



Acesso à Justiça por Sistemas Alternativos de Administração de Conflitos



Mapeamento nacional
de programas públicos e
não governamentais

capa

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
BRASIL 2005

ÍNDICE

I - Apresentação	05
II - Acesso à Justiça por meios alternativos de solução de conflitos	07
III - Promoção da paz e desenvolvimento humano: a importância do acesso à Justiça	09
IV - Introdução	11
V - Mapeamento Nacional das Experiências	17
1. Metodologia e desenho da base de dados	17
1.1. Desenho da base	17
1.2. Mapeamento exploratório	19
1.3. Aplicação dos formulários	21
1.4. Variáveis de análise	22
1.5. Dificuldades na coleta dos dados (crítica das fontes)	22
2. Resultados	24
2.1. Descrição dos programas	24
2.2. Caracterização dos programas	32
2.3. Distribuição por UF	37
2.4. Recursos humanos	39
2.5. Capacitação dos mediadores	42
2.6. Produção e gestão do conhecimento	47
2.7. Modelos de financiamento	49
2.8. Objetivos	51
VI - Construindo uma política pública para a difusão de sistemas alternativos de solução de conflito	53
Anexo I- Organizações e programas	57
Anexo II - Questionários aplicados	63

I - APRESENTAÇÃO

Em 2004 o Ministério da Justiça apresentou um diagnóstico do Poder Judiciário no qual se comprova por dados consistentes aquilo que já se sabia há algum tempo: o Judiciário tem grandes dificuldades de prestar um serviço eficiente para a sociedade. O enorme aumento de demandas judiciais ao longo dos últimos 15 anos não foi acompanhado de medidas que preparassem a estrutura judiciária do país para uma prestação satisfatória.

A situação é tão grave que provoca danos não apenas no direito a uma prestação judiciária eficiente, mas afeta de forma séria a vida de todos os cidadãos, inclusive aqueles que não estão envolvidos em nenhuma lide específica. Há pesquisas que comprovam que a lentidão do Judiciário interfere em questões tão díspares quanto o combate à criminalidade e a dificuldade para se reduzir as taxas de juros.

Felizmente a sociedade brasileira parece ter tomado consciência do problema. O tema tem sido amplamente discutido em diversos fóruns e, no final de 2004, em um momento inédito, os três poderes da República se reuniram para assinar o “Pacto de Estado por um Judiciário mais Rápido e Republicano”.

É por isso que o Ministério da Justiça do governo Luiz Inácio Lula da Silva tem tratado a Reforma do Judiciário como uma de suas prioridades. Isso se reflete, por exemplo, na criação de uma secretaria específica para o tema. A Secretaria de Reforma do Judiciário tem colaborado decisivamente no processo de reforma, que teve como primeiro passo a aprovação da Emenda Constitucional nº 45, em 2004. A Reforma Constitucional foi aprovada no Congresso Nacional, com o apoio do governo, e espera-se que a sua real implementação já apresente resultados robustos em um futuro próximo.

Além disso, é fundamental que não se perca de vista o fato de que ainda há muito a ser feito para que se construa um Judiciário melhor. O Presidente da República enviou ao Congresso Nacional algumas dezenas de projetos com alterações na legislação processual brasileira, visando, sobretudo, agilizar os procedimentos.

No entanto, olhando com atenção o problema do Judiciário brasileiro, percebe-se que a simples reforma legislativa não será suficiente para torná-lo mais célere e democrático. É preciso uma verdadeira revolução institucional, por meio da qual aquele poder se imbriquem de uma nova cultura, adotando modos diversos de solução de conflitos. Já é passada a hora de o Brasil incorporar aquilo que o mestre Cappelletti

chamou de terceira onda do acesso à Justiça, centrada não apenas na estrutura clássica do Judiciário, mas *“no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas.”*

Daí a importância de uma pesquisa da natureza desta que apresentamos. Sem um fortalecimento expressivo dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos, o Judiciário continuará sofrendo a situação absurda de uma quantidade não absorvível de pretensões e, ao mesmo tempo de uma demanda reprimida de milhões de pessoas sem acesso à Justiça. Os meios alternativos podem contribuir nas duas pontas do problema, tirando alguns conflitos da estrutura clássica do Judiciário e resolvendo aqueles que nunca chegariam a ela.

Por tal razão, esperamos que este estudo possa ser uma importante ferramenta para todos aqueles que desejam aprimorar os métodos extrajudiciais de resolução de disputas.

Márcio Thomaz Bastos
Ministro de Estado da Justiça

II - ACESSO À JUSTIÇA POR MEIOS ALTERNATIVOS DE ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

O recente debate sobre a Reforma do Judiciário reforçou a necessidade de reflexão sobre o acesso à Justiça no Brasil. O elevado índice de litigância verificado em nosso sistema não traduz, necessariamente, a democratização dos meios e instrumentos de acesso. Ao contrário, os dados disponíveis indicam uso excessivo da máquina judiciária por parte das grandes corporações e pela Administração Pública em todos os seus níveis, ao passo que as demandas da população economicamente necessitada não chegam, por muitas vezes, às instâncias formais da Justiça.

A partir dessa percepção, que se soma ao potencial de aumento de efetividade das intervenções a partir do uso de instrumental de negociação e mediação, é oportuna a iniciativa de lançar luzes sobre o estado da arte dos sistemas alternativos de resolução de conflitos no país. Apesar de grande parte das iniciativas depender diretamente de recursos públicos, não dispomos de informação coordenada sobre as características mais básicas desses programas.

Assim, e no intuito de alavancar o debate e a sistematização de dados sobre essa realidade que vem ocupando espaço no Brasil e no mundo nas últimas décadas, empreendeu-se um esforço para catalogar e caracterizar as iniciativas existentes em território nacional, que não tenham fins lucrativos, e sejam, assim, voltadas à ampliação do acesso à Justiça para os necessitados.

Ao final, alcançamos um universo de 67 programas, distribuídos por 20 unidades da Federação, o que, embora não contemple o universo das iniciativas, representa amostra considerável que nos autoriza avançar em algumas considerações. Os resultados foram submetidos à avaliação de um grupo de especialistas do governo e da sociedade civil, que formulou propostas para a construção de uma política pública coordenada sobre o tema, que seguem ao final da publicação.

Esperamos que a iniciativa, além de difundir as informações sobre a situação atual de tais programas no país, possa favorecer a necessária integração institucional e contribuir para a qualificação dos programas existentes e a modelagem dos programas futuros, que já constituem realidade no cenário da Justiça brasileira e podem contribuir decisivamente para a ampliação do acesso à Justiça no país.

Sérgio Rabello Tamm Renault
Secretário de Reforma do Judiciário

III - PROMOÇÃO DA PAZ E DESENVOLVIMENTO HUMANO: A IMPORTÂNCIA DO ACESSO À JUSTIÇA

A promoção e a manutenção da paz e do desenvolvimento dos povos constituem o principal objetivo das Nações Unidas. A prevenção e resolução de conflitos internacionais e a promoção da paz são princípios fundamentais adotados desde a sua criação e transcritos na Carta da ONU. O acesso a um sistema de Justiça que garanta o cumprimento de direitos e promova a equidade é elemento fundamental para a paz social em qualquer nação. Na busca do fortalecimento das funções sociais do sistema de Justiça, a implantação de mecanismos alternativos de resolução de conflitos constitui um importante caminho para a oferta de soluções pacíficas e justas aos conflitos vivenciados pelos cidadãos e de fortalecimento e manutenção da coesão social.

O desenvolvimento de sistemas alternativos de resolução de conflitos é uma recomendação das Nações Unidas. O Conselho Econômico e Social das Nações Unidas (ECOSOC), em sua resolução 1999/26, de 28 de julho de 1999, recomendou que os Estados considerem, no contexto de seus sistemas de Justiça, o desenvolvimento de procedimentos alternativos ao processo judicial tradicional e a formulação de políticas de mediação e de justiça restaurativa. Essas medidas visam o desenvolvimento de uma cultura favorável a sistemas alternativos de resolução de conflitos nas autoridades judiciais, sociais e outras responsáveis pelo cumprimento da lei e pelo atendimento e promoção dos direitos do cidadão.

Nesse contexto, iniciativas na área da Justiça começaram a ser desenvolvidas por meio de cooperação técnica do PNUD com a Secretaria Especial de Direitos Humanos, com a Sociedade Civil organizada e, agora, com o Ministério da Justiça. Essas ações têm por base a percepção de que o desenvolvimento não pode ser alcançado sem a plena garantia de acesso à Justiça, da segurança e coesão social dos cidadãos.

Dessa forma, o acesso à Justiça é considerado um direito humano e um caminho para a redução da pobreza, por meio da promoção da equidade econômica e social. Onde não há amplo acesso a uma Justiça efetiva e de qualidade, a democracia está em risco e o desenvolvimento não é possível. Assim, o acesso à Justiça é reconhecido como uma dimensão essencial ao desenvolvimento humano, representando atualmente uma forte presença na cooperação técnica estabelecida pelo PNUD com vários países do mundo.

Dentro dessa linha de atuação do PNUD no Brasil, a Secretaria de Reforma do Judiciário está presente como uma importante parceira. A partir de 2003, foram ampliadas significativamente as ações de cooperação técnica

na área de Justiça.

Dentre os principais resultados já alcançados, pode-se mencionar:

- a publicação do Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil, que recebeu moção de congratulação pela sua realização no III Congresso Interamericano de Defensorias Públicas;

- o suporte à realização da XIV Conferência de Ministros da Justiça dos Países Ibero-Americanos, que constituiu um importante fórum de discussão de temas relacionados à Modernização do Judiciário na América Latina;

- a realização de estudos para a formulação de propostas de alterações legislativas envolvendo a estrutura do Poder Judiciário;

- projeto-piloto de implantação de posto de atendimento do Juizado Especial Federal (JEF) no Centro Integrado de Cidadania (CIC) de Francisco Morato, em São Paulo. Atualmente em sua fase final de implantação, esta ação visará ampliar o atendimento principalmente de demandas na área previdenciária, contando com um forte componente de modernização tecnológica.

