

## A FORMAÇÃO DE MEDIADORES E CONCILIADORES NO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ

### THE TRAINING OF MEDIATORS AND CONCILIATORS IN THE JUDICIARY BRANCH OF THE STATE OF CEARA

Igor Benevides Amaro Fernandes<sup>1</sup>

Flávio José Moreira Gonçalves<sup>2</sup>

#### RESUMO

Estudo acerca da formação de mediadores e conciliadores no Poder Judiciário do Estado do Ceará a partir da avaliação da formação recebida no curso do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ministrado pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. A metodologia adotada consistiu em pesquisa bibliográfica na doutrina, na legislação e nos Relatórios e Manuais do Conselho Nacional de Justiça e do Tribunal de Justiça cearense, bem como em pesquisa fenomenológica com mediadores e conciliadores já capacitados, utilizando como instrumentos, o questionário estruturado, a escala de Likert e entrevistas individuais com professores/formadores que atuaram no curso. Concluiu-se que a formação apresentou avaliação satisfatória em todos os quesitos abordados (aprendizagem, conteúdos ministrados e sua relação com a prática, material didático, didática dos professores/formadores, atividade de estágio e módulos de educação à distância) mediante concordância parcial dos entrevistados expressos nos maiores percentuais. Todavia, algumas sugestões para melhoria foram apresentadas, dentre outras, buscar uma maior aproximação entre a teoria e o conteúdo ministrado, bem como aumentar a carga horária na fase presencial do curso e tornar o conteúdo do módulo de educação à distância mais interativo.

**Palavras-chave:** Formação. Mediadores. Conciliadores. Avaliação. Poder Judiciário do Estado do Ceará.

#### ABSTRACT

---

<sup>1</sup> Mestrando em Processo e Direito ao Desenvolvimento no Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* do Centro Universitário Christus (Unichristus). Especialista em Gerência Executiva de Marketing pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Graduado em Direito e em Comunicação Social (Publicidade e Propaganda) pela Universidade de Fortaleza (Unifor). Email: [benevides.igor@gmail.com](mailto:benevides.igor@gmail.com)

<sup>2</sup> Doutor em Educação (UFC), Mestre em Direito (UFC), Mestre em Filosofia (Uece). Graduado em Direito (UFC). Professor da graduação em Direito da Universidade Federal do Ceará (UFC), da Universidade de Fortaleza (Unifor) e do Centro Universitário Christus (Unichristus), instituição na qual atua como professor e pesquisador vinculado ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*. Email: [professorflavio@ymail.com](mailto:professorflavio@ymail.com)

A study about the training of mediators and conciliators in the Judiciary Branch of the State of Ceara from the evaluation of the training received in the course of the National Council of Justice (CNJ), provided by the Permanent Center of Consensual Methods of Solving Conflicts (NUPEMEC) of the Justice Court of the State of Ceara. The methodology consisted of literature in doctrine, in legislation and in Reports and Manuals of the National Council of Justice and the Justice Court of Ceara, as well as in phenomenological research with already trained mediators and conciliators, using an instrument structured questionnaire, a Likert Scale and individual interviews with teachers/trainers that acted in the course. It was concluded that the training presented satisfactory assessment in all questions addressed (learning, content taught and its relationship with the practice, didactic material, didactics of teachers/trainers, activity of stage and distance education modules) through partial agreement of the interviewees expressed in higher percentages. However some suggestions for improvement were presented, among others, seek a closer approximation between the theory and the content taught, as well as increase the workload in the presential class of the course and make the content of the module of distance education more interactive.

**Keywords:** Training. Mediators. Conciliators. Evaluation. Judiciary Branch of the State of Ceara.

## 1 INTRODUÇÃO

Com a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o advento do Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) e da Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), os denominados “mecanismos equivalentes de gestão de conflitos”, em especial, a mediação e a conciliação ganharam mais força e passaram a ser utilizados pelo próprio Poder Judiciário com maior frequência, visando auxiliar no atendimento às demandas como instrumentos de pacificação social.

Merece destacar que, como se trata de uma realidade considerada ainda recente no universo jurídico, faz-se necessário buscar aprimoramento do conhecimento e habilidades práticas para melhor exercício do papel de mediador e conciliador em face das diversas situações vivenciadas na atualidade.

Portanto, um bom mediador ou conciliador é aquele capaz de compreender o problema em tela, ou seja, o real conflito, de forma a melhor geri-lo através da empatia, do diálogo, da escuta ativa, dentre outras habilidades fundamentais, a fim de se chegar a uma solução mais próxima das partes, disseminando uma cultura de pacificação social.

Para se alcançar bons resultados é importante que haja uma busca por maior aprimoramento e capacitação, tendo em vista que o estudo e a atualização constantes são considerados uma grande chave para o crescimento profissional e acadêmico entre alunos e

professores, formadores ou instrutores, contribuindo, assim, para o desenvolvimento das estratégias apaziguadoras e da formação na área, o que contribuirá ainda mais para uma profissionalização dos mediadores e conciliadores.

Desta forma, o problema a ser analisado é demonstrar como mediadores e conciliadores do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará avaliam a qualidade da formação recebida no curso de capacitação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) ministrado pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec).

A metodologia adotada na pesquisa foi sistêmica, utilizando-se de abordagem fenomenológica e crítica a partir de reflexões pautadas em pesquisa bibliográfica e resultados obtidos com a pesquisa de campo, com ênfase no aspecto quantitativo (através da aplicação de questionários) e qualitativo ou exploratório (mediante entrevistas individuais).

Neste diapasão, busca-se responder aos seguintes questionamentos: como a capacitação oferecida pelo Conselho Nacional de Justiça e ministrada pelo Nupemec do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará tem sido avaliada pelos mediadores e conciliadores capacitados pelo curso? Os conteúdos ministrados no curso têm relação direta com as exigências de atuação dos mediadores e conciliadores na sua atividade prática? O material didático atende às necessidades da formação? Os professores/formadores são didáticos e conseguiram transmitir bem o conteúdo?

## **2 FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS MEDIADORES E CONCILIADORES JUDICIAIS NO BRASIL**

A partir da compreensão de que a educação é algo mais amplo do que o ensino e de que ensino e aprendizagem são indissociáveis, pode-se pensar em um processo hoje mais adequado, completo, porém, de difícil construção que é a ensinagem, ou seja, é o ensino aliado à aprendizagem, tomando esta como foco principal. Não se trata, portanto, de centrar a ação pedagógica no professor, como faz o ensino tradicional ou esperar fazê-lo apenas considerando as necessidades do aluno, nos moldes de certas distorções apresentadas sob o nome de construtivismo, mas que nada têm a ver com este. Pode-se afirmar que professor/formador bom é aquele que desperta a curiosidade e seu foco está na aprendizagem, o eixo em torno do qual deve desenvolver-se a ação educacional.

Assim sendo, há de se levar em consideração, conforme Freire (1996, p. 47), que “ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria

produção ou a sua construção”. Logo, denota-se que ensinar contém a intenção da aprendizagem.

