ansiedade, expectativa e frustrações” (ANDREASSA, 2008, p. 4).

3 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

De acordo com a lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, Art. 1º, mediação consiste em uma “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”. A mediação é utilizada “desde os tempos mais remotos em várias culturas (judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas, confucionistas e indígenas)” (FALECK; TARTUCE, 2014, s/p), pois sempre houve a necessidade de ter um facilitador de diálogo entre os povos, já que nem sempre a língua, cultura e costumes são os mesmos.

A mediação informal pode ocorrer diariamente, entre amigos, familiares ou nas igrejas, “e seguem métodos intuitivos, sem reflexão, baseados no bom senso e experiência de vida, fortalecidos pelo conhecimento que o mediador informal normalmente tem dos envolvidos e do próprio problema” (CALMON, 2008, p.120). No entanto, a técnica que será abordada nesse trabalho será a mediação formal, “desenvolvida de maneira estruturada, no âmbito dos chamados meios alternativos de solução de conflitos, tem origem em meados da década de 70, nos Estados Unidos” (ROSENBLATT, 2014, p.61).

“No Brasil a mediação começou a ser utilizada na década de 1980 nas esferas trabalhistas, empresarial e comercial. A mediação familiar começa a ser implementada apenas na década de 1990” (GONÇALVES, 2015, p.20), e vem destacando no âmbito extrajudicial, visando solucionar a controvérsia de maneira rápida e com benefícios mútuos, restaurando assim as relações conflitantes. Segundo Sales e Chaves (2014), a mediação ocorre de maneira voluntária e flexível, uma vez que as partes envolvidas têm autonomia para expressarem seus pontos de vista acerca de desentendimentos. Assim, confiam a um terceiro imparcial a função de mediador, o qual facilitará o processo para se chegar ou não a um acordo.

“A mediação é uma forma de acesso à justiça e assim tem princípios próprios, que a norteiam [...]. Esses princípios são: confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, independência e autonomia e respeito à ordem pública e às leis vigentes” (GONÇALVES, 2015, p.24). E para que o processo de mediação seja eficaz é necessário que o mediador esteja capacitado para ouvir o que os assistidos têm a dizer, promovendo um espaço acolhedor, sem preconceitos, que propicie a participação e colaboração de ambas as partes. [...] “Onde a raiva, o ódio, a inveja, o ciúme e todos os sentimentos que encobrem a realidade, sejam minimizados” (SALES; CHAVES 2014, p. 264). Desse modo, a mediação facilita o diálogo entre os envolvidos, a qual promove efeitos positivos e duradouros, uma vez que foram os próprios mediados que chegaram a uma conclusão sobre o futuro da relação. Ademais, esse processo de mediação provoca um senso crítico nos participantes, os quais começam a perceber

seu papel dentro do núcleo familiar, assim como suas responsabilidades a serem desempenhadas.

De acordo Moreira (2013, p. 27), [...] “havendo uma adequada capacitação, desde que haja bom senso e disponibilidade, qualquer indivíduo pode ser mediador. Não é obrigado que este terceiro imparcial seja um advogado ou um psicólogo, por exemplo”. Todavia, Moreira (2013) acrescenta que é importante que esses profissionais citados, assim como os demais, trabalhem em conjunto, unindo diferentes saberes em prol do aprimoramento da mediação.

Se o Direito, na busca de garantir a livre expressão das partes, faz a escuta da palavra, por outro lado, depara-se com a dificuldade em alcançar a subjetividade dos sujeitos e de suas verdades na relação que vivenciaram desde o início até aquele momento – o da audiência. Daí a necessidade de buscar auxílio numa leitura mais profunda deste indivíduo – adentrar no seu mundo interno, sua psique. A Psicologia adentra neste espaço que vai além da palavra emitida (FROEDE, 2005, p.100-101).

“A mediação é utilizada em casos definidos como mais sensíveis, como questões de direito de família, como guarda de filhos, pensão alimentícia, e divórcio” (ARCANJO, 2017, p. 20). E se tratando de assuntos tão delicados e decisivos na vida de uma família é importante que os mediadores se utilizem de uma linguagem adequada e que faça sentido para os assistidos, para que eles compreendam todo processo, diminuindo as angústias e facilitando esse momento de mudanças. Diante disso, a comunicação é primordial, pois é através do diálogo que as partes poderão compreender as expectativas e ponto de vista do outro, e assim juntos entraram em um consenso. E se tratando de família, as decisões a serem tomadas durante a sessão de mediação não se referem apenas às partes presentes, mas também a outros familiares, como os filhos, e isso deve ser levado em consideração, fazendo-se necessário que os assistidos compreendam a magnitude de suas escolhas.

Segundo Coutinho e Reis (2017, p.10), “com a prática da mediação, há uma tendência à mudança de paradigmas de uma cultura adversarial para uma cultura dialógica, onde os indivíduos passem a resolver seus conflitos de forma pacífica, por meio do diálogo”. Resgatando assim a harmonia na relação, evidenciando que é necessário separar um tempo para ouvir o parceiro, para que os laços afetivos fiquem mais fortes, e juntos construam uma ponte invés de um muro entre eles. Ou seja, é através da comunicação que o casal, assim como os outros membros da família compreenderão as vontades e percepções do outro. Verificando que nem sempre as ideias e escolhas são as mesmas, mas não é por isso que deixarão de ser família, e como tal devem pensar no bem-estar da coletividade.

O ambiente para realização da mediação deve ser agradável e propiciar bem-estar aos assistidos, para que esses se sintam confortáveis e a vontade para exporem seus anseios. “Detalhes como a disposição das cadeiras e o formato da mesa, também tem a finalidade de

modificar a visão adversarial que as partes têm do conflito. A mesa deve ser preferencialmente redonda para não dar ênfase a lados opostos” (SALES; CHAVES, 2012 s/p). E antes de iniciar a sessão de mediação, o mediador deve esclarecer que agirá de forma imparcial e ambas as partes terão oportunidade para exporem seus relatos acerca do conflito, não desmerecendo ninguém. Ressalta-se que além do mediador a mediação pode contar também com um co-mediador, onde ambos trabalharão em equipe, dessa forma, [...] “um dos mediadores pode ficar responsável pela formulação de perguntas e obtenção de informação, enquanto o outro fica responsável por escrever a informação dada pelos mediados, e procurar pontos de interesse comuns às partes que possam ajudar o processo” (MEXIA, 2012, p.29).

Além da mediação como meio alternativo de resolução de conflitos, existe também a conciliação, e “pode ser definida como um processo autocompositivo breve, no qual as partes ou os interessados são auxiliados por um terceiro, neutro ao conflito, [...] por meio de técnicas adequadas, a chegar a uma solução ou a um acordo” (BUZZI, et al., 2015, p. 36). Sendo mais utilizada “quando os conflitos são objetivos/patrimoniais, em que, preferencialmente não existam vínculos afetivos/familiares entre as partes, não sendo necessário um aprofundamento maior na discussão” (SALES, CHAVES, 2014, p. 262). E diferente da mediação, a conciliação não tem como escopo harmonizar as relações, aproximando os envolvidos na controvérsia e levantando os aspectos subjetivos existentes, e sim findar o conflito que foi apresentado (QUEIROZ, 2014).

Diante do exposto acima, verifica-se que a “conciliação seria voltada aos fatos e direitos e com enfoque essencialmente objetivo, [...] voltado a esclarecer aos litigantes pontos (fatos, direitos ou interesses) ainda não compreendidos por esses” (BUZZI, et al., 2015, p. 36). Assim, a conciliação permite que os assistidos relatem suas queixas e esclareçam suas dúvidas acerca do conflito, verificando seus erros e propondo soluções, de forma que ambos os envolvidos sejam beneficiados. E por mais que o conciliador faça sugestões e observações, para se chegar ao acordo é necessário que os assistidos concordem com o que for decidido.

É importante apontar que o vocábulo *conciliação*, embora seja comumente utilizado, no jargão processual, como sinônimo de acordo ou autocomposição, designa, na verdade, a atividade do terceiro que se interpõe entre as partes para auxiliá-las na resolução do conflito e não o resultado consensual obtido por intermédio de sua atuação (VARGAS, 2012, p. 47).

Segundo Bronzatti e Mattes (2016, s/p), tanto a conciliação, quanto a mediação são importantes ferramentas [...] “de pacificação social, uma vez que permitem que as partes dialoguem e, em conjunto, construam uma solução ao conflito, diferenciando-se assim dos mecanismos judiciais tradicionais que impõem uma decisão proferida pelo Estado”. Na

conciliação os assistidos têm liberdade e autonomia para expor suas percepções e escolhas, além do mais “o conciliador não atua como um juiz, impondo uma decisão, e, sim, como um facilitador da discussão, colabora para que a negociação termine em um acordo, e, ao final, as duas partes são vitoriosas” (ALVES; MORAIS, 2013, s/p). De tal modo, o conciliador apesar de ser imparcial, no sentido de não favorecer apenas uma das partes, ele pode atuar de forma ativa, fazendo orientações e sugerindo os melhores caminhos para resolver o conflito.

É preciso que a sociedade seja conscientizada, de forma a valorizar os métodos de solução consensual de conflitos, abstendo-se da cultura da litigiosidade. A valorização da mediação e da conciliação faz com que a aproximação das partes, com a presença de um terceiro neutro (conciliador ou mediador) e do advogado ou defensor, permita que os próprios envolvidos solucionem o conflito de maneira célere, simples e barata. Ademais, a conciliação e a mediação podem resolver não apenas o litígio, mas também o próprio conflito entre as partes, contribuindo, assim, para a pacificação social (DIAS; FARIA, 2015, p. 40).

Diante da falta de comunicação entre as pessoas e distanciamento afetivo entre os próprios membros da família, torna-se de total relevância o uso dos métodos extrajudiciais de conflitos, uma vez que possibilita o diálogo entre os envolvidos, podendo reatar os vínculos que foram perdidos. Assim, além dos meios alternativos de resolução de conflitos beneficiar o cidadão garantindo seu cesso a justiça de forma digna e justa também colabora para “desafogar” o judiciário (FERNANDES; ALVES, 2012).

4 NUMECON

De acordo com a Resolução-CSDP nº 127, de 16 de abril de 2015 publicada no Diário Oficial nº 4.372, de 12 de maio de 2015 os Núcleos Especializados de Mediação e Conciliação – NUMECON foram implantados no âmbito da Defensoria Pública do Estado Tocantins no intuito de promover de forma rápida a solução para os conflitos através de um acordo entre as partes. De forma a contribuir para a composição dos laços sociais e afetivos dos envolvidos na controvérsia, reduzindo assim as demandas judiciais. Atualmente os Núcleos Especializados de Mediação e Conciliação estão instalados em nove Diretorias Regionais, nas cidades de Araguaína, Araguatins, Dianópolis, Guaraí, Gurupi, Palmas, Paraíso, Porto Nacional e Tocantinópolis.

Portanto para a instalação do NUMECON é necessário a iniciativa própria do Defensor Público Geral ou por decisão do Diretor Regional da Defensoria Pública, considerando as possibilidades orçamentárias e administrativas. Assim o Defensor público Geral deve designar um coordenador (Defensor Público) que terá a função de supervisionar os trabalhos desenvolvidos no núcleo sem que prejudique suas atribuições naturais. Sendo necessário pelo menos um servidor para ocupar o cargo de mediador e conciliador, e sempre que possível é importante que o núcleo conte com uma equipe multidisciplinar, unindo saberes de diferentes áreas em pró da resolução dos conflitos.

Segundo a Resolução-CSDP, nº 104, de 6 de dezembro de 2013, é necessário que o cidadão atenda a certas condições para ser atendido no NUMECON como possuir renda mensal individual de até 03 salários mínimos, ou renda mensal familiar que não ultrapasse 05 salários mínimos. Não ser proprietário, titular de aquisição, herdeiro, ou legatário de bens móveis, imóveis ou direitos cujos valores ultrapassem a quantia de 200 salários mínimos. Além de não possuir investimentos financeiros em aplicações superiores a 20 salários mínimos.

O NUMECON instalado na Defensoria Pública de Palmas é constituído por conciliadores, mediadores e atendentes. A conciliação é formada por analistas jurídicos que atendem na área cível e de família, e a mediação também trabalha com a área cível e de família e é composta por uma psicóloga mediadora e por estagiários dos cursos de Direito e Psicologia. O núcleo também conta com alguns atendentes, os quais desempenham a função de receber os assistidos e coletar informações, documentos relacionados à queixa e dados pessoais para o preenchimento do cadastro. Após a identificação e preenchimento do cadastro, será verificado se é um caso de mediação ou de conciliação. Além disso, no núcleo também podem ser atendidas pessoas encaminhadas pelos próprios defensores de dentro da instituição.