- estudo comparativo na área de gestão da Justiça na América Latina, atualmente em fase de elaboração;

- atividades na área de Justiça Restaurativa. Buscando o aprofundamento do conhecimento sobre este modelo de Justiça, ações em dois eixos principais estão sendo desenvolvidas: (i) prático, consistente na implementação de três projetos-piloto de aplicação de práticas de Justiça Restaurativa; (ii) teórico, com a realização de uma Conferência Internacional e a produção de material doutrinário sobre o tema.

Dessa forma, a cooperação técnica na área de Justiça vem produzindo vários resultados na discussão e proposição de formas de ampliação do acesso à Justiça, de avaliação e análise diagnóstica do campo jurídico no país e de identificação e aprimoramento de formas inovadoras de prestação de serviços jurisdicionais.

O presente estudo insere-se neste contexto e tem como objetivo contribuir para o desenho e fortalecimento de uma política pública de mediação no Brasil, apoiando seus primeiros passos. Se concretizada, esta política será uma contribuição certa na ampliação do espaço público do exercício da cidadania, na promoção e defesa da coesão social de grupos e segmentos populacionais e no fortalecimento de nossa democracia.

Esperamos que esta publicação constitua uma nova e importante contribuição ao desenvolvimento do tema *solução alternativa de conflitos* no país.

Carlos Lopes
Representante Residente
Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - Brasil

IV - INTRODUÇÃO

Um dos temas políticos mais debatidos hoje no Brasil é a reforma do sistema de Justiça, debate este permeado pelo intuito de tornar suas instituições mais acessíveis e eficazes no oferecimento de soluções pacíficas e justas aos conflitos vivenciados pelos cidadãos. No motor deste movimento identificam-se preocupações econômicas, de segurança jurídica, de partição de poderes, de incremento do exercício de garantias e direitos individuais, coletivos e difusos. Tais preocupações são compartilhadas por muitos atores na sociedade brasileira, entre eles, empresas, sindicatos, trabalhadores, organizações da sociedade civil, consumidores, movimentos de defesa de minorias políticas, agentes públicos, universidades.

Algumas críticas ao modo como o sistema de Justiça vem operando e se organizando, comuns a esses atores sociais tão diferentes, referem-se à morosidade judicial, aos elevados custos de litigação, à inadequação do modelo adversarial na gestão de conflitos familiares. Críticas que não são exclusivas do cenário brasileiro, já que outros países igualmente enfrentaram ou enfrentam a necessidade de reformas institucionais e legislativas, mas que aqui conhecem peculiaridades do contexto social contemporâneo. As dificuldades das instituições em oferecer as respostas satisfatórias relacionam-se a problemas de gestão, orçamentários, de formação e recrutamento de novos operadores, aumento progressivo de demandas - resultado da emergência de novos direitos ou de transformações sociais e econômicas que impactam a busca por judicialização de conflitos.

Seja por parte do movimento social que demanda a reforma da Justiça, seja por parte dos atores institucionais e governamentais que procuram oferecer respostas a essas demandas, parece haver uma disposição para refletir, inovar e experimentar alternativas. Assim é que, aos poucos, se observa que organizações sociais e instituições públicas criam programas de administração alternativa de conflitos: há diversas entidades criando conhecimento e aplicando técnicas de mediação, arbitragem, uso do direito informal na solução de problemas interpessoais; mas há também instituições públicas investindo em iniciativas semelhantes.

Ocorre que, até o momento, não se dispunha de dados para orientar o investimento e a atuação neste campo¹. Alguns estudos já procuraram conhecer e avaliar alguns programas e experiências de solução e gestão alternativa de conflitos, no entanto, sempre sob a forma de estudos de caso. Daí a necessidade de se realizar um mapeamento nacional, a fim de saber quais são os programas existentes,

onde estão localizados, que tipo de público atendem, quanto custam e quem os financia. Ao conhecer essa realidade, ao mesmo tempo em que se dissemina a informação sobre o que tem sido feito, torna-se possível identificar onde estão as principais lacunas e ausências, merecedoras do investimento público ou não-governamental.

Assim, o mapeamento centrou-se na identificação de programas alternativos de solução e administração de conflitos de caráter público ou não-governamental, sem fins lucrativos, entendendo que programas são iniciativas minimamente formalizadas no interior de alguma instituição ou entidade com a finalidade de atender casos e contribuir com a ampliação do acesso à Justiça. Esses programas podem estar sediados em instituições governamentais – como Tribunais de Justiça, Defensorias Públicas, secretarias estaduais, órgãos municipais, entre outros – ou em entidades não-governamentais – que tenham sido constituídas com a missão institucional de ampliar a oferta de solução pacífica de conflitos ou que tenham missão institucional diversa, mas que mantenham programas dessa natureza. E há também os programas que são frutos de parcerias entre duas ou mais organizações, estatais ou da sociedade civil.

Por administração alternativa de conflitos entendem-se as iniciativas pautadas por um modelo de mediação de conflitos por via negociada, ou restaurativa, ou de compensação; em contraposição aos modelos adjudicatório e retributivo da Justiça comum. Buscaram-se, num primeiro momento, apenas os programas que procuram encaminhar a gestão dos conflitos extrajudicialmente, excluindo-se as iniciativas de mediação por via negociada que já estão previstas na legislação processual, isto porque estava-se à procura de conhecimento sobre aquilo que amplia a oferta de solução pacífica de controvérsias para além do sistema oficial de Justiça. Os serviços privados de mediação extrajudicial, oferecidos por escritórios, empresas e organizações mediante remuneração, também foram excluídos, em razão da pesquisa estar orientada para os programas públicos ou não-governamentais com fins públicos².

Espera-se que, a partir deste primeiro mapeamento – certamente ainda parcial e lacunar – se consiga contribuir para o conhecimento dos programas alternativos de gestão de conflitos, com a difusão da prática qualificada da administração alternativa de conflitos, com o fortalecimento técnico e institucional dos programas que ampliam o acesso à mediação pacífica de conflitos para a população carente. O simples mapeamento pode ser um ponto de partida para o fortalecimento da articulação de redes, de novas parcerias, de incremento da formação e da capacitação dos agentes através da troca de experiências e conhecimento.

Este mapeamento reuniu 67 programas, sediados em 22 estados do Brasil. Significa um primeiro passo, mas é certo que outros programas não puderam ser conhecidos ou se iniciaram posteriormente à coleta de dados. Por isso, é imprescindível que a base de dados agora trazida a público seja periodicamente complementada e atualizada.

A metodologia de pesquisa constitui-se num mapeamento exploratório (cujos procedimentos serão detalhados a seguir) para identificação de programas e organizações que atuam na administração alternativa de conflitos e em entrevistas com os coordenadores dos programas a fim de preencher um formulário e construir uma base de dados com informações que permitam caracterizar essas atividades. As informações aqui contidas foram fornecidas pelos coordenadores dos programas.

Não foi o intuito deste levantamento fazer análise sobre a qualidade dos programas e sobre adequação dos métodos utilizados a quaisquer critérios externos aos programas. Deste modo, os realizadores da pesquisa comprometem-se apenas com a divulgação dos resultados obtidos e não emitem um juízo de qualidade das experiências mapeadas.

É certo que através do conhecimento podem-se vislumbrar caminhos de ação para o incremento e a disseminação de iniciativas que venham a colaborar com a universalização do acesso à Justiça – um direito constitucional de cada cidadão brasileiro – e com a difusão de uma cultura de respeito ao direito (e aos direitos) como mediador das relações entre pessoas, grupos e organizações.

O investimento social em sistemas alternativos de gestão do conflito é interessante, não como substituto do direito fundamental de acesso à Justiça pública, mas como mecanismo complementar que pode ajudar a, cada vez mais, produzir espaços em que a gestão social de interesses antagônicos se faça com base no direito, no respeito aos direitos fundamentais, desvalorizando assim as formas violentas e opressivas de resolução de disputas, sempre tão presentes na sociedade brasileira.

Os primeiros passos na construção dessas alternativas já estão sendo dados. Não se trata mais de partir do zero, pois o Brasil já acumula alguma experiência nesse campo, embora, para bem ou para mal, não exista ainda uma tradição e tampouco um perfil claro sobre o que fazer ou como fazer para se alcançar os objetivos há pouco mencionados. Vale o esforço de persistir interrogando essa experiência brasileira na administração alternativa de conflitos.

Uma das principais conclusões deste estudo é a avaliação da importância do investimento estatal nas alternativas à judicialização ordinária dos conflitos. A solução alternativa de conflitos que se tem feito no Brasil caracteriza-se como alternativa ao recurso à intervenção judicial clássica (através do processo judicial comum), porém não pode ser considerada como alternativa à judicialização dos conflitos, já que boa parte dos programas governamentais – e mesmo dos não-governamentais – é diretamente patrocinada pelos Judiciários Estaduais e Federal, ou estabelece com eles convênios e parcerias na prestação de serviços jurisdicionais. Aliás, diversas ONG encontradas atuam tanto na administração alternativa dos conflitos quanto na assistência judicial, nos casos em que ela seja necessária.

Muito menos se pode dizer que a utilização de administração alternativa de conflitos seja uma alternativa à intervenção estatal nesse campo, já que o Estado, através de diferentes agências governamentais, financia a maior parte dos programas estudados, seja diretamente prestando esse tipo de serviço ao cidadão, seja financiando ou estabelecendo convênios com organizações civis.

Deste modo, a promoção de um debate amplo, o estímulo ao intercâmbio de experiências, o estímulo à avaliação dos resultados, e a disseminação de conhecimentos específicos podem ser uma importante contribuição da Secretaria da Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça nesse campo. Uma vez que diferentes instituições públicas, em diferentes esferas, promovem de modo autônomo suas iniciativas, construir uma comunicação entre elas seria um modo de produzir uma intervenção de incentivo sem produzir concorrência com outros órgãos ou agências, garantindo a independência e autonomia de cada instância.

Dentre os principais resultados da pesquisa, destacam-se:

- órgãos governamentais estão investindo em sistemas de administração alternativa de conflitos, mas sua institucionalização, em termos de garantia de continuidade, garantia de recursos financeiros e humanos, ainda é precária. Muitos programas têm dificuldades em ampliar suas atividades. Entre as organizações não-governamentais também há dificuldade de expansão, expressa no predomínio de organizações pequenas, atendendo um número restrito de casos, concentrados nas grandes cidades.