Todavia, Demo (2008) explica que a realidade do ensino no Brasil é a do docente com função de repassar conteúdo e do discente de memorizá-lo. Logo, denota-se que o retrato do ambiente universitário é baseado em uma multidão de alunos que buscam escutar aulas proferidas por professores que só transmitem “conhecimento” alheio, sendo esse papel muito reduzido a escutar aula, tomar nota e fazer prova.

Diante de tal cenário, percebe-se o quão importante deve ser o papel desempenhado pelo professor/formador em um curso de capacitação de mediação ou conciliação voltado para pessoas de áreas distintas, como é o caso do oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça e promovido pelo Nupemec do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, já que os participantes não necessariamente possuem formação em Direito, mas pleiteiam colocar em prática a aprendizagem construída na sua área de atuação respectiva, tornando-se mediadores e conciliadores judiciais.

A aprendizagem do adulto, como andragogia, volta-se prioritariamente para a prática e neste caso, em turmas heterogêneas, compostas por alunos de diferentes graduações, o diálogo entre estes saberes desempenha um papel fundamental. De acordo com Pimenta e Anastasiou (2010), é relevante a interdisciplinaridade para o ensino, a fim de proporcionar novas respostas sobre a natureza do fenômeno, bem como suas causas e consequências.

Como o objeto de estudo no presente trabalho é a avaliação do curso de capacitação oferecido, é primordial buscar, inicialmente, o entendimento de Luckesi (2011, p.196-197) no que diz respeito à diferenciação entre a avaliação e os exames:

A avaliação, diferentemente dos exames, tem por característica própria ser diagnóstica, o que implica em não ser classificatória, o que quer dizer que ao avaliador não interessa colocar o seu objeto de estudo num ranking, que vai do maior para o menor, com um ponto de aprovação/reprovação. Interessa somente constatar a qualidade da situação para, se necessário, proceder a uma intervenção.

Para se ter um retorno do processo de ensinagem faz-se necessário buscar a avaliação, a qual, segundo Luckesi (2011), está centrada no presente e voltada para o futuro, distinguindo-se, como já explicitado, do exame.

Diante de tais considerações preliminares, cabe analisar a seguir a metodologia da capacitação em tela.

Os programas de treinamento em mediação realizados pelo Conselho Nacional de Justiça buscam uma capacitação, aliando teoria e prática, a fim de formar mediadores capazes de aplicar no dia a dia, as ferramentas e a aprendizagem adquiridos no curso de capacitação,

desenvolvidos em parceria com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Com fulcro no Manual de Mediação Judicial (2016a, p. 123), pode-se melhor compreender o funcionamento da capacitação oferecida aos mediadores da seguinte forma:

Primeiro, os mediadores em formação precisam aprender um processo autocompositivo concreto que possa ser usado tanto pelo mediador quanto pelas partes em conflito para abordar e resolver as disputas. Segundo, faz-se necessário desenvolver abordagens e habilidades de negociação voltadas para soluções de problemas. Terceiro, o processo precisa ser apresentado ou estar incorporado em um contexto específico – com enfoque pragmático para auxiliar as partes a resolverem as suas próprias questões. Finalmente, os dilemas éticos relacionados à área de prática específica precisam ser levantados e explorados para que os novos profissionais estejam preparados para alguns problemas que possam surgir (e.g. um mediador, mesmo iniciante, deve saber identificar casos em que ainda não possua formação suficiente para mediar ou questões que sua formação pessoal possa afetar sua conduta como mediador). A maior parte dos instrutores comprometidos aliam, às apresentações didáticas, exercícios simulados e sessões práticas, de forma que os participantes (futuros mediadores) tenham uma oportunidade de experimentar e aplicar técnicas e habilidades apresentadas no treinamento.

Logo, denota-se que uma boa prática da capacitação em mediação deve ser pautada em cinco pilares: seleção, capacitação técnica, observação, supervisão e avaliação pelo usuário. Com base no Manual de Mediação Judicial (2016a, p. 123), a seleção “consiste na escolha de profissionais que atendam aos requisitos do curso, bem como tenham disponibilidade de tempo para dedicação ao estudo, seriedade de propósito, humildade para mediar e abertura para um aprendizado multidisciplinar”.

No que tange à capacitação técnica, o Manual de Mediação Judicial (2016a, p. 123) determina que “após a fase de seleção do participante, cabe a este cursar o treinamento inicial de aproximadamente 40 horas/aula, com a inclusão de cinco mediações simuladas durante o treinamento”. O conteúdo programático adotado pelo Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Adequada de Disputas encontra-se pautado nos seguintes aspectos: 1) Apresentação e panorama sobre o processo de mediação; 2) Teoria de Jogos; 3) Apresentação dos métodos autocompositivos de resolução de disputas e da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ); 4) Moderna Teoria do Conflito; 5) Apresentação da importância da negociação no processo de mediação; 6) Introdução à Mediação; 7) Iniciando a Mediação; 8) Organização dos debates; 9) Provocação de mudanças; 10) Superação de barreiras para o acordo; 11) Concluindo a mediação; 12) Questões éticas na mediação; 13) Advocacia na mediação; 14) Qualidade e justiça no processo de mediação.

Diante de tal cenário, o Manual de Mediação Judicial (2016a) assegura que o programa deve capacitar os participantes na compreensão da bagagem trazida por cada um, pautada em experiências passadas, habilidades, valores e inclinações para a situação de conflito e qual o papel do mediador, a fim de explorar potenciais humanos, motivações, forças e fraquezas dos iniciantes como administradores de conflitos. Para isso, o treinamento básico requer a abordagem das teorias, dinâmicas, estratégias e técnicas de negociação, bem como exercícios simulados para melhor compreensão de tal dinâmica.

Além disso, vale ressaltar as metodologias de ensino comumente utilizadas no treinamento da mediação previstas no Manual de Mediação Judicial (2016a, p. 126-127):

- 1) Exposições teóricas sobre diversos tópicos relacionados à teoria do conflito, teoria de negociação, habilidades comunicativas, habilidades perceptivas e cognitivas, processo de tomada de decisões, habilidades analíticas, questões éticas específicas para a mediação, entre outros;
- 2) Exercícios de análise de conflitos para desenvolver a capacidade para compreender as causas e a dinâmica das disputas;
- 3) Simulações de negociação para ensinar a dinâmica e os procedimentos de comunicação e persuasão;
- 4) Demonstrações em vídeo ou em teatralizações de mediação por treinadores para exemplificar abordagens e habilidades;
- 5) Sessões de planejamento de estratégia para mostrar como as intervenções são planejadas e implementadas;
- 6) Sessões de demonstrações e prática sobre o processo das reuniões privadas;
- 7) Apresentações de estudo de caso por instrutores e iniciantes para explorar a dinâmica da análise do conflito e sua resolução;
- 8) Apresentações e sessões simuladas de exercícios de mediação;
- 9) Discussões para explorar as formas de exercitar a influência e poder das partes e dos mediadores;
- 10) Simulações de duas partes e de múltiplas partes;
- 11) Discussões e apresentação de problemas éticos na prática da mediação.