5 METODOLOGIA

5.1 DESENHO DO ESTUDO

A presente pesquisa é de caráter quanti-qualitativo (misto), permitindo assim recolher informações mais completas, uma vez que a pesquisa quantitativa visa mensurar os dados mediante o auxílio de instrumentos padronizados de maneira objetiva e a qualitativa busca compreender e descrever de forma aprofundada os aspectos sociais e subjetivos de um determinado fenômeno.

A integração da pesquisa quantitativa e qualitativa permite que o pesquisador faça um cruzamento de suas conclusões de modo a ter maior confiança que seus dados não são produto de um procedimento específico ou de alguma situação particular. Ele não se limita ao que pode ser coletado em uma entrevista: pode entrevistar repetidamente, pode aplicar questionários, pode investigar diferentes questões em diferentes ocasiões, pode utilizar fontes documentais e dados estatísticos (GOLDENBERG, 2004, p. 62).

A pesquisa é de natureza aplicada, tendo como objetivo “gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009 p. 35). De tal modo, “o investigador é movido pela necessidade de contribuir para fins práticos mais ou menos imediatos, buscando soluções para problemas concretos” (SILVA, et al., 2011, p.496).

Quanto ao objetivo metodológico a pesquisa é descritiva, que se caracteriza por ser um estudo detalhado acerca do que se pretende conhecer, com finalidade de descrever os fenômenos e características de determinada população. Assim, é necessário efetuar uma observação precisa, além de registrar e analisar todas as esferas relacionadas ao fenômeno, visualizando o indivíduo como totalidade, prezando tanto os aspectos individuais como coletivos de um grupo (MANZATO; SANTOS, 2012).

Referente ao procedimento metodológico, a pesquisa é documental e de campo, uma vez que a documental se dá através da apuração de dados pertinentes a documentos que ainda não passaram por tratamento analítico e a pesquisa de campo é a ação de investigar para além do que é bibliográfico ou documental, possibilitando contato direto com a realidade investigada durante a coleta de dados.

5.2 LOCAL E PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa ocorreu na sede da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO), localizada na Quadra 502 Sul, Av. Joaquim Teotônio Segurado, Plano Diretor Sul, CEP: 77021-

654, Palmas – TO, especificamente na sala de mediação, no primeiro andar do prédio da instituição.

O período de realização da pesquisa estabeleceu-se no primeiro semestre de 2018, sendo que a coleta de dados se deu nos meses de março e abril e a análise e discussão dos resultados entre os meses de abril a maio.

5.3 OBJETO DE ESTUDO OU POPULAÇÃO E AMOSTRA

Esse trabalho teve como objeto de estudo as famílias atendidas na câmara de mediação (ligadas por casamento, por união estável, por filhos, por laços sanguíneos ou que tenham se divorciado). O universo compreende todas as pessoas que compareceram em mediação e se enquadram nos requisitos acima e que possuem cadastro e relato de atendimento descrito no SOLAR (Solução Avançada em Atendimento de Referência). Para compor a amostra, foram selecionados 100 casos de pessoas que receberam atendimento na câmara de mediação entre janeiro a dezembro de 2017.

Os dados que foram coletados estavam arquivados em pastas na sala de mediação, e continham termo de compromisso assinado pelos mediados e seus respectivos documentos. Também foram examinadas as informações que estão cadastradas no SOLAR. Dessa forma, a pesquisadora não teve contato direto com os envolvidos na pesquisa, e sim com os dados arquivados no DPE-TO. Segundo Gil (2002, p.46), “uma das vantagens [...] da pesquisa documental é não exigir contato com os sujeitos da pesquisa. É sabido que em muitos casos o contato com os sujeitos é difícil ou até mesmo impossível”.

5.4 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Como critério de inclusão, o indivíduo tinha que possuir cadastro no SOLAR, ter passado pelo processo de mediação e ter buscado atendimento na área de família, (exemplo), pensão alimentícia, divórcio, regulamentação de visitas, etc. Serão excluídos os assistidos que passaram por mediação antes e após o ano de 2017, e aqueles cujo conflito está voltado para a área civil, criminal, e outros que não envolvam conflitos especificamente familiares. Ademais, foram excluídos aqueles que não residiam em Palmas – TO.

5.5 VARIÁVEIS

Elementos pessoais, como idade, número de filhos, bens, profissão, classe econômica pode influenciar na maneira de agir dos indivíduos e como tal foram importantes para compreender o contexto das famílias que passaram pelo processo de mediação.

5.6 INSTRUMENTOS DE COLETAS DE DADOS, ESTRATÉGIAS DE APLICAÇÃO, PROCESSAMENTO, ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

A coleta dos dados foi realizada mediante uma análise documental, assim foram examinados os relatos produzidos pelos mediadores mediante a escuta no processo de mediação e que estão disponíveis no SOLAR, assim como os dados dos assistidos, como bens e documentos, a fim de conhecer o perfil socioeconômico, número de filhos, estado civil, e os conflitos que foram trazidos. Sendo que foi utilizado estatística para analisar tais dados (exemplo) gráficos, e análise de conteúdo. Para a análise de dados foi utilizado um roteiro que está disponível no apêndice A.

5.7 ASPECTOS ÉTICOS

A presente pesquisa esteve ciente das condutas éticas do profissional Psicólogo, de tal forma, foi cadastrada na Plataforma Brasil e obteve aprovação ao ser submetida à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Luterano de Palmas – (CEULP-ULBRA) para dar início a coleta de dados.

Referente ao manuseio e coleta de informações das famílias assistidas na mediação, foram tomados os devidos cuidados éticos, preservando o anonimato dos participantes. Além disso, foi demonstrado respeito as particularidades de cada indivíduo, assim como o que por eles foram expostos. Prevenindo todo e qualquer dano possível as famílias participantes, e instituição. Sendo que os dados das queixas só foram acessados na sala de mediação e preenchidos no apêndice E.

Nesta pesquisa não foi necessário realizar questionários e entrevistas, pois a coleta de dados não foi realizada diretamente com o público e sim através dos dados que estavam arquivados. De tal forma, foi utilizado o TERMO DE CONSENTIMENTO DO USO DE BANCO DE DADOS (TCUBD). Sendo que o projeto foi apresentado ao coordenador do NUMECON, localizado na Defensoria Pública de Palmas, e nesta ocasião foi solicitado à autorização da instituição para a realização da pesquisa.

5.7.1 Riscos

Considerou-se como risco expor alguma informação pessoal dos participantes e que colocasse o anonimato deles em cheque.

5.7.2 Benefícios

O trabalho visou contribuir com a instituição na qual foi realizada a pesquisa, possibilitando aprimorar a prática desenvolvida, assim como gerar novos conhecimentos científicos a partir dos dados fornecidos.

5.7.3 Desfechos

5.7.3.1 Primário

Como desfecho primário, pretendeu-se conhecer o contexto das famílias que chegam até a mediação, assim como o perfil das mesmas e os conflitos trazidos por elas, de forma visualizar de maneira prática o que foi descrito ao decorrer do referencial teórico.

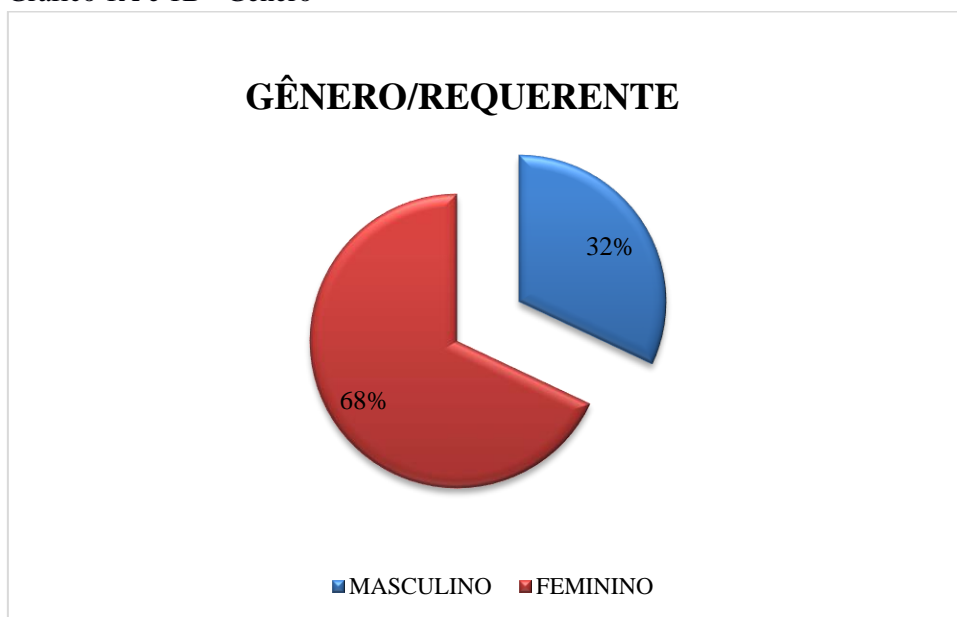
5.7.3.2 Secundário

Em relação aos desfechos secundários, o trabalho contribuiu com a prática da mediação no âmbito da Defensoria Pública, mostrando que a função Psicologia e Direito amplia a visão de conflitos assim como a percepção de ser humano. Trazendo também visibilidade aos meios alternativos de resolução dos conflitos.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO

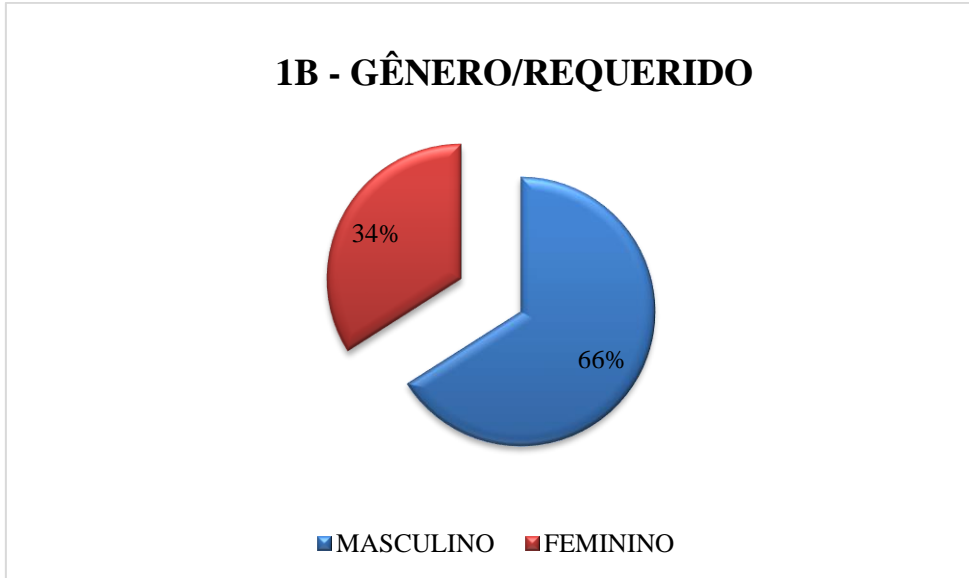
A câmara de mediação da Defensoria Pública de Palmas – TO atende os indivíduos que procuram solucionar seus conflitos de forma pacífica. De tal forma, a presente pesquisa teve como objetivo descobrir e analisar o contexto das famílias que passaram pela mediação no ano de 2017, sendo escolhidos 100 casos para serem analisados. Ressalta-se que cada caso contém requerente e requerido, totalizando 200 pessoas participantes. A análise é de caráter quanti-qualitativo, dessa forma serão apresentados gráficos com informações sociodemográficas sobre as famílias, além de destacar os tipos de queixas levadas por elas. As informações colhidas foram encontradas a partir dos dados que estavam arquivados na sala de mediação, assim como as cadastradas no SOLAR.