- o investimento na produção e gestão de conhecimento poderia contribuir para o fortalecimento dos programas existentes e para sua expansão e disseminação. Embora a maior parte das organizações revele preocupação com a gestão do conhecimento, percebe-se a dificuldade em fazer o acompanhamento dos casos solucionados e a avaliação constante, o que é fundamental para embasar adequadamente as decisões de investimento e aperfeiçoamento dos programas. A própria busca de recursos pode ser facilitada quando se dispõe de um bom conhecimento dos resultados obtidos. Os órgãos públicos, sobretudo, investem pouco nesse campo. O investimento em pesquisa científica também é muito baixo.

- é muito difícil localizar a experiência brasileira conhecida até aqui nos parâmetros de um debate a respeito dos usos e das finalidades atribuídas à resolução alternativa de disputas. Nesse debate, opõem-se os que enxergam conquistas para a democratização das instituições de justiça e os que contabilizam perdas para o igualitarismo e para a proteção aos direitos. Do que se apurou, 80% dos programas são utilizados majoritariamente pelas classes populares, sobretudo por mulheres. Apurou-se também que uma quantidade importante de iniciativas governamentais foram criadas com o objetivo de “desafogar” ou aliviar o Judiciário do excesso de demandas. A partir dessas informações ainda incipientes, é imprescindível fomentar o debate e persistir com os estudos, a fim de que se possa concluir mais adiante que a administração alternativa de conflitos no Brasil não vem sendo utilizada como apenas uma forma barata de gerir disputas, em substituição ao direito constitucional de acesso à Justiça e suas garantias.

- em relação ao investimento que se tem feito na preparação e na capacitação de recursos humanos qualificados para atuar na administração de conflitos, observou-se que a grande maioria dos programas investe em capacitação, mas que ela é, no geral, bastante rápida (na média, em torno de 40 horas), sobretudo nos órgãos governamentais.

- quanto ao perfil dos mediadores, há o predomínio de equipes multidisciplinares, remuneradas, atuando de maneira profissional. Destacam-se também as equipes de profissionais da área jurídica. E há ainda uma quantidade significativa de iniciativas mantidas com equipes de estudantes de Direito, voluntários, sendo nesse grupo muito incidente a ausência de qualquer preparo prévio ou capacitação. Uma questão sobre a qualificação dessa mão-de-obra se coloca quando se leva em conta que o currículo padrão das faculdades de Direito não contempla disciplinas específicas sobre gestão alternativa de conflitos. Deste modo, esse é um problema a ser enfrentado por uma política que se queira eficaz, junto às universidades e faculdades e também junto aos programas, objetivando sensibilizá-los para a necessidade e a responsabilidade da qualificação do corpo de mediadores, principalmente nos casos em que se emprega recursos públicos.

- a remuneração dos mediadores, bem como sua capacitação, são fatores de estabilidade das equipes e melhoram a adesão dos mediadores às metodologias alternativas de administração de conflitos, garantindo assim melhor aproveitamento do investimento em capacitação e aperfeiçoamento dos quadros.

- a falta de transparência na divulgação dos custos de manutenção dos programas, freqüente mesmo entre organizações que utilizam recursos públicos. Fomentar o debate, como se faz a partir deste mapeamento, é uma forma de reforçar o entendimento de que os sistemas alternativos de administração de conflitos definitivamente fazem parte dos problemas e das soluções relativos ao acesso dos cidadãos brasileiros ao direito e à justiça.

Jacqueline Sinhoretto

Consultora do projeto

¹ Os dados disponíveis são das organizações civis, como o Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA, que geralmente versam sobre número de acordos, instituições e pessoas beneficiadas.

² No Brasil certamente existe uma grande contribuição de ações de iniciativa privada, cujos agentes inclusive se organizam em associações civis, para a disseminação dos métodos e dos princípios da justiça negociada e da arbitragem. A opção deste estudo pelos programas de caráter público de modo algum deixa de reconhecer a existência e a importância social de outros agentes e instituições para o fortalecimento do campo em nossa sociedade.

V - MAPEAMENTO NACIONAL DAS EXPERIÊNCIAS

1. Metodologia e desenho da base de dados

1.1. Desenho da base de dados

Para realizar o mapeamento nacional dos programas de administração alternativa de conflitos, optou-se por organizar a coleta de dados em três frentes: 1) programas instituídos por órgãos governamentais, incluindo os do sistema de justiça; 2) programas instituídos por organizações da sociedade civil, cuja missão institucional inclua o desenvolvimento, o fomento ou a implementação de programas alternativos de administração de conflitos ou metodologias de mediação de conflitos; 3) programas instituídos por organizações da sociedade civil com missão institucional diversa, mas que tenham incluído a administração pacífica de conflitos entre suas atividades.

Nos programas promovidos pelas instituições públicas do sistema de justiça procurou-se identificar aqueles que possibilitem às partes a administração alternativa do conflito levado às vias oficiais. Por administração alternativa compreendeu-se a mobilização de técnicas, métodos e ritos diversos daqueles previstos pela legislação processual em vigor, instituídos com a finalidade de ampliar as possibilidades de resolução do conflito para além do exercício do rito oficial da Justiça, o qual, às vezes, pode ser lento ou até mesmo considerado inadequado para a uma determinada relação social (que podem envolver ligações afetivas ou compromissos que estão além da possibilidade de intervenção formal do Judiciário).

Assim, incluíram-se na definição os programas de mediação desenvolvidos com clientes das Defensorias Públicas, com partes nos processos movidos em 1ª ou 2ª instância do Poder Judiciário, programas de mediação extrajudicial patrocinados por Secretarias de Estado ou Prefeituras Municipais, plantões sociais em delegacias (embora nenhum programa dessa natureza tenha sido identificado na coleta de dados).

Qualquer dos programas pode ser desenvolvido em parceria com outros órgãos públicos, universidades e organizações não-governamentais, sendo um dos objetivos do mapeamento a caracterização dessas parcerias.

Foram excluídos do mapeamento as conciliações previstas no rito da Lei 9.099/95, praticadas no

âmbito dos Juizados Especiais, e aquelas atinentes à legislação trabalhista, por se tratarem de procedimento previsto em lei, não se configurando, portanto, como mecanismo alternativo ao sistema oficial.

Iniciativas individuais e não-institucionais também não puderam ser mapeadas, ainda que possam significar uma possibilidade de acesso ao direito e incremento do acesso à Justiça. Entretanto, em virtude de seu caráter assistemático e até isolado, seu conhecimento tornou-se inviável tendo em vista as finalidades e condições de realização do mapeamento. Além disso, supõe-se que muitas dessas ações não estão suficientemente organizadas a fim de permitir a análise de metas, métodos e a avaliação de resultados.

Entre os programas governamentais que constituem o interesse do mapeamento poderiam contemplar-se os Procon – Procuradoria de Defesa do Consumidor, órgãos estaduais que promovem a administração extrajudicial de conflitos nas relações de consumo, buscando soluções negociadas e compensatórias, embora tenham também o poder de aplicar sanções e incentivem o recurso ao Poder Judiciário. Ocorre que no mapeamento exploratório foram identificadas mais de 420 unidades de Procon funcionando no território brasileiro. Embora se tratem de organismos ligados aos governos estaduais, os Procon geralmente prestam atendimento aos cidadãos no âmbito de parcerias com prefeituras e outras organizações públicas e civis. Para que se pudesse investigá-los com o mesmo rigor dos demais programas seria necessário conhecer a estrutura e a particularidade de cada unidade. Devido à magnitude, isso introduziria distorções na análise do conjunto dos programas incluídos na base de dados, já que eles são pouco mais de 100. Assim, por razões de ordem metodológica, optou-se por não incluir por ora a pesquisa junto aos Procons, embora de início fosse a intenção. Em razão da sua importância e diversidade, justifica-se o investimento específico no conhecimento dos programas de administração alternativa de conflitos nas relações de consumo.

Em relação aos programas desenvolvidos por organizações não-governamentais cuja missão institucional seja a de atuar no desenvolvimento, no fomento ou na implementação de metodologias alternativas de administração ou mediação de conflitos, procurou-se verificar quais são os projetos de atuação dessas organizações, em quais demandas atuam, quais métodos e estratégias utilizam, quais os modelos de financiamento de que dispõem, quais são os públicos-alvo, e as parcerias que estabelecem.

Formulou-se a hipótese de que essas organizações constituam redes, bancos de dados, bancos de referências, promovam eventos de divulgação, capacitação, constituindo-se em atores importantes na disseminação de conhecimentos e práticas e na formação de novos mediadores e agentes.

Quanto às ações de organizações não-governamentais de missão institucional diversa que atuam na mediação ou administração alternativa de conflitos junto a seus públicos, propôs-se a mesma orientação de pesquisa. Imaginava-se que essas ofereceriam a maior diversidade de práticas, bem como um grande alcance junto a públicos específicos, facilitando o acesso a certos grupos sociais com peculiaridades não contempladas pelas políticas universais de acesso à Justiça e à segurança. Daí supor-se que sua atuação será sempre imprescindível em complemento às políticas estatais de administração de conflitos. Ocorre que, justamente por atuarem em várias frentes na defesa dos interesses e na proteção social de segmentos específicos, supôs-se que essas organizações seriam aquelas em que se encontrariam as maiores dificuldades técnicas e de formação específica para atuar na administração de conflitos. Em hipótese, seriam sujeitos preferenciais de uma política de apoio à capacitação, ao desenvolvimento

de um projeto e ao fomento da intervenção.

No que tange à caracterização dos programas e das ações, nos três casos, as variáveis definidas para a coleta de dados e para a construção da base de informação são as mesmas. Objetivou-se conhecer as estratégias de fomento, os recursos disponíveis, o volume de atendimentos, as áreas de atuação, o espaço geográfico coberto, os objetivos e metas de cada projeto, os resultados obtidos, o desenvolvimento de metodologias próprias, a capacitação de formuladores, gestores e agentes. Com isso, acredita-se ser possível oferecer um retrato inédito sobre os sistemas alternativos de administração de conflitos no país, permitindo também identificar carências e lacunas existentes e apontar diretrizes de ação, no que concerne à articulação entre entidades e órgãos e à intervenção direta de fomento e apoio técnico.