Com fulcro no Manual de Mediação Judicial (2016a), a observação é outro pilar analisado na capacitação de mediadores. Assim sendo, é realizada após o treinamento básico e enquanto inicia a leitura da bibliografia indicada, sendo recomendado ao cursista a observação de pelo menos cinco sessões de mediação com o fito de se analisar, de preferência, a atuação de mediadores experientes na mediação judicial para servir de paradigma.

Ressalta-se como requisito importante para iniciar a prática da mediação, a realização de uma primeira avaliação, de forma que o cursista, segundo o Manual de Mediação Judicial (2016a), grave um vídeo, conduzindo uma mediação simulada juntamente com a participação de três colegas de curso voluntários, sendo um deles comediador e outros dois como partes. Ao final, deve-se encaminhar o vídeo ao supervisor do programa, o qual analisará se contemplou todas as fases da mediação, assim como um relatório que aborde as oportunidades de melhoria identificadas na mediação simulada realizada.

A supervisão, de acordo com o Manual de Mediação Judicial (2016a), consiste no papel exercido pelo supervisor em acompanhar os mediadores de forma a uniformizar a

prática autocompositiva no respectivo programa ou tribunal. Logo, denota-se que o perfil exigido para um supervisor é ser dotado de ampla experiência em várias linhas diferentes de mediação, exercendo uma excelente função como facilitador. Para isso, recomenda-se que o instrutor possua um mínimo de três anos de experiência substancial ou 200 horas de mediações realizadas e que sua abordagem seja em cursos de formação de mediadores, de caráter essencialmente pragmática.

Por fim, a avaliação pelo usuário, embasado pelo Manual de Mediação Judicial (2016a), consiste na adoção de um programa de gestão de qualidade, onde os mediadores e suas equipes têm a oportunidade de entender melhor seus padrões e o grau de satisfação dos usuários. Sendo assim, é recomendável que, além do formulário de observação do mediador, que se proceda com uma análise do grau de satisfação do usuário quanto aos serviços prestados.

### **3 CAPACITAÇÃO DE MEDIADORES E CONCILIADORES NO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ**

A Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) dispõe sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e regulamenta a conciliação e a mediação em todo o país, estabelecendo diretrizes aos Tribunais. Apresenta como principais objetivos: utilizar os retromencionados mecanismos no âmbito do Poder Judiciário e sob sua fiscalização, além de buscar ultrapassar a grande barreira de resistência na aplicação prática da mediação e da conciliação e prezar pela qualidade no serviço prestado pelos mediadores e conciliadores com o fito de se atingir a pacificação social.

Portanto, há necessidade de constante avaliação reflexiva sobre as práticas de mediadores e conciliadores. Afinal, conforme entendimento de Freire (1996, p.39):

É pensando criticamente a prática de hoje ou de ontem que se pode melhorar a próxima prática. O próprio discurso teórico, necessário à reflexão crítica, tem de ser de modo concreto que quase se confunda com a prática. O seu “distanciamento” epistemológico da prática enquanto objeto de sua análise, deve dela “aproximá-lo” ao máximo.

É forçoso ressaltar a importância dos mecanismos equivalentes de gestão de conflitos no cenário processual atual, o qual ganhou mais efetividade com a vigência da Lei nº

13.105/2015 (Código de Processo Civil), a fim de quebrar o paradigma de uma intensa cultura jurídica ainda voltada, de forma preponderante, à litigiosidade.

Luchiani (2014, p. 8) reforça a ideia de que tais mecanismos colaboram para ampliar a própria concepção de acesso à justiça, como acesso a uma ordem jurídica justa, para além do mero acesso ao Judiciário. Neste diapasão, chega a afirmar que:

As experiências desenvolvidas no Brasil permitem constatar que o acesso à justiça se viabiliza com a condução efetiva do processo pelo juiz (gerenciamento do processo e gestão cartorária) e com a utilização de unidade judiciária, responsável não só pelo trabalho com os métodos consensuais de resolução de conflitos, mas também por serviços de cidadania e orientação jurídica, que levam à pacificação social, advindo daí o abrandamento da morosidade da justiça, a diminuição do número de processos e de seus custos, como consequências reflexas.

Diante dessa perspectiva, a Resolução nº 125/2010 traz o modelo de unidade judiciária denominada Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), o qual permite a utilização da mediação e conciliação não apenas no curso do processo, mas em fase pré-processual.

Conforme preceitua o art. 8º, da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça:

Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejusc`s), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.

Ainda prevê o art. 7º da aludida Resolução:

Os tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), coordenados por magistrados e compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área.

Assim sendo, diante desta orientação, o Conselho Nacional de Justiça disciplina que os Tribunais criem Nupemec`s e Cejusc`s, como determinam os arts. 7º e 8º da Resolução já mencionada.

Com fulcro no Relatório de Gestão do Poder Judiciário do Estado do Ceará (2016, p. 1), “o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) do Fórum Clóvis Beviláqua em Fortaleza/Ceará foi criado em 2012, a partir da estrutura física da Central de Conciliação de 1º Grau, em funcionamento desde 23 de março de 2007, por força da Resolução nº 01/2007”.

Vale ressaltar que os maiores litígios que o Cejusc recebe, são oriundos de processos das Varas Cíveis e de Família da Comarca de Fortaleza, sendo tal divisão necessária, em razão da competência, pois o que não é referente às Varas de Família, é atribuição legal das Varas Cíveis. Assim sendo, denota-se que as maiores demandas das Varas Cíveis se referem a revisionais de contratos bancários e questões imobiliárias e, em menor escala, a questões de vizinhança, reparações de danos, buscas e apreensões, enquanto que nas Varas de Família, os litígios se concentram em divórcio, pensão alimentícia, guarda e investigação de paternidade. Portanto, o Cejusc atende demandas que envolvem direitos patrimoniais disponíveis e indisponíveis transacionáveis.

Com base no portal eletrônico do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (2016), é possível constatar que a referida unidade é composta por magistrados e servidores e tem o intuito de utilizar os mecanismos equivalentes de resolução de conflitos, com ênfase na conciliação e mediação judiciais, com o fito de proporcionar um Judiciário mais eficaz à sociedade.

Merece destacar, com fulcro no Manual para Instalação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (2014), que o Nupemec atua como órgão de inteligência, gestão e execução, cabendo-lhe cuidar da administração das demais unidades que utilizam mecanismos equivalentes de resolução de conflitos, em especial, a mediação e a conciliação, tanto pré-processual quanto processual, no âmbito do Poder Judiciário cearense, coordenando os serviços desenvolvidos, bem como os recursos humanos através do acompanhamento do recrutamento e capacitação permanente dos conciliadores e mediadores.

Logo, cabe perceber que no art. 12 da Resolução nº 125/2010 faz-se necessária adequada formação e treinamento de conciliadores e mediadores nos Centros e demais órgãos judiciários, cabendo aos Tribunais, antes da sua instalação, realizar o curso de capacitação até mesmo por meio de parcerias, seja com entidades públicas ou privadas. O profissional bem capacitado é aquele capaz de utilizar as técnicas da mediação ou conciliação com o fim de realizar um acordo com qualidade, que realmente seja cumprido pelas partes e, assim, evitar não somente a ação, mas a execução e os recursos.