Gráfico 1A e 1B - Gênero



Fonte: Renata

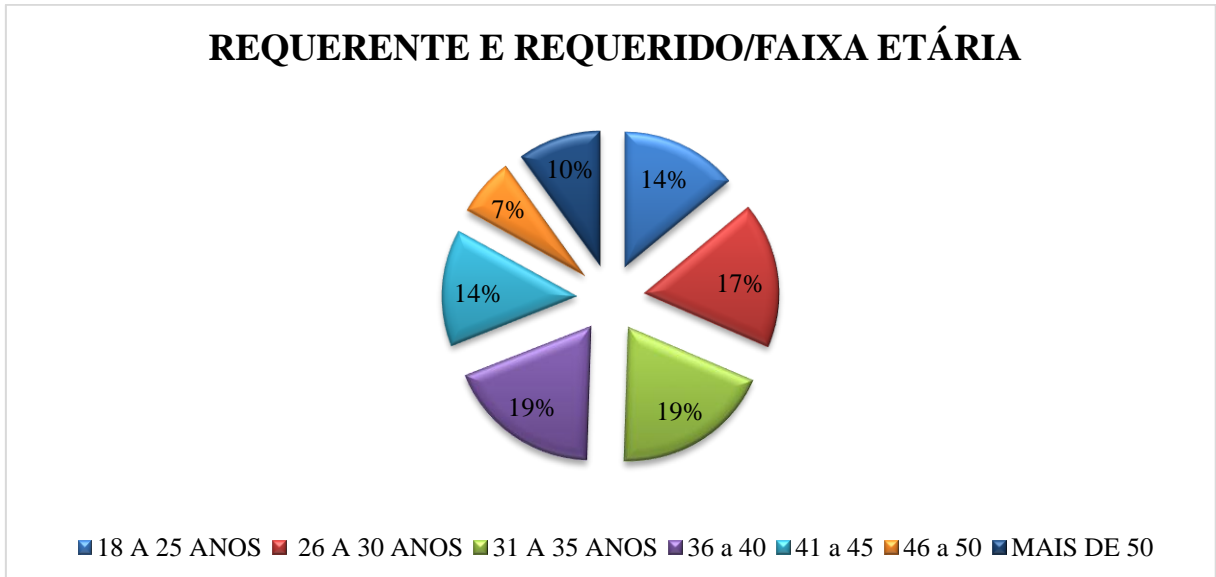
Percebe-se pelo Gráfico 1: Gênero, que a maior parte (68%) dos requerentes são do sexo feminino e 32 % são do sexo masculino. À vista disso, pode-se dizer que em sua maioria são as mulheres que procuraram a mediação para tratar de suas demandas familiares, ou seja, que tomaram a iniciativa de procurar a Defensoria Pública. Cabe ressaltar que apesar dos requerentes serem em maior parte do sexo feminino também existem uma parcela de homens que se dispõem a dar o primeiro passo em direção a mudança.



Fonte: Renata

O Gráfico 1B - Gênero demonstra que (66%) dos requeridos são do sexo masculino e 34% são do sexo feminino. De tal modo, entende-se que a maioria dos homens que estiveram presentes em mediação compareceram devido terem sido solicitados/convidados.

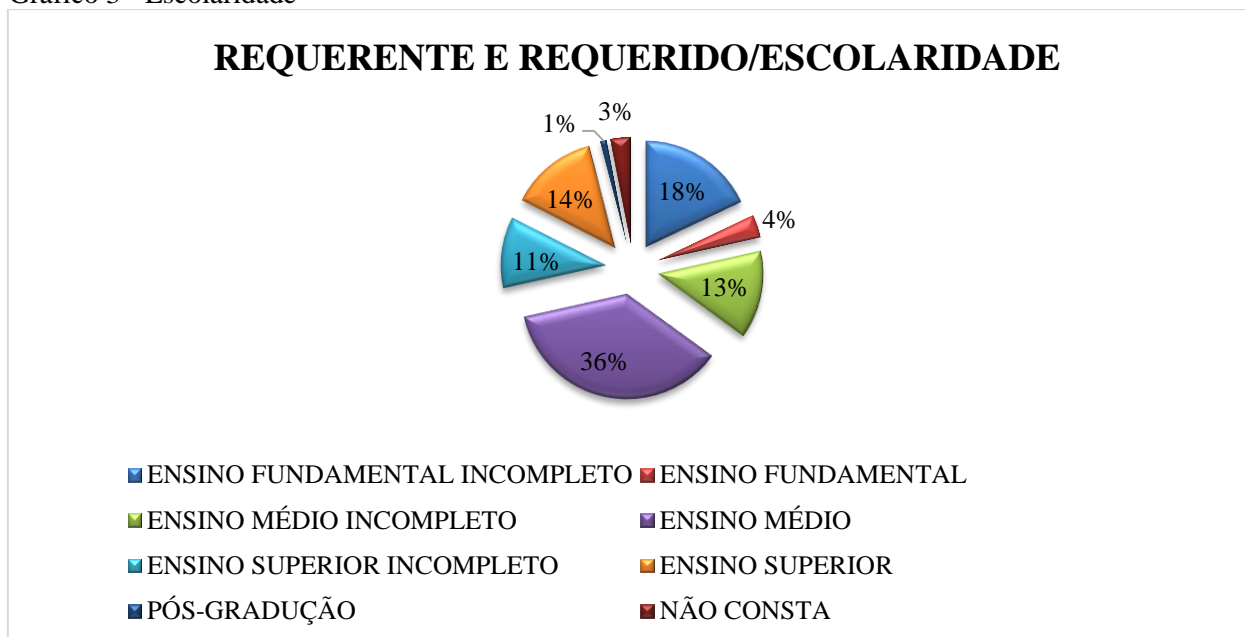
Gráfico 2 – Faixa etária



Fonte: Renata

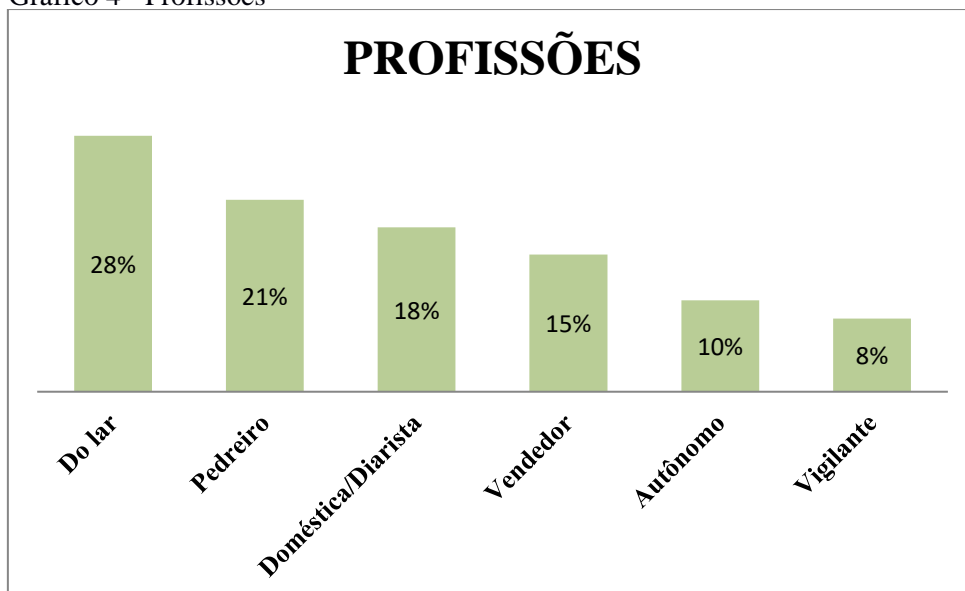
Em relação a faixa etária, a maioria dos assistidos estão entre 31 a 40 anos de idade, equivalente a 38%. Enquanto a menor parcela de mediados encontra-se entre 46 a 50 anos (7%).

Gráfico 3 - Escolaridade



Verifica-se que a maioria dos assistidos possuem ensino médio completo (36%) e em segundo lugar equivalente a 18% encontram-se aqueles que não concluíram o ensino fundamental.

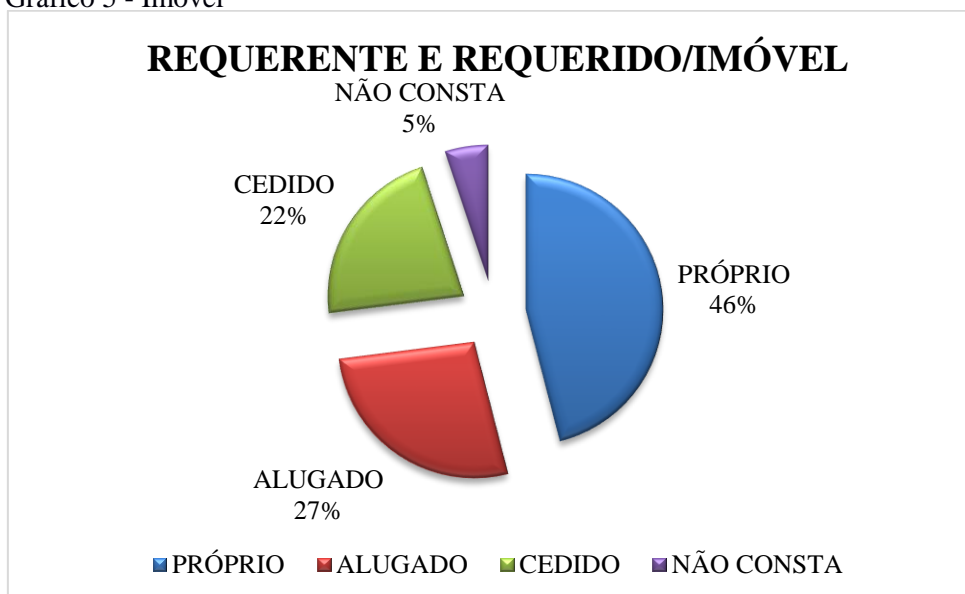
Gráfico 4 - Profissões



Referente ao Gráfico 4 – Profissões, verifica-se que a maior parte dos assistidos se encaixam na opção “do lar” (28%). Em seguida, com 21% encontra-se pedreiros, com 18% está a profissão doméstica e vendedor com 15%. Nota-se que dentre as profissões citadas assim

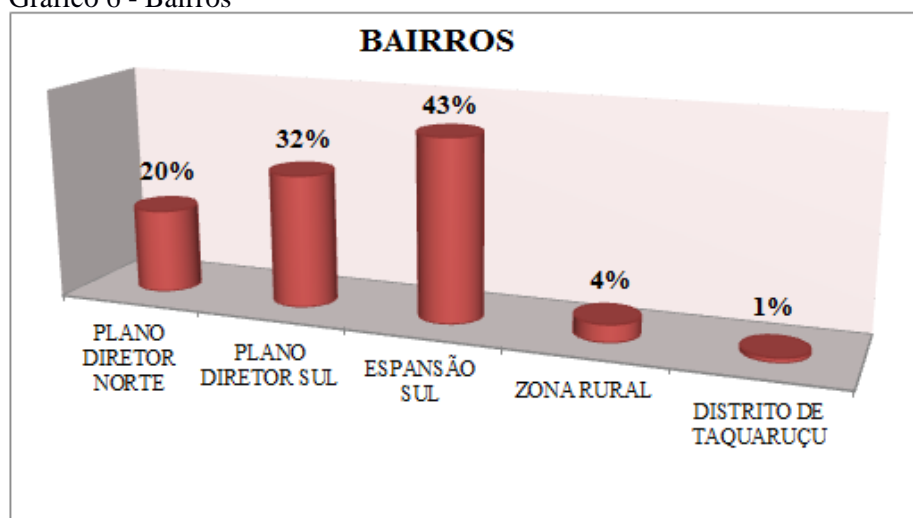
como a maioria descritas no gráfico não precisa necessariamente ter um alto nível de escolaridade para executá-las, tal fato comprova-se com o nível de escolaridade já citado dos assistidos.

Gráfico 5 - Imóvel



Observa-se através do Gráfico 5 – Imóvel, que a maioria dos assistidos possuem casa própria (46%), no entanto 27% residem em imóvel alugado e 22 % em imóvel cedido. Além disso, em alguns arquivos no SOLAR não constava informações acerca do imóvel (5%).