Foram excluídos do mapeamento as iniciativas e os programas de caráter privado que visam a mediação comercial e a arbitragem comercial, muito difundidos nos grandes centros urbanos, em grande parte associados a organizações empresariais, escritórios ou bancas de advogados. Essa exclusão justifica-se em razão do estudo privilegiar as iniciativas governamentais e de organizações sem fins lucrativos voltadas à ampliação do acesso a mecanismos pacíficos de resolução de conflitos à população com dificuldade de acesso a advogados, ao sistema formal de justiça, à informação sobre o exercício dos direitos.

1.2. Mapeamento exploratório

Para a construção da base de dados sobre programas de administração alternativa de conflitos foi necessário realizar um mapeamento exploratório a fim de identificar programas que atendessem aos critérios e objetivos da pesquisa, já que não se conhecia nenhuma coleção de dados já disponível que pudesse fornecer uma listagem de organizações ou de programas a serem trabalhados.

O mapeamento exploratório combinou diversas técnicas de pesquisa para obter informação sobre a existência de programas nas diferentes regiões do país. Essa tarefa foi desempenhada por servidores da Secretaria da Reforma do Judiciário, do PNUD e por voluntários, todos sediados em Brasília. Diversas coleções de dados já disponíveis no Ministério da Justiça foram consultadas, foram feitas entrevistas com especialistas, mobilizadores e ativistas ligados ao tema, sobretudo através de questionários preenchidos durante a Conferência Nacional de Direitos Humanos do ano de 2004, além de mobilizado o conhecimento prévio dos membros da equipe de algumas iniciativas.

Os referidos procedimentos foram executados nos meses de setembro e outubro de 2004.

As fontes de dados utilizadas no mapeamento exploratório para identificar as práticas de solução alternativa de conflitos foram:

- Projetos inscritos no *I Prêmio Innovare*, O Judiciário do Século XXI, uma realização conjunta do Ministério da Justiça, por meio da Secretaria de Reforma do Judiciário, da Fundação Getúlio Vargas-RJ e da Associação dos Magistrados Brasileiros, tendo como objetivo identificar e difundir práticas pioneiras e

bem sucedidas de gestão do Poder Judiciário brasileiro, que estejam contribuindo para modernização, melhoria da qualidade e eficiência dos serviços da Justiça. A premiação ocorreu em dezembro de 2004. Dentre 307 práticas inscritas, foram levantadas 23 experiências relativas à prática de solução alternativa de conflitos;

- Questionários respondidos pelos participantes da IX Conferência Nacional de Direitos Humanos, em Brasília, em setembro de 2004. Os participantes foram estimulados a listar experiências implementadas tanto pelo poder público como pela sociedade civil, identificando ainda a Unidade da Federação em que se sedia e o contato do responsável pela iniciativa. Na pasta recebida por cada delegado constava um questionário com a pergunta: “Que experiências você conhece que ajudam as pessoas a prevenir ou solucionar problemas ou conflitos?” Foram identificadas, ao todo, 276 experiências, das quais 210 aparentavam maior proximidade com o foco da pesquisa. Buscou-se um contato telefônico com os responsáveis por essas iniciativas, obtendo-se sucesso em contatar 156. As 54 restantes possuíam dados incompletos ou equivocados, não tendo sido possível obter maiores informações. Ao todo, as respostas obtidas na Conferência possibilitaram a identificação de 39 experiências de solução alternativa de conflitos;

- Documentos arquivados na Secretaria da Reforma do Judiciário em decorrência de exposição de experiências em curso, por ocasião da realização de Audiência Pública que teve como intuito aprofundar as discussões acerca de projetos e anteprojetos normativos relativos à mediação. Foram levantadas 10 experiências, no entanto, a maioria delas já havia sido identificada na pesquisa junto ao banco de dados do *Prêmio Innovare*, sendo acrescidas apenas duas experiências;

- Listagem encaminhada pela Secretaria Especial de Direitos Humanos, na qual foram identificados 23 programas de Balcões de Direitos;

- Solicitação de informações enviadas por e-mail a instituições associadas ao Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem - CONIMA; à Associação Brasileira de ONGs - ABONG, e ao Centro de Estudos de Justiça das Américas - CEJA. Em razão das respostas recebidas, foi possível identificar 21 programas de solução alternativa de conflito;

- Solicitação de informações à Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça acerca de programas ligados aos Centros Integrados de Cidadania, aos projetos de policiamento comunitário e outros programas afins, cuja resposta não foi recebida no prazo de encerramento do mapeamento;

- Pesquisas na internet, com a utilização de ferramentas de busca, que possibilitou a identificação de 20 experiências.

Ao término dos procedimentos de busca aplicados no mapeamento exploratório foi necessário consistir e triar as informações de forma a eliminar a inclusão do mesmo programa mais de uma vez, o que foi uma tarefa trabalhosa, já que alguns programas apareceram várias vezes em fontes diversas. A dificuldade de triagem decorreu de a informação sobre o programa nem sempre aparecer completa ou correta. Em certos casos obteve-se o nome da organização e em outros o nome do programa. Por vezes, uma organiza-

ção possui mais de um programa e foi preciso estar atento a isso. Por outras, um mesmo programa estava presente em mais de uma cidade ou localidade, criando a dúvida sobre se era um único ou programas diferentes com o mesmo nome.

Ainda assim, apesar de todos os cuidados de checagem e consistência, houve discrepâncias entre as informações obtidas no mapeamento exploratório e aquelas confirmadas na aplicação do formulário junto aos coordenadores dos programas.

1.3. Aplicação dos formulários

Para a construção da base de dados sobre programas de administração alternativa de conflitos desenvolveu-se um formulário de coleta de dados que foi preenchido em entrevista telefônica e/ou contato por e-mail com os coordenadores ou responsáveis pelos programas nas organizações identificadas no mapeamento exploratório.

Uma equipe de quatro pesquisadores, sediados em São Paulo entre os meses de novembro a janeiro, buscou contato com os coordenadores dos programas. A principal dificuldade nessa tarefa foi localizar a pessoa mais adequada a fornecer informações precisas sobre o funcionamento atual do programa. Adotou-se como procedimento sempre procurar o coordenador, diretor ou responsável pelo programa no mais alto grau. Apenas por indicação deste agente é que se entrevistou outro membro da equipe responsável pela implementação do programa. Com isso, acredita-se que as informações recolhidas são as mais atualizadas de que se dispunha no momento da coleta.

Nessa fase, alguns programas identificados no mapeamento exploratório foram excluídos da base de dados em virtude de terem tido suas atividades concluídas ou interrompidas, uma vez que o levantamento pretendia cobrir apenas os programas que estavam efetivamente funcionando no momento da coleta. Outros registros foram excluídos em razão de, no momento do contato dos pesquisadores, apurar-se que a organização indicada no mapeamento exploratório não promovia atividades ligadas à administração alternativa de conflitos.

Houve situações em que os dados preliminares indicavam que algumas organizações coordenavam diversos programas de solução alternativa de conflitos e, no momento da aplicação dos formulários, compreendeu-se que se tratava de um único programa que possuía diversas interfaces ou múltiplas parcerias. Em outros casos, ao contatar a organização tomou-se conhecimento da existência de programas que não tinham sido identificados inicialmente.

Ainda, em razão da delimitação da pesquisa unicamente incluir os programas que desenvolvem atividades de solução de conflitos, foram excluídas as organizações que apenas produzem ou disseminam conhecimento sobre a questão. Embora possam desempenhar papel relevantíssimo na capacitação de pesso-

as, na disseminação do conhecimento jurídico e na educação popular, não se enquadravam nas práticas que o presente estudo procurou enfatizar.

Por esses motivos, existe uma diferença entre o número de programas identificados no mapeamento exploratório e o número de programas efetivamente incluídos no resultado final.

1.4. Variáveis de análise

Cada um dos três tipos de programas a serem mapeados deve reunir um conjunto de variáveis que permita analisar e comparar as iniciativas dentro dos três grupos. Como exemplo, nos programas governamentais procurou-se apurar o grau de institucionalidade: existência de portaria de criação e regulamentação, provimento de cargos, e existência de orçamento específico para o programa. Nas organizações não-governamentais procurou-se verificar a abrangência de sua atuação (local, nacional ou internacional), a sua área de atuação, as formas de financiamento mais utilizadas, e o grau de profissionalização da organização e do programa.

Em todos os programas buscou-se organizar a análise em função de compreender quais os tipos de conflitos tratados pelos programas e quais os seus públicos-alvo, quais são suas metas e objetivos, o tempo e as experiências de funcionamento e qual sua abrangência geográfica, quantos casos foram atendidos.

Em relação aos operadores, mediadores e profissionais que integram as equipes dos programas, procurou-se conhecer seu perfil, sua formação, as funções desempenhadas e o número de pessoas envolvidas.

Buscaram-se ainda informações sobre capacitação, acompanhamento dos casos atendidos, produção e gestão de conhecimento, e avaliação de resultados. Também foram analisados os custos de cada programa, suas formas de financiamento, a remuneração dos quadros, e os recursos de voluntariado. As parcerias com outras organizações ou órgãos públicos também foram objeto de análise.

1.5. Dificuldades na coleta dos dados

Nos parâmetros dos recursos financeiros e do tempo disponíveis, exíguos, o mapeamento exploratório procurou percorrer todas as bases de dados existentes no Ministério da Justiça e na Secretaria Especial de Direitos Humanos, complementadas com as preciosas informações obtidas junto aos delegados da Conferência Nacional de Direitos Humanos e outros esforços de busca descritos acima.

Chegou-se a um conjunto de dados inédito no país a respeito das organizações e dos programas que desenvolvem administração alternativa de conflitos, com caráter público, ou comunitário. Reuniu-se iniciativas promovidas tanto por agências governamentais e instituições estatais, quanto por organizações não-governamentais, cobrindo todas as regiões do país e retratando uma diversidade de áreas de atuação.

Em razão de não existirem bases de dados comparáveis, não é possível avaliar se este mapeamento possui um viés e nem dimensionar a sua incompletude. Apenas com a continuidade de trabalhos dessa natureza e o acúmulo de informações comparáveis é que se poderá avaliar a qualidade e a consistência dos dados ora apresentados.