Luchiarri (2014, p. 9) afirma que “a capacitação ainda é importante para que as partes sejam devidamente orientadas sobre o procedimento e seu compromisso com o acordo assumido, não devendo, jamais o mediador ou conciliador forçar o acordo, que deve partir da vontade das partes”.

Os programas de treinamento em mediação realizados pelo Conselho Nacional de Justiça buscam uma capacitação, aliando teoria e prática, a fim de formar mediadores

capazes de aplicar no dia a dia, as ferramentas e aprendizado adquiridos no curso de capacitação em parceria com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Conforme Publicação Oficial do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (2017), o Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores, promovido pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, conta com carga horária de 120 (cento e vinte) horas/aula, sendo divididas em 60 (sessenta) horas/aula teóricas (40 horas/aula na modalidade à distância e 20 horas/aula na modalidade presencial), cabendo ao aluno responder a 20 (vinte) questões na atividade final e 60 (sessenta) horas/aula de estágio supervisionado em sessões de mediação e conciliação.

Denota-se ainda que o público-alvo do curso corresponde a pessoas que desejam atuar como mediadores e conciliadores nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc's) e nas Unidades Judiciárias, dentro do número de 100 (cem) vagas ofertadas, das quais, 30 (trinta) vagas são destinadas à indicação da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará e 70 (setenta) para indicação do Nupemec do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, tendo como destinação preferencial, os servidores lotados em Cejusc's, bem como os conciliadores lotados em Juizados Especiais.

Salienta-se que o curso é composto por 02 (duas) etapas, sendo uma teórica e outra Prática. A etapa teórica é formada por 02 (duas) fases: a primeira delas na modalidade de educação à distância (EaD) e a segunda aborda na modalidade de educação presencial. Vale ressaltar que a etapa prática é compreendida pelo estágio supervisionado.

Ressalta-se que a Fase I contempla aulas teóricas à distância, devendo o aluno realizar essa etapa na plataforma *Moodle*, disponibilizada pelo setor de educação corporativa do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Tal etapa é dividida em 04 (quatro) módulos, devendo cada um deles ser acessado no período de 01 (uma) semana, perfazendo um total de 04 (quatro) semanas de aulas à distância. Diante de tal cenário, o aluno deverá obrigatoriamente ler os artigos, participar dos fóruns, realizar os exercícios e resolver as avaliações finais nos prazos pré-estabelecidos com o fito de alcançar, no mínimo, 70% (setenta por cento) de aproveitamento em todas as avaliações e fóruns, tornando-se apto a participar da Fase II.

Merece destacar que só participa da Fase II, a qual contempla aulas teóricas presenciais, o aluno que receber *e-mail* do Nupemec, informando acerca de sua aprovação na Fase I. As aulas teóricas presenciais são realizadas na Escola Superior da Magistratura do

Estado do Ceará (Esmec), em dias e horários pré-determinados, sendo obrigatória a presença em 100% (cem por cento) das referidas aulas. Por fim, após a conclusão das Fases I e II, o aluno participante receberá declaração atestando sua aptidão para o início da Etapa Prática (Estágio Supervisionado), com a qual poderá participar da capacitação em sessões de conciliação e mediação nos locais designados. O conteúdo programático do módulo teórico se encontra no Quadro 1 abaixo:

Quadro 1 – Conteúdo programático determinado pelo CNJ no módulo teórico

1) Panorama histórico dos métodos consensuais de solução de conflitos: Legislação brasileira. Projetos de Lei. Lei dos Juizados Especiais. Resolução CNJ n° 125/2010. Novo Código de Processo Civil-CPC. Lei de Mediação.
2) A Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos: Objetivos: acesso à justiça, mudança de mentalidade, qualidade do serviço de conciliadores e mediadores. Estruturação CNJ. Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania. A audiência de conciliação e mediação do novo Código de Processo Civil. Capacitação e remuneração de conciliadores e mediadores.
3) Cultura da Paz e Métodos de Solução de Conflitos: Panorama nacional e internacional. Autocomposição e Heterocomposição. Prisma (ou espectro) de processos de resolução de disputas: Negociação, Conciliação, Mediação, Arbitragem, Processo Judicial e Processos híbridos.
4) Teoria da Comunicação/ Teoria dos Jogos: Axiomas da comunicação verbal e não verbal. Escuta Ativa. Comunicação nas pautas de interação e no estudo do inter-relacionamento humano: aspectos sociológicos e aspectos psicológicos. Premissas conceituais da autocomposição.
5) Moderna Teoria do Conflito: Conceito e estrutura. Aspectos objetivos e subjetivos.
6) Negociação: Conceito. Integração e distribuição do valor das negociações. Técnicas básicas de negociação (a barganha de posições; a separação de pessoas de problemas; concentração em interesses; desenvolvimento de opções de ganho mútuo; critérios objetivos; melhor alternativa para acordos negociados). Técnicas intermediárias de negociação (estratégias de estabelecimento de <i>rapport</i> ; transformação de adversários em parceiros; comunicação efetiva).
7) Conciliação: Conceito e filosofia. Conciliação judicial e extrajudicial. Técnicas (recontextualização, identificação das propostas implícitas, afago, escuta ativa, espelhamento, produção de opção, condicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade). Finalização da conciliação. Formalização do acordo. Dados essenciais do termo de conciliação (qualificação das partes, número de identificação, natureza do conflito). Redação do acordo: requisitos mínimos e exequibilidade. Encaminhamentos e estatística. Etapas (planejamento da sessão, apresentação ou abertura, esclarecimentos ou investigação das propostas das partes, criação de opções, escolha da opção, lavratura do acordo).
8) Mediação: Definição e conceitualização. Conceito e filosofia. Mediação judicial e extrajudicial, prévia e incidental. Etapas: pré-mediação e mediação propriamente dita (acolhida, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimentos dos interesses ocultos e negociação do acordo). Técnicas ou ferramentas (comediação, recontextualização, identificação das propostas implícitas, formas de perguntas, escuta ativa, produção de opções, condicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade ou reflexão).
9) Áreas de utilização da conciliação/ mediação: Tipos: empresarial, familiar, civil (consumerista, trabalhista, previdenciária, etc.), penal e Justiça Restaurativa; o envolvimento com outras áreas do conhecimento.
10) Interdisciplinaridade da mediação: Conceitos das diferentes áreas do conhecimento que sustentam a prática: sociologia, psicologia, antropologia e direito.
11) O papel do conciliador/mediador e sua relação com os envolvidos (ou agentes) na conciliação e na mediação: Os operadores do Direito (o magistrado, o promotor, o advogado, o defensor público, etc) e a conciliação/mediação. Técnicas para estimular advogados a atuarem de forma eficiente na conciliação/mediação. Contornando as dificuldades: situações de desequilíbrio, descontrole emocional, embriaguez e desrespeito.
12) Ética de conciliadores e mediadores: O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação. Código de Ética.

Fonte: TJCE (2017, p. 16)

Por fim, cumpre estabelecer que o aluno não aprovado em uma das Fases (I ou II) da Etapa Teórica deverá reiniciar o curso a partir da Fase que não finalizou, atendendo ao período de carência.