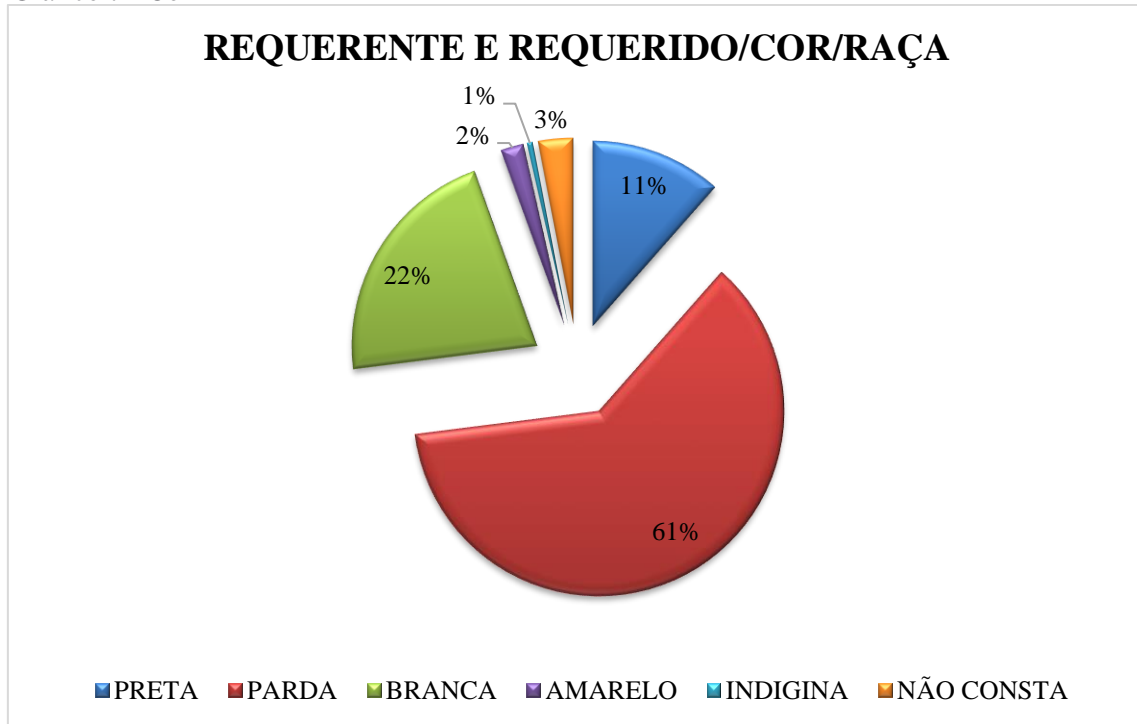
Gráfico 6 - Bairros



No Gráfico 6 – Bairros, são descritas as regiões em que os assistidos residem e dentre elas a que mais se destaca é o plano diretor expansão sul com 43% do percentual, logo após com maior número de pessoas residindo equivalente a 32% se encontra o plano diretor sul e

20% residem no plano diretor norte. Tendo também um pequeno percentual de 4% residindo na zona rural e 1% em Taquaruçu. Diante disso é possível perceber que a câmara de mediação da Defensoria Pública de Palmas recebe pessoas de diferentes regiões da cidade, em destaque da região expansão sul.

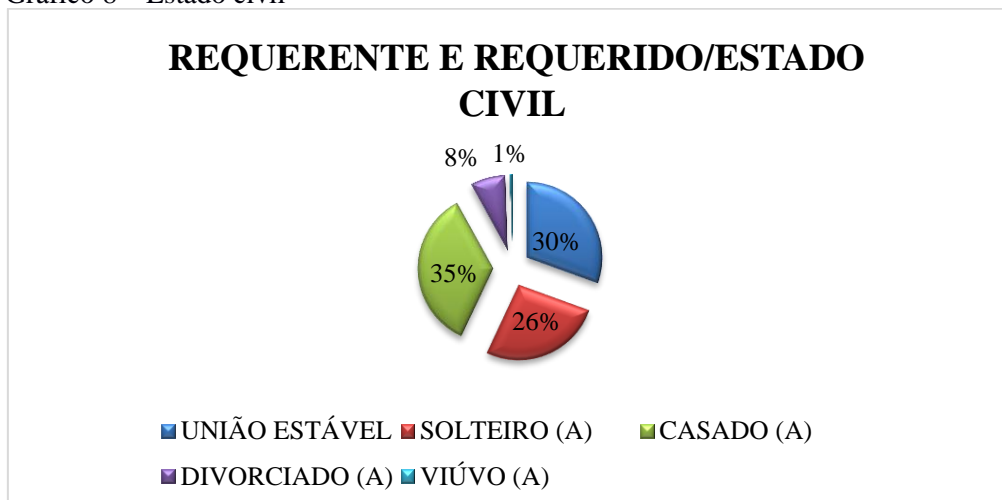
Gráfico 7 - Cor



Fonte: Renata

Com relação a cor/ raça dos assistidos a maioria se autodeclarou parda (61%) e 22% deles declaram-se brancos, 11% preta, 2% amarela e 1% se declarou indígena. Além disso nos arquivos não constava a informação sobre a cor de alguns assistidos (3%).

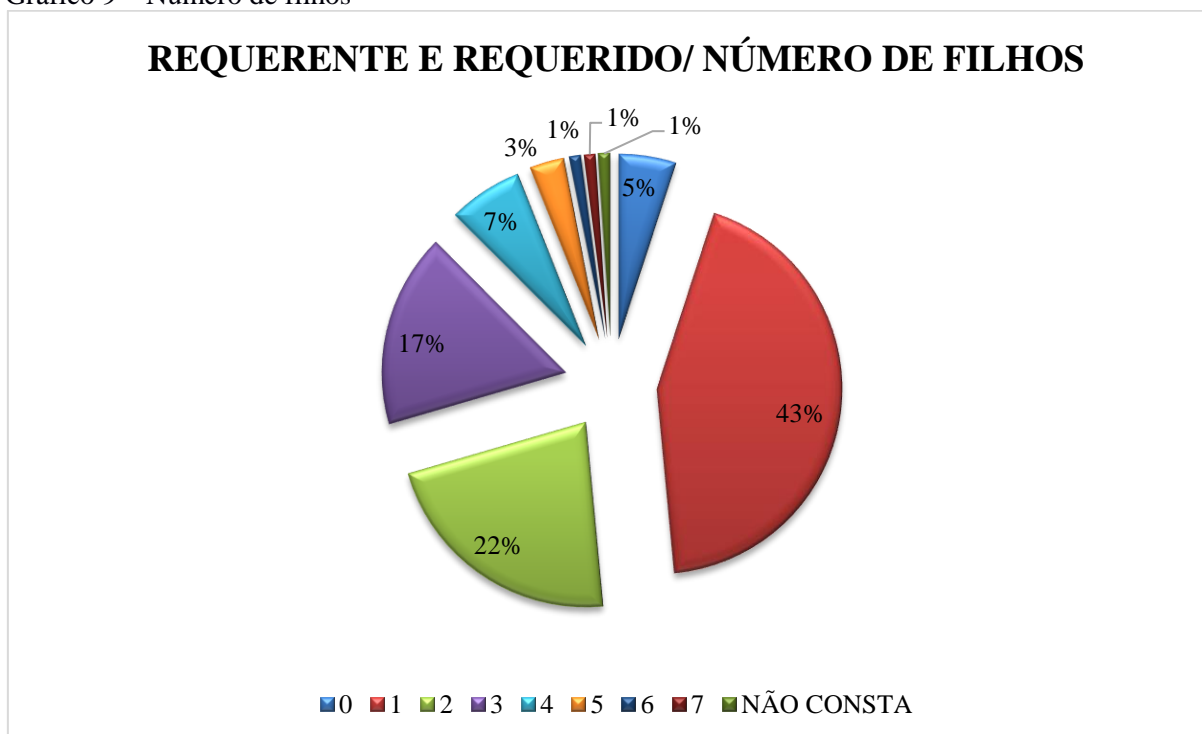
Gráfico 8 – Estado civil



Fonte: Renata

A maioria dos assistidos são casados (35%), logo em seguida encontra-se os que vivem em união estável (30%), tendo também o percentual de solteiros (26%), divorciados (8%) e viúvos (1%).

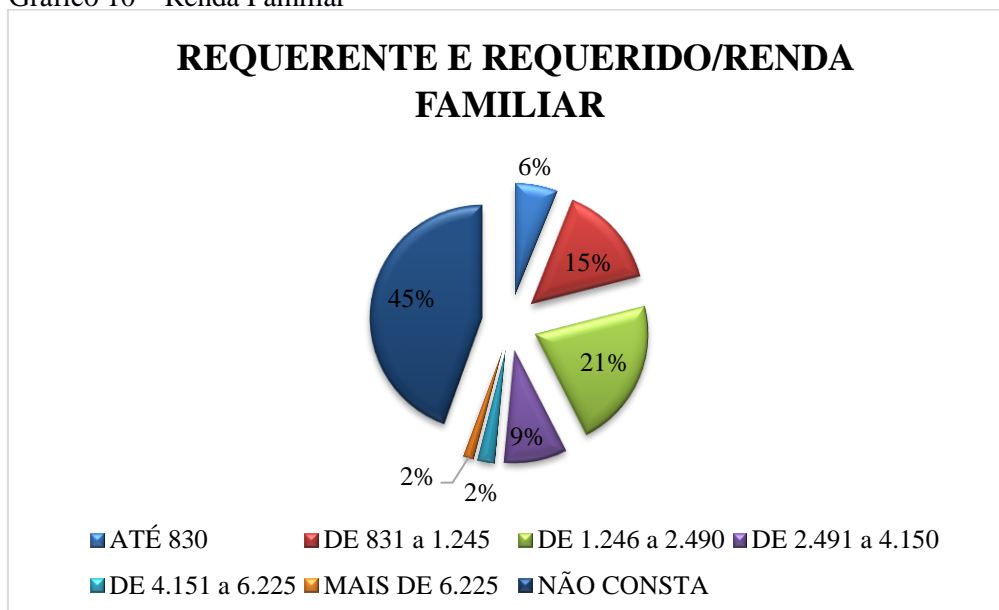
Gráfico 9 – Número de filhos



Fonte: Renata

A maioria dos assistidos tem 1 filho (43%), em seguida encontram-se aqueles que tem 2 filhos (22%), 17% tem 3 filhos, 7% com 4 filhos, 3% tem 5 filhos e 1% dos assistidos tem entre 6 e 7 filhos, além disso 5% não tiveram filhos.

Gráfico 10 – Renda Familiar

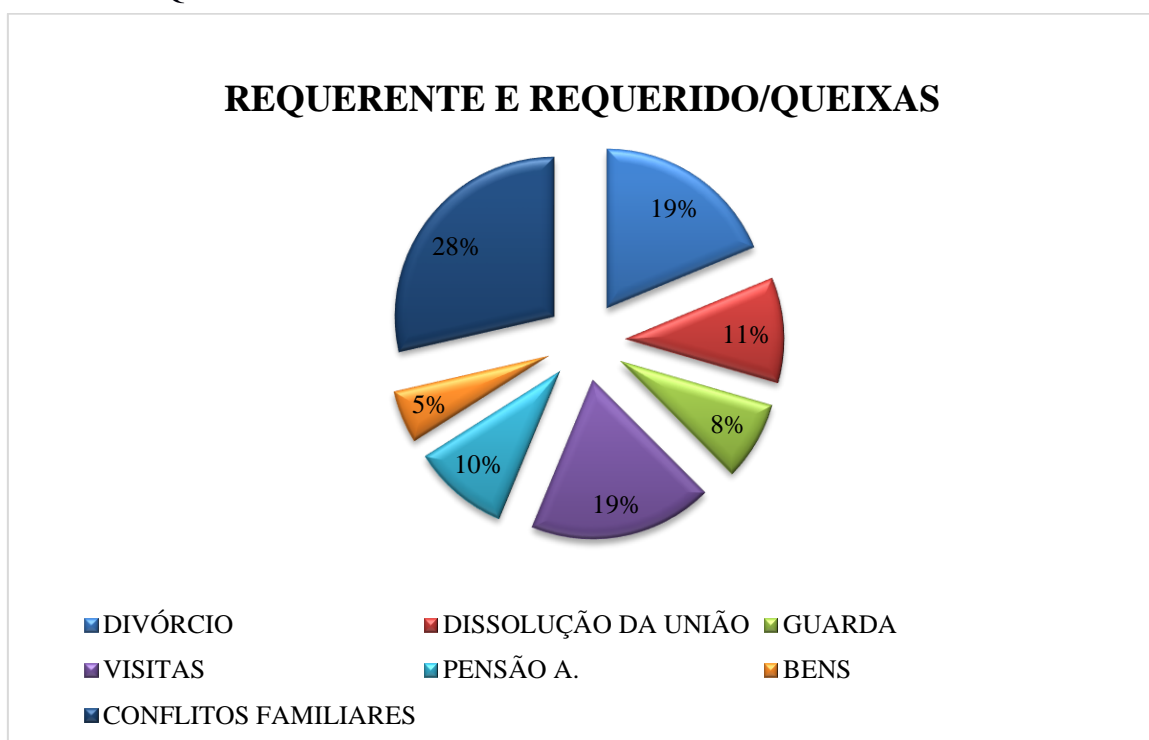


Fonte: Renata

Referente a renda familiar 45% do percentual não consta nos registros arquivados sobre os assistidos. Verificando então os dados disponíveis, nota-se que a maioria recebe entre 1.246,00 a 2.460,00 reais. Em seguida com 15% estão aqueles que recebem de 831,00 a 1.245,00. Além disso 9% ganham de 2.491,00 a 4.150,00 e 6% ganham até 830,00 reais e em minoria contabilizando 2% ganham entre 4.151,00 a 6.225,00 ou mais de 6.225,00.