Um terço dos programas identificados (33) não pôde compor o conjunto de dados analisados, em razão de dificuldades no preenchimento dos formulários de coleta. Majoritariamente, essas dificuldades decorreram da impossibilidade de contato com os responsáveis pelos programas. Em alguns casos, as informações obtidas, como número de telefone, endereço eletrônico, endereço convencional, não estavam corretas e não houve sucesso em corrigir as informações. Registraram-se também casos em que as informações eram confirmadas, mas, mesmo após grande insistência da equipe de pesquisadores, não se obteve resposta ou retorno. Esse foi o principal motivo para o não preenchimento do formulário e a conseqüente exclusão do registro.

Ainda nos registros que permaneceram na base de dados, há questões que não puderam ser respondidas, criando lacunas nas informações. Isso aconteceu sobretudo porque os próprios responsáveis pelos programas não conheciam a informação solicitada durante a entrevista. Em muitos casos, os entrevistados se dispuseram a produzir esse dados (freqüentemente sobre o número de casos atendidos, sobre custos e perfil dos usuários) e completaram posteriormente o formulário. Mas houve casos de recusa em fornecer informação.

Com isso, sabe-se que os resultados aqui apresentados não expressam a totalidade das experiências de solução alternativa de conflitos em curso no país. Entretanto, pretende-se que este mapeamento inaugure uma série de outros levantamentos de dados, que iluminem pontos ainda desconhecidos, criando uma cultura de produção de informações que pode, no futuro, criar condições para a superação das dificuldades encontradas no presente.

2.Resultados

2.1.Descrição dos programas

O mapeamento nacional dos programas de administração alternativa de conflitos reuniu, através da metodologia já descrita no item anterior, 67 iniciativas em curso no ano de 2004, sendo 33 programas criados por instituições públicas governamentais, 32 desenvolvidos por organizações não-governamentais e dois programas criados por universidades (*ver tabela 1*).

Tabela1 - Distribuição dos programas de administração alternativas de conflitos por tipo Brasil / 2004

Tipo de programa	Frequência	%
Governamental	33	49,2
ONG diversa	21	31,3
ONG específica	11	16,4
Universidade	2	2,9
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário/Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento -PNUD

Os programas desenvolvidos por organizações não-governamentais foram divididos, a fim de enriquecer a análise, em dois grupos: programas criados por organizações cuja missão institucional seja atuar na administração alternativa de conflitos (denominadas ‘ong específicas’, totalizaram 11) e organizações criadas com finalidades diversas, que, na persecução dos seus objetivos, investiram na solução alternativa de conflitos (denominadas ‘ong diversas’, totalizaram 21).

Embora a divisão entre programas governamentais e não-governamentais tenha sido útil para visualizar suas características, é necessário ressaltar que muitos programas são desenvolvidos em parcerias, o que será abordado logo adiante.

2.1.a Programas governamentais – caracterização das organizações

Entre os programas governamentais (total = 33) predominam aqueles instituídos no âmbito dos Poderes Judiciários Estaduais (17 programas, 51%), sendo 10 deles criados por Tribunais de Justiça e o restante criados em varas e juizados.

Menos de um terço dos programas governamentais foi criado por órgãos do Poder Executivo (10 iniciativas), sendo os programas estaduais mais freqüentes do que os municipais. Houve o registro de dois programas criados por Defensorias Públicas e um por Ministério Público Estadual.

Tabela 2 - Distribuição dos programas governamentais de administração alternativa de conflitos segundo o poder que o instituiu Brasil / 2004

Poder	Freqüência
Poder Judiciário	20
Executivo Direto	10
Defensoria Pública	2
Ministério Público	1
<i>Total</i>	<i>33</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário/Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento -PNUD

Identifica-se, assim, o Poder Judiciário como um dos principais fomentadores da resolução alternativa de conflitos entre os órgãos governamentais. Observa-se algum investimento por parte dos Executivos Estaduais, sobretudo através das Secretarias de Justiça ou de Cidadania, com pouca freqüência de participação das Defensorias Públicas. Executivos Municipais (total de 6 programas) também apresentam algum investimento, ligado a políticas de proteção aos direitos humanos e políticas de prevenção de violência.

Dos 33 programas governamentais, 27 são desenvolvidos em parcerias. São mais freqüentes as parcerias com o Poder Executivo (12 parcerias, 44%). Quanto à natureza das parcerias, predominam aquelas em que o parceiro presta algum serviço ao programa (16 parcerias), seguidas pelas quais o parceiro é co-responsável pelo programa (8).

Algumas iniciativas contam com mais de uma parceria, de sorte que os 33 programas de administração alternativa de conflitos criados por órgãos públicos contam com 75 parceiros ao todo, cujas características estão descritas na tabela 3, abaixo.

Os parceiros privilegiados dos órgãos governamentais na condução de projetos de administração alternativa de conflitos são outros órgãos governamentais, com destaque para o Executivo Direto (41%), através de Secretarias de Estado ou Secretarias Municipais. Os órgãos do sistema de justiça, Defensoria Pública, Ministério Público e Poder Judiciário, também estabelecem parcerias com freqüência (22,6%). ONG e universidades aparecem relativamente pouco representadas como parceiras de órgãos governamentais.

Tabela 3 -Distribuição dos programas governamentais de administração alternativa de conflitos segundo o tipo de parceria estabelecida Brasil / 2004

Tipo de parceria	Frequência	%
O parceiro só financia	6	8,0
O parceiro presta serviço	52	69,3
O parceiro é co-responsável pelo projeto	16	21,3
Não responde/recusa	1	1,3
<i>Total</i>	<i>75</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

As parcerias, que em sua maioria ocorrem entre órgãos públicos, baseiam-se na prestação de serviços (69,3%) e na co-gestão do programa (21,3%). Nos casos em que o parceiro é o financiador do programa, registra-se o fomento da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República a dois programas e a Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça no fomento a um programa.

Quanto ao grau de institucionalização dos programas de solução alternativa de conflitos no interior das instituições governamentais, verifica-se que 22 dos 33 programas (66%) estão formalmente instituídos por alguma norma (portaria, resolução, decreto ou lei), sendo quatro deles criados por lei. Se a existência de norma de criação e regulamentação aponta no sentido de haver um certo grau de institucionalização, visão diferente se tem ao analisar a existência de orçamento específico destinado ao programa: apenas nove deles (27%) afirmaram possuir orçamento específico. Apenas oito (24%) dispõem de cargos instituídos especificamente para o programa e, quando isso ocorre, predomina um número pequeno de cargos criados (inferior a 7 cargos), ainda que se tenha registrado dois programas com um número bem maior de cargos. Houve quatro registros em que foram instituídos cargos de carreira. Esses dados indicam que a maioria dos programas convive com a precariedade organizacional (*ver quadro 1*).

Quadro 1 - Distribuição dos programas governamentais de administração alternativa de conflitos segundo o grau de institucionalização - Brasil / 2004

	Frequência	%
Existe norma de criação e regulamentação?		
1. Sim	22	66,7
2. Não	9	27,3
3. Não sabe/não respondeu	2	6,0
<i>Total</i>	33	100
Existem cargos instituídos especificamente para o programa?		
1. Sim	8	24,2
2. Não	23	69,7
3. Não sabe/não respondeu	2	6,1
<i>Total</i>	33	100
Existe orçamento específico para o programa?		
1. Sim	9	27,3
2. Não	21	63,6
3. Não sabe/não respondeu	3	9,1
<i>Total</i>	33	100

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

2.1. b Programas não-governamentais – caracterização das organizações

Entre as organizações cuja missão institucional está voltada para a administração alternativa de conflitos (total de 11), predominam as de abrangência nacional (5) (*ver tabela 4*), de pequeno a médio porte (entre 12 e 35 pessoas trabalhando), com alto grau de profissionalização (a maioria trabalha com técnicos remunerados), ainda que com direção composta por voluntários (como tem sido característica das ongs) (*ver tabela 5*).

Tabela 4 - Distribuição dos programas não-governamentais ('ong específica') de administração alternativa de conflitos segundo a abrangência da organização - Brasil / 2004

Abrangência da organização - ONG específica	Frequência
Local	1
Regional interno	2
Regional Internacional	5
Não respondeu	1
<i>Total</i>	11

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Tabela 5 - Distribuição dos programas não-governamentais ('ong específica') de administração alternativa de conflitos segundo o grau de profissionalização da organização Brasil / 2004

Grau de profissionalização da organização ONG específica	Freqüência
Direção voluntária, gerência e técnicos remunerados	1
Direção e gerência voluntários, técnicos remunerados	6
Direção, gerência e técnicos remunerados	1
Direção e gerência remunerados, técnicos voluntários	2
Não responde/recusa	1
<i>Total</i>	<i>11</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

A maioria desenvolve mais do que um programa de gestão alternativa de conflitos e algumas desenvolvem programas correlatos, como arbitragem e assessoria jurídica.

Metade dessas organizações funciona há mais de 10 anos e o restante existe há ao menos dois anos, o que mostra existirem poucas organizações dessa natureza no Brasil, mas com grande experiência (*ver tabela 6*).

Tabela 6 - Distribuição dos programas não-governamentais ('ong específica') de administração alternativa de conflitos segundo o tempo de funcionamento Brasil / 2004

Tempo de funcionamento da organização - ONG específica	Freqüência
2 anos	1
3 anos	1
4 anos	1
7 anos	1
10 anos	5
27 anos	1
Não responde/recusa	1
<i>Total</i>	<i>11</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

A comercialização de serviços, como cursos, consultorias, publicações e produtos, é a principal fonte de recursos dessas organizações, seguida de contribuições de associados e recursos governamentais (*ver tabela 7*).

Tabela 7 - Distribuição dos programas não-governamentais ('ong específica') de administração alternativa de conflitos segundo a principal forma de financiamento da organização Brasil / 2004

Principal forma de financiamento da organização hoje ONG específica	Frequência
Comercialização de serviços (cursos, publicações, produtos, consultorias)	6
Contribuição de associados	2
Recursos governamentais	2
Não responde/recusa	1
<i>Total</i>	<i>11</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Em relação às ONG com missão institucional diversa, a maioria é ligada à defesa de direitos humanos, à defesa de minorias políticas e ao incremento do acesso à justiça (*ver tabela 8*). Predominam as de abrangência local ou regional (*ver tabela 9*).