Ainda em conformidade com publicação oficial do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (2017, p.14-15):

A Etapa Prática (Estágio Supervisionado) é composta por carga horária de 60 (sessenta) horas de sessões de conciliação e/ou mediação, perfazendo o mínimo de 15 (quinze) sessões de conciliação, sendo 03 (três) na qualidade de observador, 05 (cinco) como coconciliador e 7 (sete) como conciliador, bem como 15 (quinze) sessões de mediação, sendo 03 (três) na qualidade de observador, 05 (cinco) como comediador e 7 (sete) como mediador, sob avaliação do Instrutor do curso ou Orientador/Juiz designado, que remeterá relatório de avaliação de cada aluno para o Nupemec do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Caso o discente não atinja o limite mínimo de presença nas aulas, em quaisquer das Etapas (Teórica ou Prática), será automaticamente desligado do curso, não sendo permitida sua participação em novo Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores do Nupemec do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, pelo período de 06 (seis) meses.

A partir de uma análise do curso oferecido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, há de se considerar que a avaliação realizada com os participantes apresentou caráter mais formativo, tendo em vista que o discente é avaliado ao longo do curso e tem a oportunidade de aprimorar-se recebendo *feedbacks* dos formadores na fase teórica e prática, sendo a primeira na modalidade de educação a distância e presencial e a segunda caracterizada pelo estágio prático supervisionado.

Com fulcro em Perrenoud (1998, p. 103), pode-se afirmar que “é formativa toda avaliação que ajuda o aluno a aprender e a se desenvolver, ou melhor, que participa da regulação das aprendizagens e do desenvolvimento no sentido de um projeto educativo”.

Portanto, a avaliação realizada no curso tem um caráter mais formativo, o que é muito positivo, já que o aluno é avaliado em vários momentos, tais como a participação nos fóruns, feitura dos exercícios, avaliações, frequência nas aulas presenciais para seguir à fase seguinte que é a prática com o estágio supervisionado através de capacitação em sessões de mediação e conciliação em locais designados.

#### **4 ANÁLISE DOS ACHADOS: COMO MEDIADORES E CONCILIADORES AVALIAM A FORMAÇÃO OFERTADA PELO NUPEMEC NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**

A pesquisa foi desenvolvida por meio de 2 (duas) etapas. A primeira delas foi realizada utilizando como instrumento de investigação formulário estruturado pelo *Google Forms* e enviado por *e-mail* a uma lista de 41 (quarenta e um) mediadores/conciliadores judiciais de Fortaleza<sup>3</sup>, todos eles já capacitados e que concluíram com êxito o Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores promovido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Merece destacar que dentre os 41 (quarenta e um) mediadores/conciliadores judiciais selecionados, 17 (dezessete) deles responderam a pesquisa, a qual foi encerrada no dia 23 de novembro de 2017, restando assim caracterizada a amostra:

Quadro 2 – Perfil dos entrevistados. Fonte: Dados da pesquisa de 2.017

SEXO	FORMAÇÃO
Feminino – 64,7%	Direito – 94,1%
Masculino – 35,3%	Outra área – 5,9%
<b>Total – 100%</b>	<b>Total – 100%</b>
IDADE	NÍVEL DE ESCOLARIDADE
De 26 a 30 anos – 35,3%	Ensino Superior Completo – 5,8%
De 31 a 35 anos – 17,6%	Especialização – 70,6%
De 36 a 40 anos – 11,8%	Mestrado – 11,8%
Acima de 40 anos – 35,3%	Doutorado – 11,8%
<b>Total – 100%</b>	<b>Total – 100%</b>
JÁ ATUOU OU ATUA COMO INSTRUTOR NO CURSO?	TRABALHA COM MEDIAÇÃO OU CONCILIAÇÃO HÁ QUANTO TEMPO?
Sim – 41,2%	De 6 meses a 1 ano – 12,5%
Não – 58,8%	De 1 a 2 anos – 12,5%

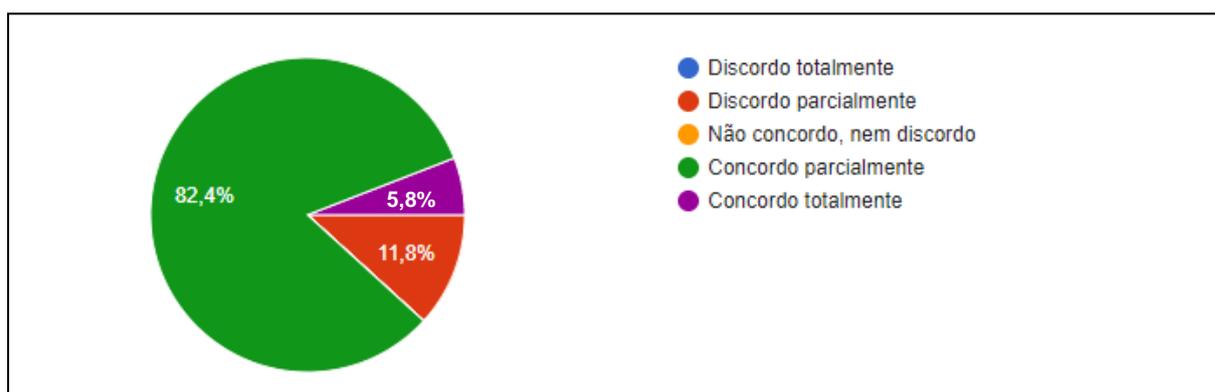
<sup>3</sup> A lista referente ao município de Fortaleza/Ce foi obtida a partir de consulta no cadastro nacional de mediadores e conciliadores judiciais (2016b) no endereço eletrônico do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

-----	Acima de 3 anos – 75,0%
<b>Total – 100%</b>	<b>Total – 100%</b>

Denota-se, portanto, a partir da análise do Quadro 2 que o perfil dos 17 (dezesete) entrevistados caracteriza-se pela predominância de mediadores/conciliadores judiciais do sexo feminino, com idades predominantemente igual ou superior a 26 (vinte e seis) anos, formação em Direito e pós-graduação *lato sensu*, trabalhando com mediação ou conciliação há mais de 3 (três) anos.