Se a maioria dos assistidos possuem uma renda familiar de até 2.460,00 reais pode-se dizer que a situação financeira dos assistidos não é muito alta e comparando essa informação com o número de filhos já citados é considerável que muitos estejam enfrentando dificuldades financeiras para cuidar de suas famílias. Ressalta-se que a Defensoria pública oferece atendimento gratuito aqueles que não possuem condições financeiras para pagar um advogado, de tal modo a renda mensal familiar da maioria dos assistidos não ultrapassa 05 salários mínimos.

Gráfico 11 - Queixas



Fonte: Renata

O Gráfico 11- Queixas, destaca as principais queixas que levaram os assistidos a procurarem a mediação, ressalta-se que nem sempre a queixa é apenas uma, ou seja, o requerente pode ter procurado a Defensoria Pública para resolver a guarda e visitas por exemplo. Diante disso, nota-se que 28% das queixas diz respeito a conflitos familiares, em segundo lugar os assistidos procuram tratar sobre o divórcio e visitas (19%). Em seguida com

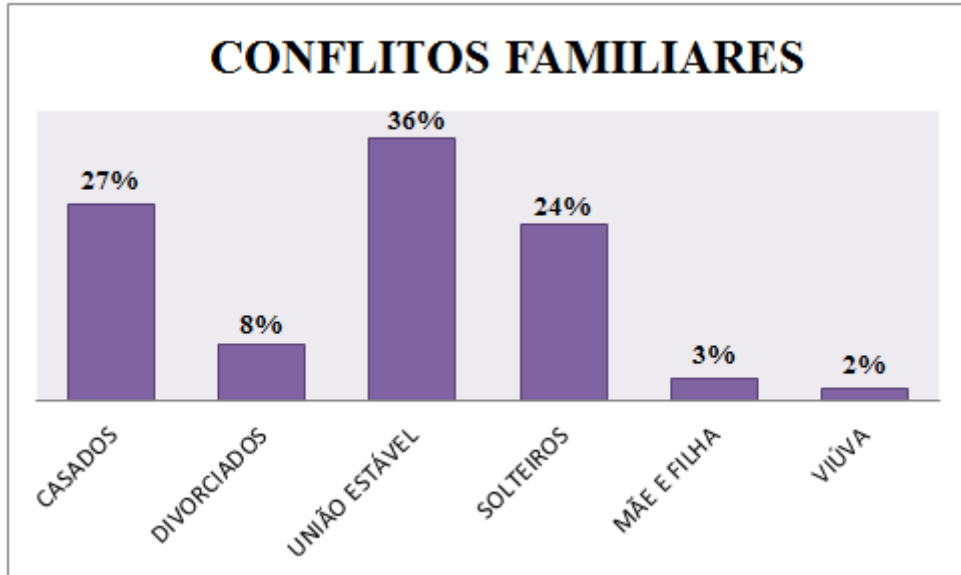
11% do percentual encontra-se as queixas de dissolução de união estável, 10% é referente a pensão alimentícia, 8% guarda e 5% buscaram para tratar da partilha de bens.

Os gráficos citados possibilitaram compreender de forma quantitativa o perfil sociodemográfico das famílias atendidas na câmara de mediação. Para compor a análise dos dados serão descritos abaixo as principais queixas que levaram os assistidos a procurarem a mediação.

Conflitos Familiares

A principal queixa encontrada se refere a conflitos familiares, ou seja, muitos indivíduos têm procurado a mediação para trabalhar assuntos pessoais, assuntos esses que dizem respeito apenas a eles, mas que de alguma forma não estão conseguindo sozinhos lidar com as situações adversariais que surgiram. E apesar dos desprazeres e conflitos imersos nos relacionamentos, os assistidos ainda acreditam que algo pode ser feito para mudar esse quadro, então confiam a um terceiro o importante papel de mediar o conflito existente. O gráfico abaixo exemplifica o tipo de ligação entre os assistidos.

Gráfico 12 – Estado civil /conflitos Familiares



Fonte: Renata

Percebe-se através do gráfico 12 – estado civil dos indivíduos com a queixa de conflitos familiares, que a grande maioria (36%) estão em união estável. De tal modo, procuraram a mediação para tratar de assuntos relacionados ao relacionamento conjugal que por consequência também envolve os filhos.

Diante das informações arquivadas no sistema notou-se que os casais se queixam de discussões constantes, pois, sempre que tentam conversar ocorrem agressões físicas e verbais, nas quais um insulta e agride o outro. E muitas brigas são ocasionadas por incompatibilidade de pensamentos, vontades, cultura, dentre outros fatores que acabam acarretando ainda mais o distanciamento entre eles.

De acordo com os dados, muitas mulheres em mediação expõem que o esposo passa muito tempo fora de casa e isso lhes causa muita insegurança, pois acreditam que estão sendo traídas e isso se intensifica pelo fato de nunca serem convidadas para saírem juntos, exemplo, irem em uma lanchonete, etc. Então alegam que são pequenas atitudes, como falta de diálogo, carinho, elogios que vão gerando desconforto, incertezas e mágoas.

Dentre os conflitos, percebeu-se também que os assistidos se queixaram de não concordar que o cônjuge faça uso de bebida alcoólica, além de estarem passando por dificuldades financeiras. Ademais, um dos motivos que levaram os indivíduos à mediação é devido estar ocorrendo indiretas e desconfianças, devido já existir histórico de relação extraconjugal.

Como foi visualizado no gráfico sobre os conflitos, 24% dos assistidos são solteiros, ou seja, existem também casos em mediação que as partes nunca chegaram a oficializar o relacionamento ou namoraram por um breve período de tempo e, sem planejar, tiveram um filho juntos. E, de acordo com as informações constadas no SOLAR, esses assistidos procuram a mediação para tratar sobre a convivência com filhos, por muitas vezes não concordam com a maneira de agir do outro, ou mesmo não estão conseguindo manter um diálogo funcional.

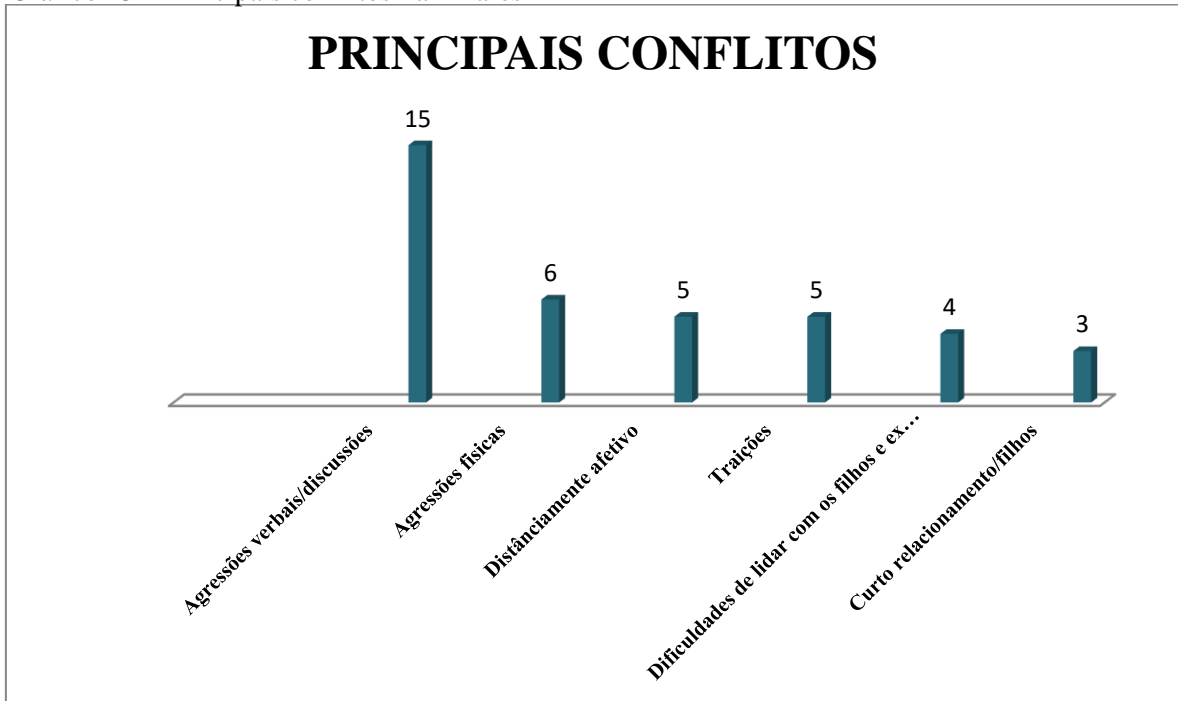
Além dos conflitos citados acima, percebeu-se que muitos casais brigam por dificuldades de lidar com os filhos ou com o ex-companheiro do cônjuge, quando alguns se sentem desprezados e em segundo plano, gerando assim ciúmes e discussões. Ademais, as queixas de conflitos familiares não dizem respeito apenas a casais, mas também a mãe e filha, ou entre irmãos, sendo que em mediação tiveram casos em que foi exposto falta de respeito e divergências de escolhas entre esses membros da família.

Existe uma pequena parcela de indivíduos que estão divorciados (8%) e, dentre as informações arquivadas, nota-se que alguns desses assistidos se queixaram que mesmo após a separação estão residindo no mesmo lote e a convivência têm gerado desconforto.

Ressalta-se que as intervenções realizadas pelos mediadores ocorreram no intuito das partes compreenderem a importância do diálogo, de refletirem sobre suas atitudes e como poderiam mudar visando a harmonia da relação. Tendo em vista que em um relacionamento seja ele conjugal ou parental deve existir reciprocidade, onde ambos se respeitam e entendam a

individualidade de cada um. No gráfico abaixo estão os principais conflitos que foram encontrados e descritos.

Gráfico 13 – Principais conflitos Familiares



Fonte: Renata

Diante do gráfico 13 – Principais conflitos familiares, o que mais se destacou diz respeito a discussões constantes/agressões verbais (15), em seguida com maior número de queixas (6) é referente a agressões físicas. Além disso, de acordo com as informações contidas nos arquivos sobre as mediações, 5 casos relataram que houve distanciamento afetivo e traições no decorrer do relacionamento. Ademais, 4 casos queixaram-se de dificuldades em lidar com os filhos e ex- companheiro do cônjuge e 3 tiveram filhos fruto de um curto relacionamento e então decidiram procurar a mediação para trabalhar os conflitos existentes.

Divórcio e Dissolução de União estável

A maior parte dos indivíduos que passaram pela mediação eram casados (35%) ou em união estável (30%). E, a partir das informações contidas no SOLAR, foi possível perceber que muitas mulheres têm guardado seus sonhos para viver em prol do esposo e filhos e com isso tiveram que abandonar os estudos para trabalhar e ajudar com as despesas da casa. Ou mesmo têm que passar grande parte do tempo dentro de casa cuidando das necessidades da família. Tal fato comprova-se com o Gráfico 4 referente a profissão, em que o maior percentual (28%) refere-se à ocupação “do lar”. Em vista disso, algumas mulheres se queixaram que apesar de todo esforço realizado, sentem que não são valorizadas.

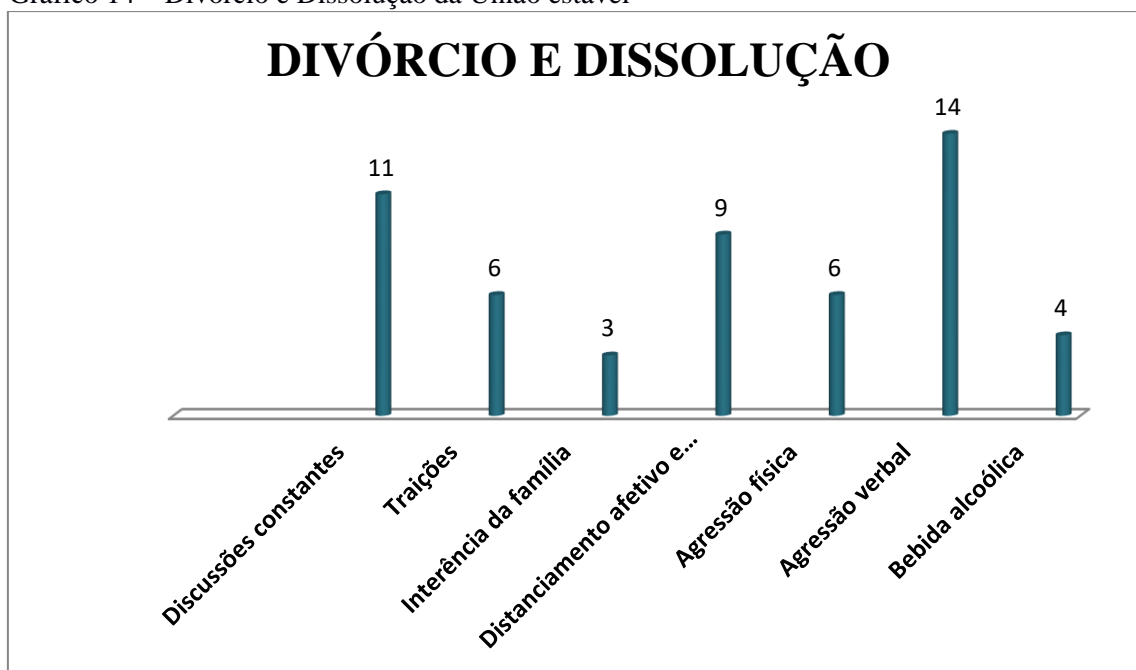
Como foi citado acima, grande parte das mulheres que procuraram a mediação se queixam que seus sonhos foram frustrados e estão sem expectativas, no entanto de acordo com as informações encontradas nos arquivos também ocorrem desentendimentos quando a mulher decide procurar um emprego e se tornar independente. E dessa vez a inquietação é por parte dos homens, ou seja, o assistido expôs que a mulher fez novas amizades no emprego, que está saindo para festas e reuniões e isso tem lhe preocupado.