Aos dados desse tipo de organização não-governamental foram somados os dados dos dois programas criados por universidades. A justificativa para isso decorre do fato de que esses programas são desenvolvidos por grupos de pesquisa ou núcleos de prática no interior das instituições ensino superior criadas com múltiplas finalidades, incluindo os serviços alternativos de administração de conflitos. Para não desprezar as informações desses dois registros (que, pela quantidade, não poderiam ser analisados separadamente) optou-se por este agrupamento.

Tabela 8 – Distribuição dos programas não-governamentais ('ong diversa') de administração alternativa de conflitos segundo a área de atuação Brasil / 2004

Área de atuação da organização	Frequência
Direitos Humanos, educação popular e defesa de minorias	13
Acesso à justiça	6
Universidade ou centro de pesquisa	2
Associação comunitária/bairro	1
Sindical	1
<i>Total</i>	<i>23</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Tabela 9 - Distribuição dos programas não-governamentais ('ong diversa') de administração alternativa de conflitos segundo a abrangência da organização Brasil / 2004

Abrangência da organização ONG diversa	Freqüência
Local	9
Regional interno	6
Nacional	5
Regional internacional	1
Global	2
<i>Total</i>	<i>23</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Organizações com alto grau de profissionalização predominam neste mapeamento: a maioria delas opera com técnicos remunerados (*ver tabela 10*).

Tabela 10 - Distribuição dos programas não-governamentais ('ong diversa') de administração alternativa de conflitos segundo o grau de profissionalização da organização Brasil / 2004

Abrangência da organização ONG diversa	Freqüência
Direção, gerência e técnicos voluntários	2
Direção voluntária, gerência e técnicos remunerados	7
Direção e gerência voluntários, técnicos remunerados	5
Direção, gerência e técnicos remunerados	5
Direção e gerência remunerados, técnicos voluntários	4
<i>Total</i>	<i>23</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Entre as principais fontes de financiamento das organizações de missão institucional diversa, predominam os recursos internacionais, provenientes de outras ONG e de organismos multilaterais ou governos estrangeiros, seguidos por recursos governamentais (*ver tabela 11*).

Tabela 11 - Distribuição dos programas não-governamentais ('ong diversa') de administração alternativa de conflitos segundo a principal forma de financiamento da organização Brasil / 2004

Principal forma de financiamento da organização hoje ONG diversa	Frequência
Recursos de outras ONG internacionais	6
Recursos governamentais	5
Contribuição de associados	4
Recursos de instituições internacionais multilaterais ou governos estrangeiros	4
Comercialização de serviços (cursos, publicações, produtos, consultorias)	1
Não se aplica	2
Não sabe	3
<i>Total</i>	<i>23</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Quanto ao seu tamanho, há diversidade: 10 delas contam com menos de 10 pessoas trabalhando, 10 têm entre 10 e 36 pessoas trabalhando e poucas organizações são bem grandes. Uma das organizações têm 292 membros (270 voluntários) e outra atinge 2400 membros (900 remunerados e 1500 voluntários).

A maioria existe há mais de 10 anos e possui igual experiência de atuação na resolução alternativa de conflitos.

Em relação às parcerias na condução dos programas de administração alternativa de conflitos, as ONG específicas do tema estabelecem parcerias com órgãos públicos (sobretudo Executivo Direto, com 4 ocorrências), com outras ONG (em geral, de abrangência nacional, com 4 ocorrências) e com fundações e empresas privadas. As parcerias com órgãos governamentais mais freqüentes foram aquelas em que a instituição pública financia o programa, já nas parcerias que as ONG estabelecem com outras organizações da sociedade civil foi mais freqüente a parceria de co-gestão do programa.

Nas ONGs de missão institucional diversa, a importância da parceria governamental também é muito grande: 70,5% dos programas têm parceiros governamentais. Aqui se destaca a parceria com a Secretaria Especial de Direitos Humanos (cinco ocorrências) e com os Ministérios da Justiça, das Cidades e da Educação. Os órgãos federais são os principais parceiros das ONGs diversas na execução de seus programas alternativos de administração de conflitos.

Somando-se todas as organizações não-governamentais que desenvolvem programas de alternativas de administração de conflitos (específicas e diversas), observa-se que a parceria com os órgãos públicos é muito utilizada e que as parcerias com órgãos do Executivo são as mais relevantes.

Considerando esses dados em conjunto com a análise dos programas criados por órgãos governamentais, delinea-se um cenário em que os sistemas alternativos de administração de conflitos mapeados no Brasil propõem-se como alternativos ao sistema judicial formal, mas não alternativos ao poder público estatal, pois este aparece com grande empenho no fomento dessas alternativas.

2.2. Caracterização dos programas

A maior parte dos programas de administração alternativa de conflitos mapeados não tem uma área de atuação específica, atendendo e buscando encaminhar soluções para os conflitos interpessoais em geral (60%) (*ver tabela 12*). Nos casos em que é definida uma área de atuação, são os conflitos de gênero e familiares que sobressaem (27%).

No interior dessa categoria (gênero e familiares) foram agrupados dois projetos cujo enfoque está nas relações geracionais e na vivência dos jovens, inclusive nas situações de conflito com a lei. Como a intervenção alternativa não se dá sobre o ato infracional, mas sobre a inserção social do jovem de um modo geral, optou-se por considerá-las intervenções em conflitos familiares.

Tabela 12 – Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo área de atuação Brasil2004

Tipo de programa	Frequência	%
Conflitos interpessoais em geral	40	59,7
Conflitos de gênero/família	18	26,9
Conflitos trabalhistas	2	3,0
Conflitos de propriedade e posse	1	1,5
Conflitos em relações de consumo	1	1,5
Acidentes de trânsito	1	1,5
Moradia, saúde, educação	1	1,5
Não responde/recusa	3	4,5
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

De fato, é na área dos conflitos familiares e de gênero que a administração alternativa de conflitos tem encontrado uma boa aceitação, pois já tem se tornado senso comum a idéia de que a solução judicial não é capaz de cessar os conflitos familiares, uma vez que estes envolvem muitos aspectos que transcendem as questões jurídicas. Tem se tornado cada vez mais comum ouvir dos operadores jurídicos, e dos especialistas em mediação de conflitos, que a própria eficácia da sentença judicial num conflito familiar depende da conscientização das partes a respeito dos direitos mútuos e da necessidade de cumprir os acordos e decisões judiciais. Um dos argumentos que mais pesa a favor da adoção de mecanismos alternativos de administração de conflitos familiares é a comprovação empírica de que eles têm um índice de cumprimento de acordos superior ao das decisões judiciais comuns, o que estaria relacionado à metodologia de resolução baseada no diálogo e no convencimento e à atuação interdisciplinar¹.

Os mesmos argumentos têm sido utilizados nas questões envolvendo vizinhos e comunidades de vizinhança. Quando se observa a tabela 13, que descreve o público-alvo dos programas, observa-se que ‘moradores de uma localidade’ constituem o principal foco das ações (30%).

Tabela 13 – Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo o público-alvo Brasil / 2004

Tipo de programa	Frequência	%
Não há seleção de perfil de usuários	23	34,3
Moradores de uma localidade / pessoas de baixa renda / carentes	20	29,9
Famílias / jovens / mulheres	9	13,4
Usuários de serviço público ou de justiça	7	10,4
Grupos raciais ou étnicos	3	4,5
Portadores de HIV / público GLBT	2	3,0
Trabalhadores e empregadores rurais / sem terra	2	3,0
Outros	1	1,5
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100,0</i>

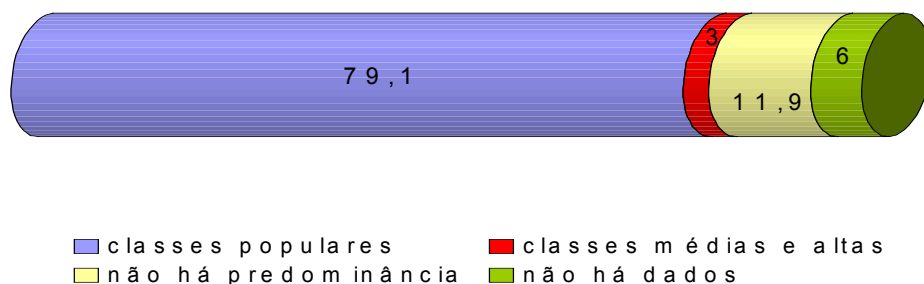
Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Foi possível agrupar as categorias “moradores de uma localidade” e ‘pessoas de baixa renda/carentes’ (tabela 13), já que, nas cidades brasileiras, ocorre o fenômeno que os urbanistas chamam de “espacialização da pobreza” ou “segregação territorial”², isto é, a concentração dos grupos de renda em certas áreas urbanas, fazendo com que, nas cidades, haja bairros ou localidades caracterizados pela pobreza de seus habi-

tantes. Assim, quando uma determinada ação social destina-se a “moradores de uma localidade” é quase certo que ela se destine a um grupo de renda definido. No caso do presente mapeamento, todos os programas destinados a “moradores” eram destinados a moradores de localidades pobres. Por consequência, quando um programa é destinado a pessoas de baixa renda, é muito provável que ele irá se instalar numa localidade de alta concentração de pessoas pobres. Desta forma, essas duas categorias se tornam intercambiáveis.

Em consonância, nota-se que 79% dos programas acusam predominância de usuários de classes populares e apenas 3% mostram predominância de classes médias e altas³ (ver gráfico 1).

**Gráfico 1 – Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo a predominância de classe social dos usuários
Brasil / 2004**



Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

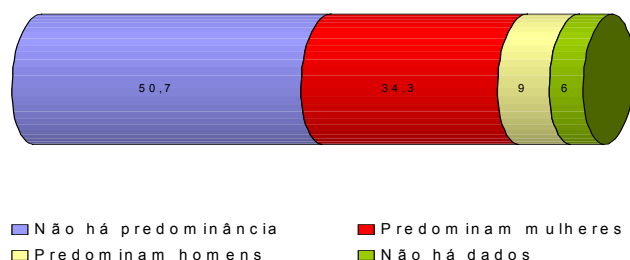
É digna de registro a quantidade de programas destinados a usuários de serviços públicos e de justiça (10,4%). Essa informação é condizente com a proporção de programas alternativos criados pelo Poder Judiciário (anteriormente descritos), ainda que, entre todos os programas governamentais, predominem os destinados a todo e qualquer usuário.