Com relação ao curso de capacitação, os 17 (dezesete) entrevistados, no que concerne aos objetivos esperados e obtidos no curso, os respondentes assim avaliaram a formação recebida, como se observa no gráfico a seguir:

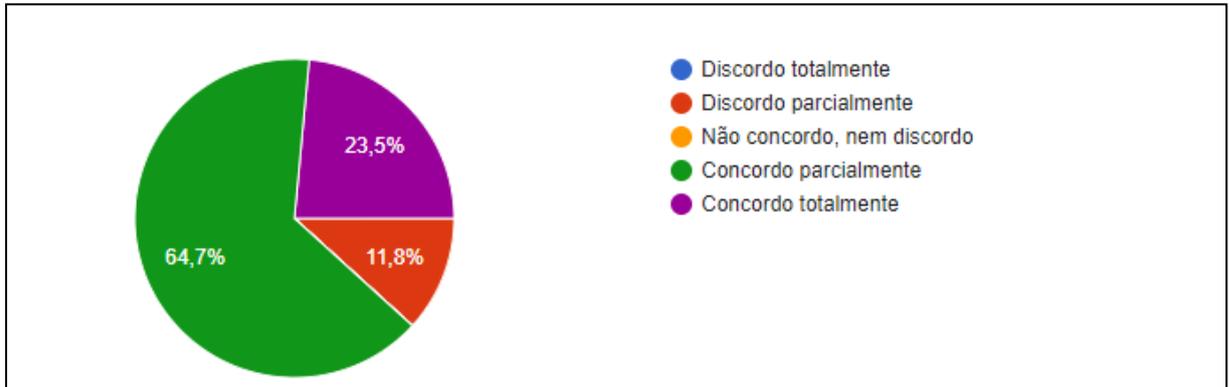
Gráfico 1 – O curso corresponde plenamente às expectativas de aprendizagem



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Examinando os conteúdos ministrados no curso e sua relação com a atuação prática como mediadores e conciliadores, fator essencial para o impacto positivo na educação de adultos (andragogia), a maioria dos respondentes concorda parcialmente com a afirmação de que os conteúdos do curso tenham relação direta com as exigências de atuação dos mediadores e conciliadores na prática, como se observa no gráfico a seguir.

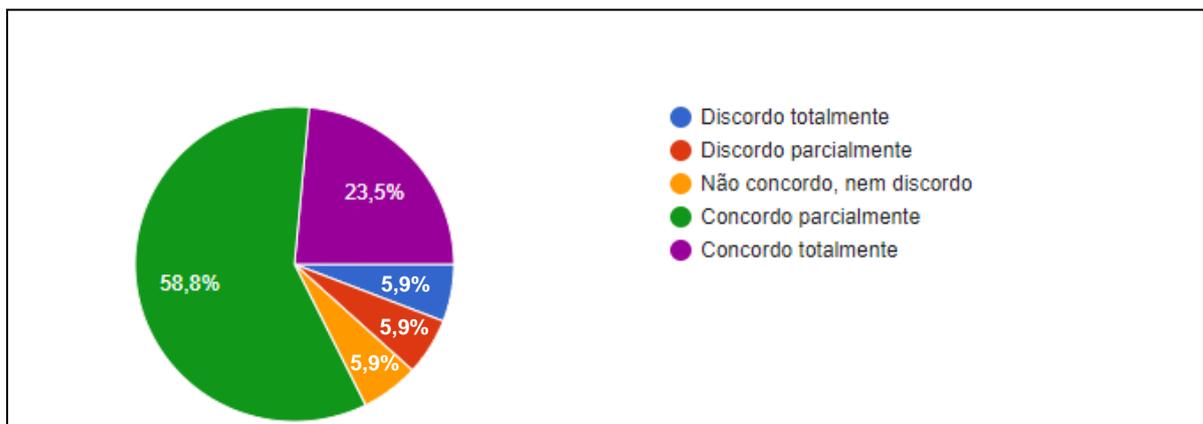
Gráfico 2 – Os conteúdos ministrados no curso têm relação direta com as exigências de atuação dos mediadores e conciliadores na prática



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Na análise do material didático, todo ele disponibilizado pelo próprio Conselho Nacional de Justiça (CNJ), os sujeitos da pesquisa assim se posicionaram, reconhecendo que o material atende às necessidades de formação, embora um percentual de 11,8% (onze vírgula oito por cento) dos cursistas discorde total (5,9%) ou parcialmente (5,9%) disto, o que sinaliza para a necessidade de atualização ou adequação deste material:

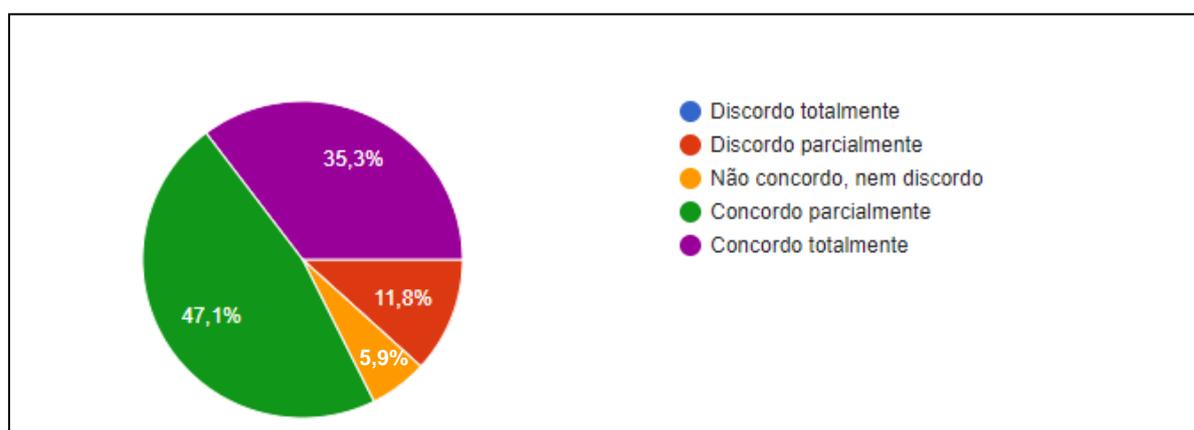
Gráfico 3 – O material didático atende às necessidades da formação



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

No momento em que avaliam os professores formadores em sua didática e capacidade de transmitir o conteúdo, os respondentes reconheceram a capacidade daqueles que atuam como instrutores do curso de transmitir os conteúdos de forma didática e nenhum deles discordou totalmente de tal afirmação, o que permite inferir a existência de uma grande satisfação em relação ao corpo docente recrutado para atuar nos cursos. Ressalte-se que um percentual significativo de 11,8% (onze vírgula oito por cento) dos entrevistados discorda total ou parcialmente desta afirmação.

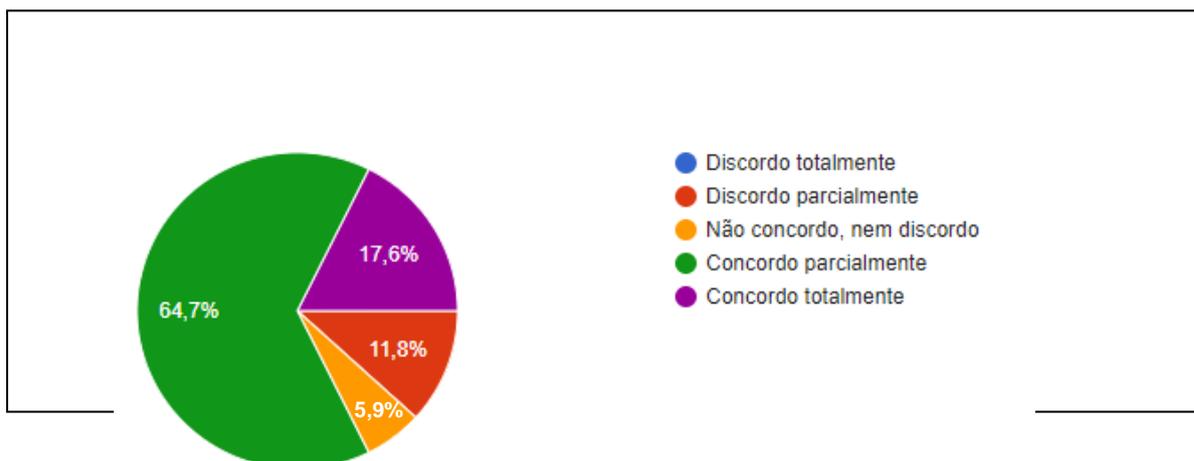
Gráfico 4 – Os professores/formadores são didáticos e conseguiram transmitir bem o conteúdo