Existem também muitas queixas referente ao papel de cada cônjuge dentro do lar, onde o esposo manifesta que a mulher está deixando a desejar nos afazeres domésticos e nos cuidados com os filhos, assim ele tem que arcar com todo trabalho sozinho. Ademais, muitos homens se queixam que as esposas estão distantes, não sentem mais desejo nas relações sexuais e em resposta foi possível perceber que grande parte das mulheres dizem que o esposo faz uso de bebida alcoólica e então não sente desejo de chegar perto do esposo nessas condições. Além disso, a falta de diálogo, carinho, atenção, vai afastando-as e elas não sentem interesse em tocar em alguém que se mostra indiferente na maior parte do tempo e que as procuram apenas para se satisfazer sexualmente.

Dentre as informações descritas das mediações referentes às queixas de divórcio um fator bastante mencionado foi em relação às traições, quando uma das partes acabou descobrindo, mas por ainda amar o cônjuge ou para preservar a família preferem dar uma segunda chance, no entanto por mais que continuem juntos o relacionamento é cercado de desconfianças e incertezas. Foi percebido que os assistidos também se queixam de agressões físicas, quando a relação é pautada em medo e apreensão, sendo que alguns até chegaram a referir medida protetiva contra o parceiro.

De acordo com os dados, houve casos em que os assistidos relataram que durante todo período de relacionamento os familiares do cônjuge interferiram nos conflitos e isso ocasionava muitas brigas entre o casal, pois por muitas vezes o parceiro preferiu ficar do lado da família (pais). Diante de todos esses conflitos já citados os assistidos chegaram ao ponto de pedir o divórcio ou dissolução da união estável.

Gráfico 14 – Divórcio e Dissolução da União estável



Fonte: Renata

Percebe-se através do gráfico 14- Divórcio e Dissolução da União estável, que a maior parte dos assistidos (14) relataram em mediação estarem vivenciando agressão verbal, 11 casos/assistidos expuseram que no relacionamento estava ocorrendo discussões constantes, em seguida existe a queixa de distanciamento afetivo e ou sexual (9), traições e agressão física (6). Além disso, a bebida alcoólica é um dos motivos que contribuiu para que alguns assistidos (4) chegassem a decisão de se separar, assim como existe também indivíduos (3 casos) que mencionaram interferências da família no relacionamento.

Guarda e Visitas

Quando o casal decide se separar um dos principais fatores a se pensar é referente a criação dos filhos e por mais que possam existir mágoas e ressentimentos após o término, os genitores devem compreender que as intrigas entre eles não devem afetar o amor e cuidado para com os filhos. Pelo contrário, o diálogo deve existir, pois não dá para mudar o fato que eles têm filhos juntos, devendo então pensar no bem-estar e felicidade deles.

Chega então ao passo de decidirem a respeito da guarda, sendo que em mediação as partes relataram a rotina dos filhos, o que eles representam em suas vidas e quais as decisões sensatas a ser tomadas diante da separação. Diante dos fatos, todos os casos descritos nos arquivos analisados optaram por guarda compartilhada, com residência fixa na casa de um dos genitores, ou seja, os filhos passarão a maior parte do tempo em uma residência, que é

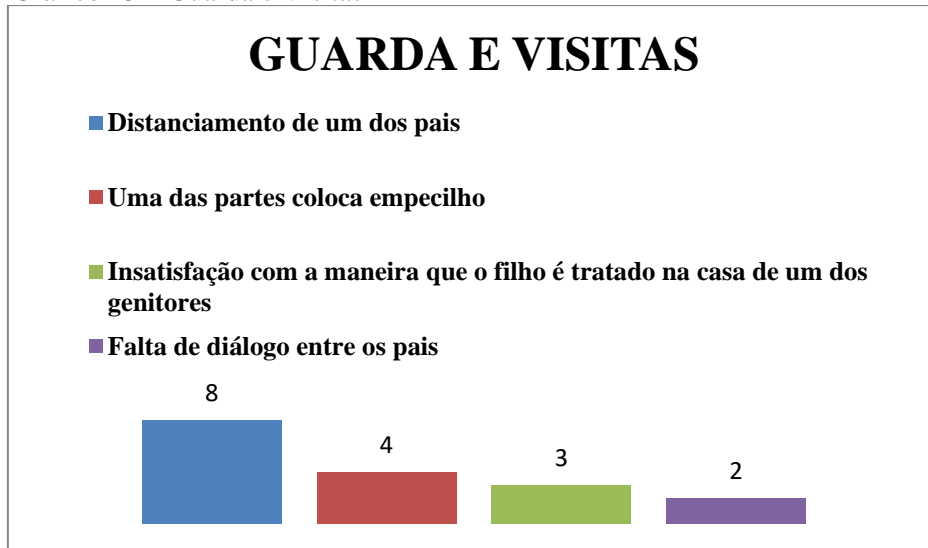
totalmente positivo, pois a criança/adolescente precisa se sentir pertencente e seguro em um lugar, para assim desenvolver suas atividades cotidianas de forma sadia. E como a guarda é compartilhada quer dizer que os genitores têm responsabilidades conjuntas na criação dos filhos, embora estejam em casas diferentes (SANTOS; SANTOS, 2015).

Segundo as informações contidas no SOLAR, algumas requerentes que procuraram a mediação para tratar a respeito da guarda relataram que só tiveram um breve relacionamento com o requerido e logo se separou, então preferiram não falar sobre a gravidez inicialmente, porém quando o filho já estava um pouco maior e sentindo falta da figura paterna elas decidiram procurar o pai da criança, no intuito de que o requerido se aproxima-se do filho, regularizando assim a guarda, as visitas e a pensão. Ressalta-se que nesses casos alguns assistidos quiseram realizar o exame de DNA.

Alguns assistidos que procuraram a mediação já possuíam acordo judicial referente às visitas, porém uma das partes não estava cumprindo com o estabelecido e isso estava deixando os filhos tristes pelo distanciamento de um dos pais. Ressalta-se de acordo com os dados observados a maioria optaram por visitas livres ou em finais de semanas alternados. Destaca-se que quando as visitas são livres a parte que não reside com o filho pode busca-lo quando esses desejarem, ou levar e buscar na escola, viajar juntos. Nestes casos, tudo der ser previamente combinado com o genitor guardião da criança.

Ainda sobre as queixas de visitas, percebeu-se através das informações coletadas nos arquivos que os assistidos se mostraram insatisfeitos quando o filho vai para a casa do genitor, pois a criança reclama da forma que é tratada pelos namorados/ companheiros dos pais. Tendo em vista que depois do término muitos assistidos já estão em novos relacionamentos e muitas vezes os filhos não se adaptam rapidamente a eles.

Gráfico 15 – Guarda e Visitas



Fonte: Renata

A partir do gráfico 15 – Guarda e Visitas, percebe-se que o distanciamento de um dos pais é o principal motivo que levou os assistidos a procurarem a mediação, sendo 8 casos mais precisamente, tendo em vista que em muitos casos já existe acordo judicial e uma das partes não estava cumprindo com o estabelecido.

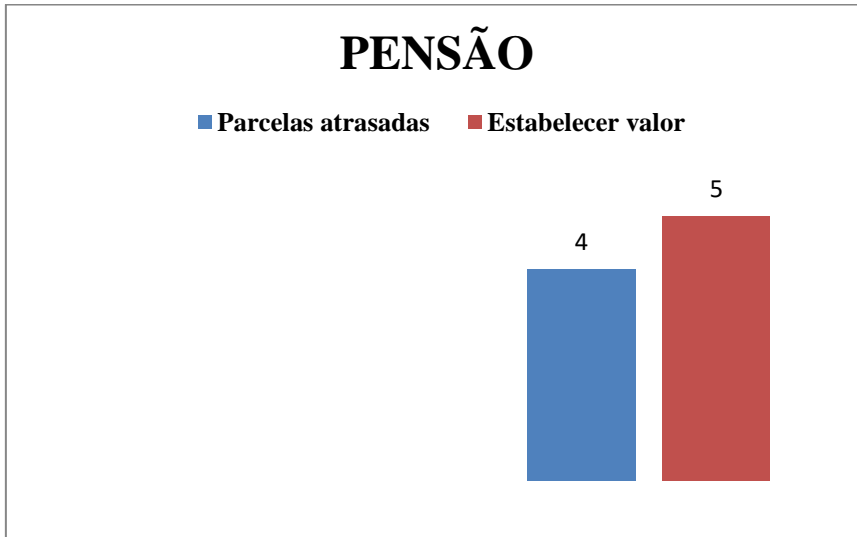
Pensão

A pensão é um valor em dinheiro destinado para a compra de alimentos e de acordo com as informações contidas no SOLAR muitos assistidos procuram a mediação para regularizar o valor e dia que esse será depositado em conta. Ressalta-se que há muitos casos em que o assistido não está cumprindo com o estabelecido e assim a outra parte acaba tendo que arcar com todas as despesas sozinho e o maior prejudicado é o filho. Além disso, dentre dados coletados notou-se que os assistidos mencionaram que existem muitas parcelas da pensão atrasadas, mas não procuram a justiça para executar o valor atrasado pelo medo do ex-companheiro ser preso. Em resposta, muitos assistidos afirmam que estão recebendo pouco e não está suprindo nem as próprias necessidades.

Diante das informações coletadas também é possível perceber que algumas pessoas não compreendem que embora separados ambas as partes precisam arcar com metade das despesas do filho e ficam receosos em pagar o valor de pensão, pois acreditam que o dinheiro não está sendo direcionado as despesas do filho. E esquecem que além do valor destinado a alimentos, os filhos carecem de remédios, de roupas, de educação, de higiene, dentre outros fatores importantes e necessários no cotidiano. E a parte que fica responsável pela guarda tem despesas

com energia, água, transporte e muitos outros no cuidado com o filho. Em mediação as partes passam a refletir sobre o verdadeiro papel de cada um até chegarem a um entendimento mútuo.

Gráfico 16 – Pensão Alimentícia



Fonte: Renata

De acordo com o gráfico 16 – Pensão alimentícia, a maioria dos assistidos (5) tinham o interesse de estabelecer o valor de pensão após a separação. E 4 casos procuraram a mediação devido existir parcelas atrasadas, sendo que apenas uma das partes estava arcando com as despesas do filho.