Pouco menos da metade dos programas das ‘ONG diversas’ foram criados para atender à população de baixa renda. As organizações especializadas em mediação alternativa de conflitos, quando elegem um perfil definido de usuário, concentram-se no atendimento de famílias, jovens e mulheres. A maioria dos programas governamentais não define um público-alvo e, quando o faz, tende a se focar em usuários dos serviços de justiça e população de baixa renda.

Ainda que boa parte dos programas não tenha um perfil de usuário definido (34%), nem haja predominância de gênero entre os usuários (50,7%), quando ela existe, predominam as mulheres em 34,3% dos programas (ver gráfico 2). Em alguns programas em que predominam homens (9%), isto está diretamente relacionado ao foco e ao público-alvo definidos: os programas que atuam junto ao público GLBT (gays, lésbicas, bissexuais e travestis), criados por ONGs, um outro realizado no ambiente carcerário e uma iniciativa de atuação nos conflitos ligados ao trabalhadores rurais em situação de escravidão, em que também predominam homens.

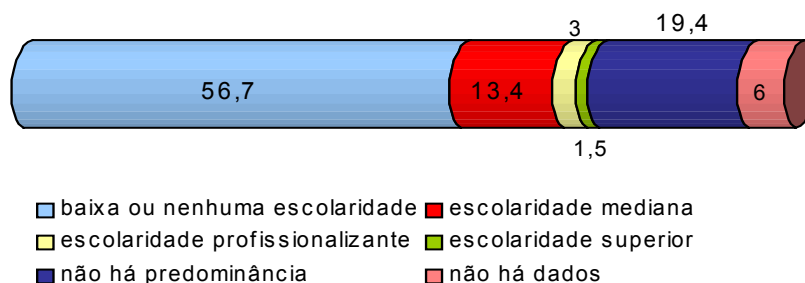
Sendo assim, o maior contingente de usuários dos programas de administração alternativa de conflitos é mesmo composto por mulheres, o que está diretamente relacionado à predominância de atuação em conflitos familiares e também de vizinhança, embora estudos qualitativos sejam necessários para decifrar e explicar essa configuração.

**Gráfico 2 – Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo a predominância de gênero dos usuários
Brasil / 2004**



Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

**Gráfico 3 – Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo a predominância de escolaridade dos usuários
Brasil / 2004**



Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Os dados sobre a escolaridade dos usuários fornecidos pelos programas apontam predominância de baixa ou nenhuma escolaridade (57%), informação condizente com os dados sobre a baixa renda dos usuários (*ver gráfico 3*).

Assim como existe uma definição do perfil do usuário, os programas, em sua maioria, têm uma atuação restrita geograficamente: 88% dos programas são locais, isto é, abrangem uma cidade ou partes dela.

A maior parte dos programas (70%) acumula um tempo de funcionamento curto, de até 5 anos. aproximadamente um quarto funciona a mais de 5 anos, o que é suficiente para o acúmulo de experiências, avaliação de resultados a médio prazo e adequação de objetivos e métodos (*ver tabela 14*).

**Tabela 14 – Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo o tempo de funcionamento
Brasil/ 2004**

Tipo de programa	Frequência	%	% Cumulativa
Inferior a 1 ano	15	22,4	22,4
1 a 5 anos	32	47,8	70,2
5 a 10 anos	11	16,4	86,6
Maior que 10 anos	8	11,9	98,5
Não responde/recusa	1	1,5	100,0
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100,0</i>	

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Praticamente um terço dos programas de administração alternativa de conflitos atendeu menos de 500 casos no último ano, tendo um alcance moderado (32,8%). Um quarto dos programas atendeu entre 500 e 5.000 casos (25,3%) e menos de um quinto atendeu mais do que 5.000 casos no ano (*ver tabela 14*). Há um maior número de programas de alcance moderado em número de atendimentos. Chama a atenção que um em cada quatro programas não saiba ou não divulgue o número de atendimentos realizados.

**Tabela 15 – Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo o número de casos atendidos no último ano
Brasil / 2004**

Tipo de programa	Frequência	%	%Cumulativa
De 1 a 10	4	6,0	6,0
De 11 a 100	8	11,9	17,9
De 101 a 500	10	14,9	32,8
De 501 a 1.500	10	14,9	47,7
<i>De 2.501 a 5.000</i>	7	<i>10,4</i>	<i>58,1</i>
De 5.001 a 10.000	4	6,0	64,1
De 10.001 a 50.000	7	10,4	74,5
Não sabe / não responde	17	25,4	
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100,0</i>	

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

2.3. Distribuição por UF

A distribuição dos programas por Unidade da Federação mostra concentração dos programas em Rio de Janeiro e São Paulo (31,3%) (*tabela 16*), sobretudo nas regiões metropolitanas (Sudeste = 40,2%). Nos Estados do Nordeste, segunda maior concentração de programas (28,3%), também é nas grandes cidades que esses programas são criados, como é o caso de Bahia e Ceará. No Centro-Oeste, também convém destacar a existência de três programas em Brasília. Não obstante a maioria dos investimentos em recursos alternativos de resolução de conflitos estar nas grandes cidades, alguns programas têm como foco a atuação em pequenas cidades ou no contexto rural, como é o caso de programas do Pará, Minas Gerais e Rio Grande do Sul.

Tabela 16 – Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo a Unidade da Federação Brasil / 2004

Unidade da Federação	Nº Absoluto	%
Região Norte	4	5,97
Acre	2	2,99
Tocantins	2	2,99
Amapá	1	1,49
Roraima	1	1,49
Região Nordeste	19	28,35
Bahia	6	8,96
Ceará	3	4,48
Pernambuco	3	4,48
Maranhão	2	2,99
Pará	2	2,99
Alagoas	1	1,49
Paraíba	1	1,49
Piauí	1	1,49
Região Centro-Oeste	8	11,94
Distrito Federal	3	4,48
Goiás	2	2,99
Mato Grosso do Sul	1	1,49
Região Sudeste	27	40,29
Rio de Janeiro	11	16,42
São Paulo	10	14,93
Espírito Santo	3	4,48
Minas Gerais	3	4,48
Região Sul	9	13,43
Paraná	4	5,97
Santa Catarina	3	4,48
Rio Grande do Sul	2	2,99
Total	67	100

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

A concentração de programas governamentais está em São Paulo e Rio de Janeiro, seguidos por Distrito Federal e Espírito Santo, ainda que os investimentos públicos estejam distribuídos por 20 estados. As ONG especializadas em mediação de conflitos estão concentradas em São Paulo (36%), mesmo que disseminando projetos e conhecimento por todo o país. É no Rio de Janeiro onde se concentram as ONG de defesa de direitos que implementam programas de resolução alternativa (28% delas é ali sediada), seguido de Bahia (14%). Os dois programas de Universidades localizam-se no Nordeste (Bahia e Ceará) (*ver tabela 15*).

2.4. Recursos humanos

Metade dos programas conta com no máximo 10 mediadores ou facilitadores atuando na solução de conflitos, sendo que 28% conta com no máximo 5, ou seja, há um predomínio de pequenas equipes, ainda que os grupos com mais de 50 mediadores atinjam 10% do total (*tabela 17*).

**Tabela 17 - Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo o número de mediadores ou facilitadores atuantes
Brasil / 2004**

Tipo de programa	Frequência	%
De 1 a 5	19	28,4
De 6 a 10	15	22,4
De 11 a 20	12	17,9
De 21 a 50	8	11,9
Acima de 50	7	10,4
Não se aplica	2	3,0
Não sabe	4	6,0
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Entre os mediadores predominam as equipes multidisciplinares (44%), seguidas pelos profissionais da área jurídica (31%) (*ver tabela 18*). Programas em que os mediadores são pessoas da comunidade local são minoria (15%). Nas equipes multiprofissionais, alguns programas contam com a participação de agentes comunitários ou militantes, mas essa não é a regra. Os profissionais da área jurídica estão mais concentra-

dos em programas governamentais e nas ONG específicas de mediação de conflitos, ao passo que as ONG diversas trabalham em maior parte com equipes multidisciplinares.

Tabela 18 - Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo o perfil dos mediadores ou facilitadores por tipo de organização - Brasil / 2004

Perfil dos mediadores	Frequência	%
Equipes multidisciplinares	30	44,8
Profissionais da área jurídica	21	31,3
Pessoas da comunidade ou localidade	10	14,9
Profissionais da psicologia ou área social	1	1,5
Outros	4	6,0

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário/Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Pouco mais da metade dos casos os mediadores são remunerados e predomina a remuneração mensal (*tabela 17*). Um em cada cinco recebe ajuda de custo de outra natureza. Essa ajuda de custo coincide muitas vezes com o trabalho remunerado: a maior parcela dos que recebem ajuda de custo adicional são também remunerados pelo trabalho.

Tabela 19 - Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo a remuneração dos mediadores ou facilitadores Brasil / 2004

Os mediadores são remunerados?	Frequência	%
Sim, por mês	31	46,3
Sim, por caso atendido	6	9,0
Não	28	41,8
Não responde	2	3,0
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário/Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

15% dos programas opera com equipes totalmente voluntárias e 33% deles remunera todos os membros da equipe. 68,6% das equipes têm até 20 pessoas remuneradas. Em uma quantidade significativa de casos (42%) os mediadores são voluntários. Por meio de informações qualitativas colhidas durante a aplicação da pesquisa, é possível saber que uma parcela desses mediadores voluntários são estudantes do

Curso de Direito que atuam como estagiários junto aos programas dos órgãos públicos ou mesmo das organizações não-governamentais. Os dois casos de programas criados por Universidades utilizam a mão-de-obra estudantil, conciliando as atividades pedagógicas e de extensão universitária ou prestação de serviços à comunidade.

**Tabela 20 - Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo o perfil dos mediadores por remuneração
Brasil / 2004**

Perfil dos mediadores	Remuneração dos mediadores			Não informa	Total
	Sim, por mês	Sim, por caso atendido	Não		
Total	31	6	28	2	67
Pessoas da comunidade ou localidade	4	-	6	-	10
Profissionais da área jurídica	8	2	10	1	21
Profissionais da psicologia ou área social	1	-	-	-	1
Equipes multidisciplinares	17	4	9	-	30
Outros	1	-	3	-	4
Não informa	-	-	-	1	1

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Segundo a tabela 20, há uma concentração de profissionais da área jurídica entre os mediadores não remunerados, onde incluem-se os estágios de estudantes. Equipes multidisciplinares e profissionais da psicologia e área social são predominantemente remuneradas.