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Ao examinar as atividades práticas de estágio, indagados sobre a sua potencialidade para o desenvolvimento das habilidades necessárias à atuação do mediador e conciliador judiciais, nenhum respondente entendeu que tais atividades deixam de colaborar para o desenvolvimento de suas habilidades práticas e um percentual significativo destes (17,6%) concorda totalmente com a afirmação de que as atividades de estágio permitiram, de fato, o desenvolvimento das habilidades práticas ou permitiram parcialmente que tais habilidades se desenvolvessem (64,7%).

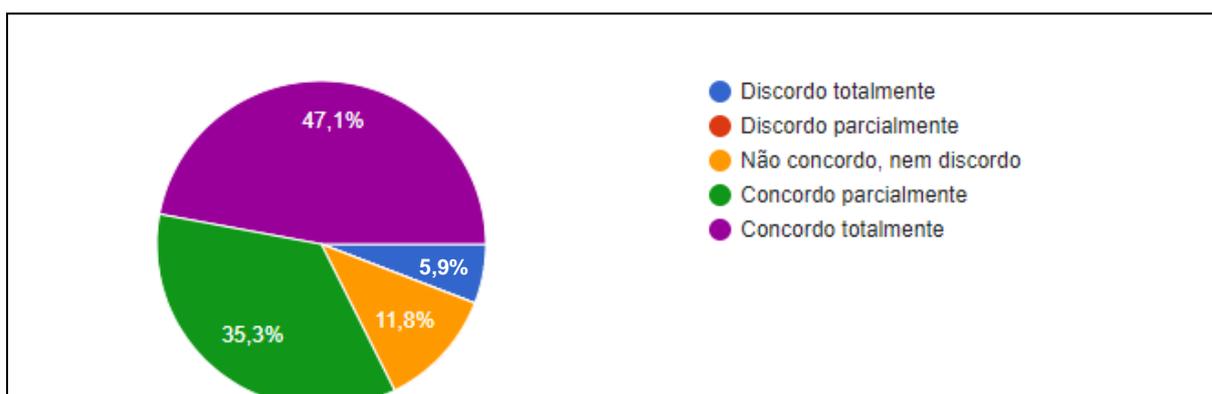
Gráfico 5 – As atividades de estágio permitiram o desenvolvimento das habilidades práticas



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Já no que diz respeito ao acompanhamento dos tutores ou formadores nos módulos a distância, também houve insatisfação de 5,9% (cinco vírgula nove por cento) dos entrevistados, os quais entenderam que não tiveram um acompanhamento adequado, ainda que uma expressiva maioria entenda ter havido acompanhamento adequado, concordando no todo (47,1%) ou em parte (35,3%) desta afirmação.

Gráfico 6 – Os módulos de Ensino à Distância (EAD) tiveram acompanhamento e orientação adequados pelos tutores/formadores



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

No item aberto do questionário, que não adotava a escala de Likert, mas solicitava aos participantes que elencassem as habilidades que consideravam mais relevantes a serem desenvolvidas ou adquiridas pelos mediadores e conciliadores judiciais, as respostas apresentadas deram muita ênfase a habilidades como “escuta ativa”, “empatia” e “imparcialidade”, o que se repetiu de forma mais frequente nas respostas apresentadas, habilidade interpessoal que preponderou sobre aquelas de natureza estritamente técnica. Abaixo, apresenta-se um quadro com a pergunta aberta formulada e as respostas apresentadas, identificando em negrito as respostas mais comuns.

Quadro 3 - Quais as habilidades que você considera mais importantes a serem desenvolvidas ou adquiridas pelos mediadores e conciliadores judiciais? (Citar pelo menos três)

1) Amor ao próximo, <b>escuta ativa</b> e acolhimento;
2) Percepção, <b>empatia</b> e perguntas reflexivas;
3) Habilidade de escuta, <b>empatia</b> e trabalho em equipe;
4) Calma, equilíbrio, naturalidade;
5) Seriedade, discrição, afago, <b>escuta</b> e <b>imparcialidade</b> ;
6) Percepção, <b>escuta ativa</b> , formação ética;
7) Geração de possibilidades, identificação do problema real e estímulo ao diálogo produtivo;
8) Habilidades comunicativas, perceptivas, cognitivas, emocionais e criativas. Devendo assim perceber os reais conflitos das partes, conseguir identificar e validar sentimentos, parafrasear, perguntar, <b>ouvir</b> e promover reflexão as partes com enfoque transformativo e prospectivo;
9) Habilidades de comunicação não violenta, habilidade em <b>escuta</b> empática, habilidade em demonstrar-se ser <b>imparcial</b> e habilidade em não oferecer sugestão (em especial para mediação);
10) Formação jurídica, formação em técnicas, prática jurídica;
11) Bom relacionamento interpessoal visando estabelecer <b>empatia</b> , capacidade de fazer a <b>escuta ativa</b> e visão de contexto social;
12) Empoderamento, <b>escuta ativa</b> , afeto;
13) <b>Saber ouvir</b> , <b>imparcialidade</b> e aprendizado constante;

14) <b>Escuta ativa</b> , saber formular perguntas abertas e utilização adequada do feedback;
15) <b>Escuta ativa</b> , <b>empatia</b> e acolhimento;
16) <b>Empatia</b> , paciência e <b>imparcialidade</b> ;
17) <b>Imparcialidade</b> , <b>escuta ativa</b> e estabelecimento do <i>rapport</i> .

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A partir da análise dos gráficos, percebe-se que o curso de capacitação apresentou avaliação satisfatória em todos os quesitos abordados (aprendizagem, conteúdos ministrados e sua relação com a prática, material didático, didática dos professores/formadores, atividade de estágio e módulos EAD), mediante concordância parcial dos entrevistados expressos nos maiores percentuais, apesar de algumas insatisfações mais visíveis em relação ao material didático e ao acompanhamento dos tutores nos módulos a distância (EaD). Em razão disso, vale salientar a importância de maior aprofundamento das respostas por meio de pesquisa, realizada através de abordagem qualitativa e fenomenológica e materializada pela realização de entrevistas individuais que compuseram a segunda etapa da pesquisa sobre a qual comentaremos a seguir.

Cumprir destacar que, dentre as habilidades mais citadas pelos 17 (dezessete) entrevistados, pode-se elencar três delas: escuta ativa, empatia e imparcialidade, as quais foram avaliadas como importantes a serem desenvolvidas ou adquiridas pelos mediadores e conciliadores judiciais na atuação prática.