Partilha de Bens

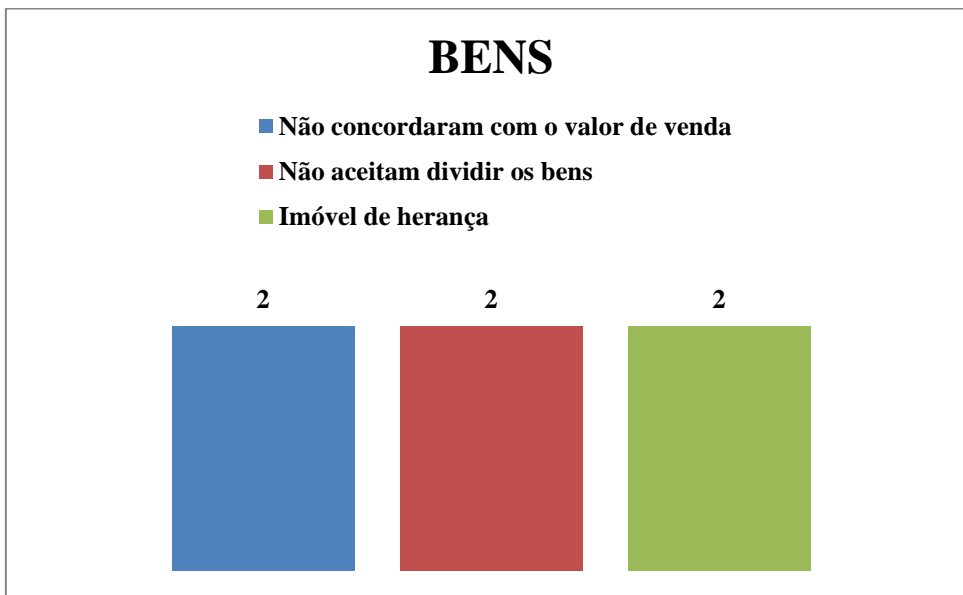
A partilha de bens em comum é uma grande causadora de conflitos parentais, principalmente quando o casal batalhou tanto para adquiri-los, ficando difícil ter que abrir mão de algo tão importante e que têm história. Isso pôde ser percebido através das informações contidas sobre as mediações, sendo que os assistidos se queixaram que ao vender o imóvel (casa) e ter que dividir em partes iguais não conseguiria comprar uma nova casa com as mesmas estruturas, tendo então que retroceder. Além disso, muitos mediados não concordaram com o valor de venda do imóvel.

Ainda referente a partilha de bens, alguns assistidos que se encontravam em união estável e optaram pela separação afirmaram que muitos bens não foram adquiridos durante o período de relacionamento e se recusaram a ter que dividir. Ressalta-se que esses casos em que as partes não chegaram a um acordo foram encaminhados ao Centro de apoio da Família (CAF) para ser resolvido de forma judicial.

Tiveram assistidos que procuraram a mediação devido terem recebido um imóvel de herança deixado pelo pai e assim estavam morando juntos na residência, mas se queixaram que

não eram todos que estavam ajudando a manter e cuidar da casa, ou mesmo não acordavam em relação a modificar ou acrescentar um cômodo novo.

Gráfico 16 – Bens



Fonte: Renata

Nota-se através do gráfico 16 – Bens, que 2 casos em mediação não estavam concordando com o valor de venda do imóvel em comum ou não estavam aceitando dividir os bens, além de existir conflitos referente a um imóvel deixado de herança.

Portanto diante de todas as queixas citadas, verifica-se que a mediação se mostrou bastante eficaz, pois possibilitou que os assistidos dialogassem sobre os conflitos existentes e como gostariam que esses fossem resolvidos, trabalhando assim a autonomia dos sujeitos. Tendo em vista que desentendimentos sempre irão ocorrer e os indivíduos precisam possuir mecanismos para enfrentar tais controvérsias de maneira saudável e congruente.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo da pesquisa foi apresentada a importância da mediação extrajudicial e como ela se desenvolve no âmbito da Defensoria Pública de Palmas – TO, sendo então selecionados 100 casos que passaram pela mediação no ano de 2017, com o intuito de descobrir e analisar o contexto das famílias que procuraram atendimento. Para atingir o objetivo da pesquisa foi descrito o perfil sociodemográfico das famílias atendidas, ou seja, número de filhos, profissão, cor/raça, bairro, renda familiar, dentre outras informações importantes para conhecer os assistidos. Além disso, destacaram-se os tipos de conflitos e principais queixas levadas pelas famílias no setor de mediação.

Diante do exposto, verificou-se que o contexto das famílias que procuraram atendimento na mediação é em sua maioria pessoas de faixa etária entre 31 a 40 anos de idade, com ensino médio completo, a profissão/ ocupação em destaque foi “do lar” e em segundo lugar são “pedreiros”, ou seja, dentre as profissões com maior número de pessoas são aquelas que não necessitam de um alto nível de escolaridade. A maioria possui imóvel (casa) própria e a região com maior número de famílias que passaram pela mediação é o plano diretor expansão sul.

Referente ao estado civil a maioria dos assistidos são casados, cor parda e a renda familiar que sobressaiu é entre R\$ 1.246,00 (mil duzentos e quarenta e seis reais) a R\$ 2.460,00 (dois mil quatrocentos e sessenta reais). Além disso o maior número de requerentes é do sexo feminino. Sobre o número de filhos em geral as famílias possuem 1 filho e as principais queixas encontradas são em primeiro lugar referentes a conflitos familiares (28%), de tal modo procuraram a mediação para trabalhar questões relacionadas ao relacionamento conjugal, filhos, convivência entre irmãos, dentre outros.

Em segundo lugar, com 19% do percentual, encontram-se as queixas de divórcio e através da análise foi possível identificar os motivos que levaram os assistidos a se separar, sendo eles o distanciamento afetivo e sexual, indivíduos se abdicando dos sonhos em prol da família esquecendo-se de sua individualidade, sentimento de sobrecarga, traições, etc. Ainda com 19% também existe a queixa de visitas, na qual alguns assistidos já possuíam acordo judicial, porém uma das partes não estava cumprindo com o estabelecido, ocorrendo um distanciamento afetivo. Além disso também houve insatisfação referente a maneira que o filho estava sendo tratado quando estava na casa de um dos genitores.

Através dos dados sociodemográficos e principais queixas foi possível identificar o perfil dos assistidos e entender as razões pelas quais eles procuraram a mediação. De tal forma, verifica-se que a maioria dos assistidos são pessoas de classe média baixa e residem na região expansão sul, sendo os conflitos familiares a principal queixa. Então pode-se considerar que

assim como foi descrito no (capítulo 1) referente aos conflitos familiares, o nível educacional, falta de oportunidades financeiras, educacionais e culturais interferem bastante no cotidiano dos indivíduos, causando muitas preocupações e divergências.

Portanto, a mediação extrajudicial é um mecanismo de total relevância na sociedade, pois possibilita que indivíduos como esses que foram citados no decorrer da pesquisa encontrem um espaço acolhedor, para exporem suas angústias e se tratando de casais se possível que consigam reconciliar-se e mesmo que ocorra o divórcio, estarão cientes que podem decidir por si mesmos, não colocando suas vidas nas mãos de uma autoridade para decidir por eles.

Ressalta-se que a mediação não é voltada apenas a casais, mas também a todos aqueles que visam solucionar um conflito de forma pacífica e que foram encaminhados a mediação devido existir sentimento envolvido em suas queixas. De tal modo, os conflitos existentes precisam ser trabalhados para que os assistidos reflitam e consigam chegar a uma decisão coerente. A mediação é conduzida de forma imparcial, diligente e competente, momento em que os assistidos têm a oportunidade de acordar o melhor para o futuro da relação. Ademais, tendo em vista tantos conflitos presentes nos lares, se faz necessário novas propostas de intervenção, meios de levar informações as famílias, para assim minimizar as aflições existentes, de forma a preparar e fortalecer os indivíduos para possíveis e futuras controvérsias.

REFERÊNCIAS

- ALVES, J. H. D. M. **A evolução nas definições de Família, suas novas configurações e o preconceito**. 2014. Disponível em: <https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/892/1/JulioHMA_Monografia.pdf>. Acesso em: 27 out. 2017.
- ALVES, M. F. R. V; MORAIS, D. T. B. M. D. **A conciliação como instrumento de pacificação social**. 2013. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/cidadaos/infancia-e-juventude/textos-e-artigos/a-conciliacao-como-instrumento-de-pacificacao-social/view>>. Acesso em: 09 nov. 2017.
- ANDREASSA, E. **Casamento: relações (im) perfeitas? Paralelo entre a abordagem corporal e a sistêmica, Curitiba**, 2008. Disponível em: <[http://www.centroreichiano.com.br/Anais 2008/Eloá Andreassa.pdf](http://www.centroreichiano.com.br/Anais%202008/Eloá%20Andreassa.pdf)>. Acesso em: 28 out. 2017.
- ANTON, I. L. C. **A escolha do cônjuge: Um entendimento sistêmico e psicodinâmico**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2012. 448 p.
- ARCANJO, A. C. M. **Mediação e conciliação como meio de desafogar o poder judiciário. Sabará**, 2017. Disponível em: <<http://www.faculdadesabara.com.br/wp-content/uploads/Monografia-CONCLUIDA-ANA-CAROLINA-MAXIMO-revisada-finalizada-conferida-1.pdf>>. Acesso em: 01 nov. 2017.
- AZEVÊDO, J. M. **Transformações do direito de família contemporâneo à luz da modernidade líquida. Caicó**, 2015. Disponível em: <[https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/1801/1/Transformações do Direito de Família Contemporâneo à luz da modernidade líquida_artigo.pdf](https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/1801/1/Transformações%20do%20Direito%20de%20Família%20Contemporâneo%20à%20luz%20da%20modernidade%20líquida_artigo.pdf)>. Acesso em: 28 out. 2017.
- BAUMAN, Z. Sobre a vida num mundo líquido-moderno. In: **Vida Líquida**. 2005. Rio de Janeiro: ZAHAR.p.7-23.
- BANDEIRA, R. **Defensoria pública e Ministério Público – o que faz cada um**. 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/77307-defensoria-publica-e-ministerio-publico-o-que-faz-cada-um>>. Acesso em: 22 ago. 2017.
- BRONZATTI, C. C; MATTES, E. G. **Mediação e conciliação: meios alternativos de solução de conflitos previstos novo código de processo civil como instrumentos de ampliação ao acesso à justiça**. 2016. Disponível em: <<https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/download/16124/4016>>. Acesso em: 09 nov. 2017.
- BUZZI, M. A. G. et al. **Guia de conciliação e mediação: Orientações para implantação de CEJUSCs**. 2014. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf>>. Acesso em: 09 nov. 2017.
- CALMON, P. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2008. Rio de Janeiro: Forense. p. 113-128.

CAVALCANTI, R. R. B. **Uso dos meios alternativos de solução de conflitos pela Defensoria Pública**. In: ROSENBLATT, Ana et al. manual de mediação: para a Defensoria Pública. Brasília, 2014. p. 114–123.

COUTINHO, P. M. R; REIS, M. A. **A prática da mediação e o acesso à justiça: por um agir comunicativo**. 2017. Disponível em: <http://mediasolucoesdeconflitos.com.br/wp-content/uploads/2017/01/ARTIGOCIENTIFICO_MEDIACAOUNIEURO.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2017.

COSTA, C. **Conflito e negociação**. 2015. Disponível em: <https://sisacad.educacao.pe.gov.br/bibliotecavirtual/bibliotecavirtual/texto/CadernodeRHConflitoeNegocia_C_eoRDDI.pdf>. Acesso em: 03 out. 2017.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS. Resolução-CSDP nº 127. de 16 de abril de 2015. Disponível em: <ww2.defensoria.to.gov.br/documento/16967/download>. Acesso em 16 novembro de 2017.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS. Resolução-CSDP nº 104. de 6 de dezembro de 2015. Disponível em: <ww2.defensoria.to.gov.br/documento/16941/download>. Acesso em 16 novembro de 2017.

DIAS, L. S; FARIA, K. C. **A mediação e a conciliação no contexto do novo código de processo civil de 2015**. 2015. Disponível em: <<https://periodicos.ufrn.br/constituicaoegarantiadedireitos/article/viewFile/9990/7083>>. Acesso em: 09 nov. 2017.

FALECK, D; TARTUCE, F. **Introdução histórica e modelos de mediação, Rio de Janeiro**, 2016. Disponível em: <<http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/06/Introducao-historica-e-modelos-de-mediacao-Faleck-e-Tartuce.pdf>>. Acesso em: 29 out. 2017.

FERNANDES, N. N. S; ALVES, A. J. P. **Meios extrajudiciais como forma de acesso à justiça: arbitragem, conciliação e mediação**. 2012. Disponível em: <periodicos.urca.br/ojs/index.php/DirDialog/article/download/461/333>. Acesso em: 15 nov. 2017.

FILHO, H. L. D. L. **A constitucionalização na solução pacífica de conflitos na ordem jurídica de 1988**. 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/13943/1/HumbertoLLF_DISSERT.pdf>. Acesso em: 25 out. 2017.

FONTES, F. F. **O conflito psíquico na teoria de Freud**. 2008. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-11382008000200011>. Acesso em: 25 out. 2017.

FREITAS, F. R. D. et al. **Mediação de conflitos sob a ótica psicanalítica: um relato de experiência de acadêmicas de psicologia**. 2011. Disponível em: <http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/jornada_psicologia/article/view/10215/41>. Acesso em: 24 out. 2017.

FROEDE, G. D. **O encontro da psicologia e do direito na central de conciliação: um trabalho de mediação**. 2005. Disponível em: <http://www.fenord.edu.br/revistaaguia/revista2013/textos/artigo_05.pdf>. Acesso em: 31 out. 2017.