Aufere-se que, dentre os 17 (dezessete) respondentes, 7 (sete) já participaram do curso como instrutor/formador. Assim sendo, foram selecionados 2 (dois) deles, por critério meramente aleatório para que fosse cumprida a segunda etapa da pesquisa, a qual restou configurada pelo seu caráter qualitativo a partir de roteiro estruturado de entrevistas individuais realizadas por Fernandes (2017), mediante levantamento de sugestões de melhoria para o curso no que diz respeito a 5 (cinco) aspectos: 1) conteúdos ministrados e sua relação com a atuação prática dos mediadores/conciliadores; 2) material didático adotado; 3) didática de professores/formadores; 4) atividade de estágio e sua relação com o desenvolvimento de habilidades práticas; 5) módulos de educação à distância.

No que diz respeito ao aspecto 1 (um), foi sugerido buscar uma maior aproximação entre a teoria e o conteúdo ministrado, mediante exemplos práticos. Além disso, ressaltou-se que o conteúdo do curso é o recomendado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), envolvendo desenvolvimento do conhecimento, das habilidades e das atitudes em prol da busca pelo aperfeiçoamento de competências autocompositivas. (ENTREVISTADA 2, 2017)

Em relação ao aspecto 2 (dois), alegou-se que o Manual do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), como obra básica adotada, atende bem as expectativas (ENTREVISTADO 1, 2017), todavia, os slides do curso não esclarecem bem os assuntos abordados e não são dispostos em uma sequência tão lógica. (ENTREVISTADA 2, 2017).

Há de se considerar em face do aspecto 3 (três) que, apesar da avaliação ter sido positiva, houve sugestão para que as aulas fossem baseadas na intercalação entre teoria e simulação, mediante utilização de práticas ativas de aprendizagem. (ENTREVISTADO 1, 2017).

Tratando-se do aspecto 4 (quatro), percebeu-se como sugestão a necessidade de aumento da carga horária na fase presencial, a fim de sanar as dúvidas dos alunos em relação à parte prática, os quais se sentem muito inseguros para iniciar os estágios (ENTREVISTADA 2, 2017), além de promover encontros com os estagiários e instrutores para discussão e aperfeiçoamento por meio de um estudo em grupo. (ENTREVISTADO 1, 2017).

Por fim, para o aspecto 5 (cinco) foi sugerido que o conteúdo do módulo de educação à distância deveria ser exposto de uma forma mais interativa (ENTREVISTADO 1, 2017) com o intuito de despertar no aluno uma maior vontade de conhecer, pois são muitos textos e uma boa parte deles não é lida. (ENTREVISTADA 2, 2017).

## **5 CONCLUSÃO**

Como visto, em termos gerais, o curso de capacitação de mediadores e conciliadores judiciais oferecido pelo Nupemec do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará apresentou avaliação satisfatória em todos os quesitos abordados (aprendizagem, conteúdos ministrados e sua relação com a prática, material didático, didática dos professores/formadores, atividade de estágio e módulos EAD) mediante concordância parcial dos entrevistados expressos nos maiores percentuais.

Concluiu-se também, que a avaliação com os discentes do curso, apresentou caráter mais formativo, tendo em vista que o aluno é avaliado na fase teórica e prática, sendo a primeira na modalidade de educação a distância (EAD) e presencial e a segunda, pelo estágio supervisionado. De certa forma, isso é muito positivo, pois o discente é avaliado em vários momentos, tais como a participação nos fóruns, feitura dos exercícios, avaliações, frequência nas aulas presenciais para seguir à fase seguinte que é a prática com o estágio supervisionado através de capacitação em sessões de mediação e conciliação em locais designados.

No que tange às habilidades mais importantes citadas pelos 17 (dezesete) entrevistados, houve destaque para três delas: escuta ativa, empatia e imparcialidade, as quais merecem ser levadas em consideração na atuação prática de mediadores e conciliadores judiciais.

Todavia, sugestões também foram apresentadas para melhoria na capacitação, no que diz respeito ao material didático adotado, já que os slides do curso não esclarecem bem os assuntos abordados e não são dispostos em uma sequência tão lógica, além de que a didática dos professores merece uma intercalação entre teoria e simulação, mediante utilização de práticas ativas de aprendizagem.

Além disso, no quesito atividade de estágio e sua relação com o desenvolvimento de habilidades práticas, foi sugerido aumento da carga horária na fase presencial, com o fito de sanar maiores dúvidas dos alunos em relação à parte prática e diminuir a insegurança dos mesmos nesse aspecto através de um maior aperfeiçoamento em grupo de estudo.

Por fim, foi sugerido que o conteúdo do módulo de educação à distância deveria ser exposto de uma forma mais interativa com o intuito de despertar no aluno uma maior vontade de conhecê-lo, pois há muitos textos e boa parte da leitura não é exaurida.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016a. 390 p. AZEVEDO, André Gomma de (Org). Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 19 out. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, de 17 de março de 2015.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores**. Brasília, 2016b. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/ccmj/pages/publico>>

/consulta.jsf>. Acesso em: 31 out. 2017

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 07 out. 2017. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, de 30 de novembro de 2010.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, de 29 de junho de 2015.

CEARÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE). **Manual para Instalação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania**. Fortaleza, 2014. Disponível em: <<http://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2016/06/ManualparaCejusccolorido.pdf.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE). **Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Poder Judiciário do Estado do Ceará**. Disponível em: <<http://www.tjce.jus.br/nupemec/>>. Acesso em: 04 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE). Publicação oficial do TJCE – Lei Federal nº 11.419/06, art. 4º. Edição 1777. Fortaleza, Ano VIII, Caderno 1: Administrativo, 17 out. 2017. Disponível em: <<http://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2016/06/edital0082017fortalezapublicar.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2017. **Diário Oficial do Estado do Ceará**, Fortaleza, CE, de 17 de outubro de 2017.

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC). **Relatório de Gestão do Poder Judiciário do Estado do Ceará**. Fórum Clóvis Beviláqua, 2016.

DEMO, Pedro. **O Bom Docente**. Fortaleza: Editora Universidade de Fortaleza (UNIFOR), 2008.

FERNANDES, Igor Benevides Amaro. Roteiro de entrevista individual: **Sugestões de melhoria para curso de capacitação de mediadores e conciliadores judiciais do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**. Depoimentos entrevistados 1 e 2: Fortaleza, 4 dez. 2017.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: Saberes necessários à prática educativa**. 31. ed. São Paulo: Paz e Terra (Coleção Leitura), 1996.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. Capacitação de conciliadores e mediadores. In: TOLEDO, Armando Sérgio Prado de; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (Coord.). **Estudos avançados de mediação e arbitragem**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, 1.ed, p.7-22

LUCKESI, Cipriano Carlos. **Avaliação da aprendizagem componente do ato pedagógico**. São Paulo: Cortez, 2011.

PERRENOUD, Philippe. **Avaliação: Da excelência à Regulação das Aprendizagens – Entre duas lógicas**. (Trad.) Patrícia Chittoni Ramos. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PIMENTA, Selma Garrido; ANASTASIOU, Léa das Graças Camargos. **Docência no Ensino Superior**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

**Submetido em 08.04.2018**

**Aceito em 12.06.2018**