GALIZA, D. **Mediação familiar: uma alternativa viável à resolução dos conflitos familiares**. 2014. Disponível em: <<https://davidagaliza.jusbrasil.com.br/artigos/112348906/mediacao-familiar-uma-alternativa-viavel-a-resolucao-dos-conflitos-familiares>>. Acesso em: 27 out. 2017.

GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. S. A pesquisa científica. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2009. p. 31-42.

GIL, A. C. Como classificar as pesquisas?. In: **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002. p. 41-57.

GOLDENBERG, M. Integração entre análise quantitativa e qualitativa. In: **A arte de pesquisar**. Rio de Janeiro: Record, 2004. p. 61-67.

GOBBI, F. K. **Um estudo de caso sobre o lugar dos filhos na separação dos pais, Porto Alegre**, 2015. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/141237/000992253.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 28 out. 2017.

GONÇALVES, A. P. **A mediação como meio de resolução de conflitos familiares**. 2015. Disponível em: <http://www3.pucrs.br/pucrs/files/uni/poa/direito/graduacao/tcc/tcc2/trabalhos2015_1/amanda_goncalves.pdf>. Acesso em: 26 set. 2017.

KIRSCHBAUM, I. A in-digestão mental. In: **Breve Introdução a Algumas Ideias de Bion**. 2017. São Paulo: Blucher. p.21- 38.

_____. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de mediação, Poder Executivo. Brasília, DF, 26 jun. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm Acesso em: 15 nov. 2015.

MANZATO, A. J; SANTOS, A. B. **A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa**. 2012. Disponível em: <www.dcce.ibilce.unesp.br/~adriana/ensino/quest.doc>. Acesso em: 12 set. 2017.

MENEGHIN, L. N; TAMAOKI, F. J. **Meios alternativos de pacificação de conflitos – mediação, conciliação e arbitragem**. 2010. Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewFile/2442/1966>>. Acesso em: 19 set. 2017.

MEXIA, A. M. R. **A co-mediação enquanto prática de mediação familiar em portugal – que potencialidades?** 2012. Disponível em: <http://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/8924/1/A_CO-MEDIAÇÃO_ENQUANTO>

PÁTICA DE MEDIAÇÃO FAMILIAR EM PORTUGAL – QUE POTENCIALIDADES.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2017.

MIRANDA, M. B. **Aspectos relevantes do Instituto da mediação no mundo e no Brasil**. 2012. Disponível em: <<http://www.direitobrasil.adv.br/arquivospdf/revista/revistav62/artigos/be2.pdf>>. Acesso em: 03 out. 2017.

MOREIRA, R. P. **Mediação de conflitos no âmbito da Defensoria Pública**. 2013. Disponível em: <<http://esmec.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2014/12/PDF30.pdf>>. Acesso em: 04 set. 2017.

MÜLLER, F. G. **Competências profissionais do mediador de conflitos familiares**. 2007. Disponível em: <<http://fatorhumano.ufsc.br/files/2010/12/FERNANDA-GRAUDENZ-MÜLLER.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2017.

NERY, M. D. P. Teoria dos grupos. In: **Grupos e intervenção em conflitos**. São Paulo: Ágora, 2010. p. 20.

OLIVEIRA, R. A. D. **Resolução de conflitos: PERSPECTIVA DOS ALUNOS DO 4º ANO DO CONCELHO DE ARRUDA DOS VINHOS**. 2007. Disponível em: <<https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/667/1/LC278.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2017.

QUEIROZ, D. R. et al. **Mecanismos alternativos de resolução de conflitos**. 2014. Disponível em: <<https://www.uninter.com/iusgentium/index.php/iusgentium/article/download/.../pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

ROSENBLATT, A. Mediação de conflitos – Breve Introdução. In: **Manual de mediação para a Defensoria Pública**. Brasília, 2014. p. 61-66.

SALES, L. M. D. M.; CHAVES, E. C. C. **Conflito, poder judiciário e os equivalentes jurisdicionais: mediação e conciliação**. 2014. Disponível em: <<http://www.ajuris.org.br/OJS2/index.php/REVAJURIS/article/viewFile/208/144>>. Acesso em: 17 out. 2017.

SALES, L. M. D. M.; CHAVES, E. C. C. **A importância da capacitação do mediador de conflitos: a mediação e a arte de mediar**. 2012. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=bad5f33780c42f25>>. Acesso em: 05 nov. 2017.

SALES, L. M. D. M.; CHAVES, E. C. C. **Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios**. Florianópolis, v. 35, n. 69, 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2014v35n69p255>>. Acesso em: 30 out. 2017.

SANTOS, C. L.; SANTOS, M. C. C. L. **Guarda compartilhada não é o mesmo que alternância de residências**. 2015. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2015-fev->

02/mp-debate-guarda-compartilhada-nao-mesmo-alternancia-residencias>. Acesso em: 01 mai. 2018

SANTOS, M. M. S. **Os efeitos do divórcio na família com filhos pequenos, Salvador**, 2013. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0342.pdf>>. Acesso em: 29 out. 2017.

SANTOS, T. R; NUNES, A. D. S. **Defensoria Pública: Atuação do Psicólogo como Conciliador e Mediador de conflitos**. 2015. Disponível em: <cipsi.vwi.com.br/anais/download/modalidade/3/id/OTkx>. Acesso em: 22 ago. 2017.

SIEMENS, H. **Travando uma guerra contra a guerra: nietzsche contra kant acerca do conflito**. 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/kr/v54n128/09.pdf>>. Acesso em: 26 out. 2017.

SILVA, J. E. M. D. **Mediação de conflitos conjugais: a persistência do conflito e o olhar clínico**. 2008. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cclin/v1n1/v1n1a05.pdf>>. Acesso em: 26 out. 2017.

SILVA, F. S. D. **Metodologia Científica e Pesquisa Aplicada**. 2011. Disponível em: <http://portal.virtual.ufpb.br/biologia/novo_site/Biblioteca/Livro_2/8-METODOLOGIA.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2017.

SIMÃO, L. P. **Os meios alternativos de resolução de conflitos e o dever/poder de o juiz incentivar a conciliação e a mediação**. 2016. Disponível em: <<http://www.pucsp.br/tutelacoletiva/download/meios-alternativos.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2017.

TEIXEIRA, G. N. **Reflexões sobre a psicologia no programa de mediação de conflitos: um relato de experiência do trabalho desenvolvido em Minas Gerais**. 2007. Disponível em: <<https://seer.ufmg.br/index.php/mosaico/article/download/4350/3156>>. Acesso em: 10 out. 2017.

TORRES, J. B. **AS relações familiares na contemporaneidade: conflitos e soluções**. 2012. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/8372035-As-relacoes-familiares-na-contemporaneidade-conflitos-e-solucoes.html>>. Acesso em: 10 set. 2017.

VARGAS, S. M. **Meios alternativos na resolução de conflitos de interesses transindividuais**. Disponível em: <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/.../Dissertacao_VF_Sarah_Mercon_Vargas.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2017.

VASCONCELOS, C. E. D. O conflito na perspectiva da mediação. In: **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 19-28.

ZIMERNAN, D. E. O grupo familiar: Normalidade e patologia da função materna. In: **Fundamentos psicanalíticos**. 1999. Porto Alegre: Artmed. p.103-110.

APÊNDICES

APÊNDICE A

ROTEIRO DE COLETA DE DADOS

DADOS PESSOAIS			
Data de Nascimento:		Gênero:	
Nº de Membros Na Família:		Renda Individual:	
Renda Familiar:		Possui Imóveis:	
Estado Civil:		Cor/Raça:	
Filhos (Quantos):		Naturalidade:	
Nacionalidade:		País De Origem:	
Profissão:		Município:	
Bairro:		Escolaridade	
DADOS SUBJETIVOS			
<p>Tipo de queixa:</p> <p>() Divórcio</p> <p>() Guarda</p> <p>() Conflitos familiares</p> <p>() Pensão Alimentícia</p> <p>() Visitas</p> <p>- Queixa (Verificar relato no solar e as anotações dos mediadores):</p>			



CENTRO UNIVERSITÁRIO LUTERANO DE PALMAS

Recredenciado pela Portaria Ministerial nº 1.162, de 13/10/16, D.O.U nº 198, de 14/10/2016
ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL LUTERANA DO BRASIL

APÊNDICE B

Termo de Consentimento do Uso de Banco de Dados (TCUBD)

Eu, Renata Xavier Costa Nunes, acadêmica do Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP/ULBRA, do curso de Psicologia, no âmbito do projeto de pesquisa intitulado ANÁLISE DO CONTEXTO DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO SETOR DE MEDIAÇÃO DO NÚCLEO ESPECIALIZADO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUMECON) DA DEFENSORIA PÚBLICA DE PALMAS - TO, comprometo-me com a utilização dos dados contidos na sala de mediação, assim como os que estão arquivados no SOLAR (Solução Avançada em Atendimento de Referência), a fim de obtenção dos objetivos previstos, e somente após receber a aprovação do coordenador do NUMECON.

Comprometo-me a manter a confidencialidade dos dados coletados nos **(arquivos/prontuários/banco)**, bem como com a privacidade de seus conteúdos.

Esclareço que os dados a serem coletados se referem as queixas dos assistidos e informações sociodemográficas, arquivadas no período de 01/01/2017 a 31/12/2017.

Declaro entender que é minha a responsabilidade de cuidar da integridade das informações e de garantir a confidencialidade dos dados e a privacidade dos indivíduos que terão suas informações acessadas.

Também é minha a responsabilidade de não repassar os dados coletados ou o banco de dados em sua íntegra, ou parte dele, a pessoas não envolvidas na equipe da pesquisa.

Por fim, comprometo-me com a guarda, cuidado e utilização das informações apenas para cumprimento dos + previstos nesta pesquisa aqui referida.

Palmas, _____ de _____ de 2018.

Assinatura do pesquisador responsável



**DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO TOCANTINS**

Missão: Assegurar o acesso à justiça, integral e gratuito, aos necessitados, garantindo-lhes cidadania e um atendimento de qualidade

Endereço eletrônico: www.defensoria.to.gov.br

APÊNDICE C

DECLARAÇÃO DA INSTITUIÇÃO PARTICIPANTE

Eu, _____, abaixo assinado, responsável pelo Núcleo Especializado de Mediação e Conciliação da Defensoria Pública de Palmas – Tocantins, participante no projeto de pesquisa intitulado: **ANÁLISE DO CONTEXTO DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO SETOR DE MEDIAÇÃO DO NÚCLEO ESPECIALIZADO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUMECON) DA DEFENSORIA PÚBLICA DE PALMAS - TO**, que está sendo proposto pela pesquisadora Renata Xavier Costa Nunes, vinculado ao Centro Universitário Luterano de Palmas – (CEULP/ULBRA), **DECLARO** ter lido e concordar com a proposta de pesquisa, bem como conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Norma Operacional CONEP 001/13, a Resolução CNS 466/2012 e suas complementares. Este Núcleo está ciente de suas co-responsabilidades e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos participantes, dispondo de infraestrutura necessária, para a garantia a realização das ações previstas no referido projeto, visando à integridade e proteção dos participantes da pesquisa.

Palmas, _____ de _____ de 2018.

Assinatura e carimbo do responsável institucional



CENTRO UNIVERSITÁRIO LUTERANO DE PALMAS

*Recredenciado pela Portaria Ministerial nº 1.162, de 13/10/16, D.O.U nº 198, de 14/10/2016
ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL LUTERANA DO BRASIL*

APÊNDICE D

DECLARAÇÃO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL

Eu, (nome do pesquisador responsável), abaixo assinado, pesquisador responsável envolvido no projeto intitulado: ANÁLISE DO CONTEXTO DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO SETOR DE MEDIAÇÃO DO NÚCLEO ESPECIALIZADO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO (NUMECON) DA DEFENSORIA PÚBLICA DE PALMAS – TOCANTINS, **DECLARO** estar ciente de todos os detalhes inerentes a pesquisa e **COMPROMETO-ME** a acompanhar todo o processo, prezando pela ética tal qual expresso na Resolução do Conselho Nacional de Saúde – CNS nº 466/12 e suas complementares, assim como atender os requisitos da Norma Operacional da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP nº 001/13, especialmente, no que se refere à integridade e proteção dos participantes da pesquisa. **COMPROMETO-ME** também a anexar os resultados da pesquisa na Plataforma Brasil, garantindo o sigilo relativo às propriedades intelectuais e patentes industriais. Por fim, **ASSEGURO** que os benefícios resultantes do projeto retornarão aos participantes da pesquisa, seja em termos de retorno social, acesso aos procedimentos, produtos ou agentes da pesquisa.

Palmas, _____ de _____ de 2018.

Assinatura e carimbo do responsável institucional