Mais da metade dos programas que remuneram os mediadores recrutam pessoas com formação universitária. Nos casos em que os mediadores necessitam experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais para atuar há uma ligeira tendência de não remunerar, correspondendo ao perfil dos militantes de movimentos sociais.

Boa parte dos programas revela relativa dificuldade em manter um corpo fixo e assíduo de mediadores (*ver tabela 21*). Aqueles compostos por pessoas da comunidade ou localidade são os que relatam a maior dificuldades nesse aspecto. Isso pode estar relacionado a menor frequência de remuneração, maiores dificuldades na capacitação e problemas na adesão à metodologia de trabalho, como se verá. As equipes multidisciplinares foram consideradas as mais estáveis, sendo também as que têm a melhor adesão à

metodologia e maior índice de capacitação. 55% das equipes remuneradas declara não ter dificuldades em manter um corpo fixo e assíduo de mediadores, enquanto apenas 28% das equipes voluntárias declara o mesmo, permitindo afirmar que a remuneração é um fator de estabilidade nas equipes, embora a capacitação também tenha peso nesse aspecto.

Tabela 21 – Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo perfil dos mediadores por relato de dificuldades em manter um corpo fixo e assíduo de mediadores Brasil / 2004

Perfil dos mediadores	Dificuldades em manter um corpo fixo e assíduo de mediadores				Não informa	Total
	Sim	Não	Em termos	Não responde		
Total	23	26	15	1	2	67
Pessoas da comunidade ou localidade	5	3	2	-	-	10
Profissionais da área jurídica	8	8	4	-	1	21
Profissionais da psicologia ou área social	-	-	1	-	-	1
Equipes multidisciplinares	9	12	8	1	-	30
Outros	1	3	-	-	-	4
Não informa	-	-	-	-	1	1

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

2.5. Capacitação dos mediadores

Para atuar como mediador ou facilitador na administração alternativa de conflitos é necessário ter formação universitária em 52% dos programas pesquisados. 26% dos programas não requer formação específica prévia dos seus mediadores. Em 19% é requerida alguma formação não-universitária. A maioria dos programas não exige experiência anterior em trabalhos comunitários ou assistenciais (57%), mas, para mais de um terço dos casos esse tipo de experiência é imprescindível para o mediador (39%). A exigência de formação mais freqüente é a de curso superior (sem experiência): 37% (*ver tabela 20*). Isso pode ser associado, em parte, ao perfil dos estagiários dos cursos de Direito, recrutados por diversos programas, sobretudo aqueles criados pelo Poder Judiciário. De outra parte, a importância da formação universitária pode também ser indicativo do caráter profissional de muitos programas, refletido na composição majoritária das equipes, em geral, multiprofissional ou de carreiras jurídicas.

Tabela 22 - Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo a exigência de formação dos mediadores ou facilitadores Brasil / 2004

Exigência de formação dos mediadores ou facilitadores	Frequência	%
Não é necessária uma formação específica ou experiência	7	10,4
É necessária experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais, mas não formação específica	11	16,4
É necessária formação específica, não universitária (mas não experiência)	8	11,9
É necessária formação específica, não universitária, e experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais	5	7,5
É necessária formação universitária específica (mas não experiência)	25	37,3
É necessária formação universitária específica e experiência em trabalhos comunitários e assistenciais	10	14,9
Não responde/recusa	1	1,5
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Vê-se assim que, embora o trabalho voluntário tenha uma participação muito significativa na oferta de solução alternativa de conflitos, este voluntariado adquire um perfil específico na medida em que é dele exigido um conhecimento técnico prévio adquirido na universidade (v. tabelas 20 e 22). De acordo com informações qualitativas recolhidas durante as entrevistas, sabe-se que a esse perfil correspondem os estudantes universitários, que colaboram com diversos programas. Os militantes de causas sociais também têm importância na composição desse voluntariado, mas são minoria no conjunto dos programas.

82% das organizações atuantes na administração alternativa de conflitos de caráter público ou não-governamental capacita seus mediadores ou facilitadores, sendo que 69% desenvolve internamente essa capacitação. Um em cada seis programas não realiza capacitação formal (*tabela 23*).

Tabela 23 - Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo o desenvolvimento de capacitação dos mediadores ou facilitadores - Brasil / 2004

O programa desenvolve a capacitação de seus próprios mediadores?	Frequência	%
Sim	46	68,7
Não, não é necessário capacitação	8	11,9
Não, são capacitados em outras organizações	9	13,4
Não, a capacitação se dá no cotidiano	3	4,5
Não responde/recusa	1	1,5
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Quem mais investe em capacitação são as equipes multidisciplinares (73% delas) e as equipes compostas por pessoas da comunidade ou localidade (70% delas). As que menos investem em capacitação são as equipes formadas por profissionais da área jurídica: 23% delas acham não ser necessário capacitar seus membros para a administração alternativa de conflitos. As organizações cujos mediadores são pessoas da comunidade ou localidade são as que mais enviam seus membros para serem capacitados em outras organizações (*ver tabela 24*).

Tabela 24 - Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo o perfil dos mediadores por capacitação dos mediadores ou facilitadores Brasil / 2004

Perfil dos mediadores	Capacitação dos próprios mediadores				Não informa	Total
	Sim	Não é necessário capacitação	Capacitados em outras organizações	Capacitação se dá no cotidiano		
Total	23	26	15	1	2	67
Pessoas da comunidade ou localidade	5	3	2	-	-	10
Profissionais da área jurídica	8	8	4	-	1	21
Profissionais da psicologia ou área social	-	-	1	-	-	1
Equipes multidisciplinares	9	12	8	1	-	30
Outros	1	3	-	-	-	4
Não informa	-	-	-	-	1	1

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Entre os programas que desenvolvem capacitação formal, na maioria das vezes, ela não ultrapassa 100 horas de atividades (80%), sendo o mais freqüente (44%) inferior a 40 horas (*ver tabela 25*). É digno de nota a existência, ainda que minoritária, de organizações que as que investem em capacitações longas, superiores a 150 horas. É ainda relevante a quantidade de programas que não divulga ou desconhece a duração da capacitação que oferece aos mediadores: 27%.

**Tabela 25 - Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo o desenvolvimento de capacitação dos mediadores ou facilitadores
Brasil / 2004**

Tipo de parceria	Frequência	%	% Acumulada	% Acumulada Válida
Inferior a 20 horas	5	7,5	7,5	18,29
De 20 a 40 horas	13	19,4	26,9	43,9
De 41 a 100 horas	10	14,9	41,8	68,2
De 101 a 150 horas	5	7,5	49,3	80,4
De 151 a 220 horas	4	6,0	55,3	90,2
Superior a 220 horas	4	6,0	61,3	100,0
Não se aplica	8	11,9		
Não sabe/Não responde/recusa	18	26,8		
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100,0</i>		

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário/Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Os órgãos governamentais são os que desenvolvem, no geral, as capacitações mais rápidas (menos de 40 horas e menos de 20 horas), ao passo que as ONG 'diversas' são os que investem nas capacitações mais prolongadas, acima de 100 horas. As ONG especializadas em mediação costumam investir em projetos acima de 40 horas. Entre os que não desenvolvem capacitação, destacam-se os órgãos governamentais.

Quanto à área de atuação do programa, são os que atuam em conflitos de gênero e família os que investem menos horas em capacitação: é a maior concentração de capacitações inferiores a 20 horas. Os programas que atendem conflitos interpessoais em geral apresentam a tendência de capacitações em torno de 40 horas. Os programas que possuem um foco específico de atuação (posse e propriedade, consumo, acidentes de trânsito, conflitos trabalhistas), no geral, investem em capacitações mais prolongadas.

Entre os que revelam dificuldades para realizar a capacitação dos seus mediadores predominam os grupos que não exigem uma formação específica prévia no recrutamento de mediadores. Os que recrutam pessoas com formação universitária são os que percebem as menores dificuldades para a capacitação, provavelmente porque nessa categoria se concentram os programas conveniados com universidades.

Ainda que o investimento na capacitação dos mediadores no conjunto tenda a não ser muito extenso, a avaliação dos coordenadores dos programas parece positiva quanto a seus resultados. 83% respondeu haver boa adesão dos mediadores, operadores e técnicos à metodologia empregada na administração alternativa de conflitos (*ver tabela 26*). E apenas um não vê adesão da equipe à metodologia. Na resposta à questão aberta sobre dificuldades na execução do programa, há diversas menções sobre a existência de uma certa inadequação

entre a formação dos profissionais da área jurídica, pautada na adjudicação e no modelo adversarial, e a necessidade de aquisição de outro olhar sobre o conflito e seu manejo para o sucesso dos mecanismos alternativos de gestão dos conflitos. Em algumas entrevistas essa dificuldade aparece nomeada como uma “questão cultural”. É nessa direção que se deve interpretar as respostas sobre a adesão parcial à metodologia.

Tabela 26 - Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo a adesão dos mediadores/operadores/técnicos à metodologia Brasil /2004

Há boa adesão dos mediadores/ operadores/ técnicos à metodologia?	Frequência	%
Sim	56	83,6
Não	1	1,5
Em termos	8	11,9
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário/Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Os dados indicam que aqueles que revelam a melhor adesão às metodologias alternativas de administração de conflitos são os membros de equipes multidisciplinares (90%). O perfil mais criticado quanto a dificuldades de adesão às metodologias foram os mediadores com perfil comunitário, sem qualificação profissional (70% revelam boa adesão). Ainda que tenham recebido críticas nas respostas qualitativas, o profissional da área jurídica teve sua adesão considerada relativamente boa (85%).

Se a adesão entre os mediadores e técnicos é considerada um sucesso, ocorre quase o mesmo em relação à adesão dos usuários às metodologias alternativas de administração de conflitos. Esta é vista como ligeiramente mais problemática, ainda que a grande maioria dos coordenadores (79%) considere haver boa adesão (*ver tabela 27*). Novamente aqui, a “questão cultural” surge como explicação para a insatisfação de uma parcela dos usuários com a condução da resolução ou com o resultado dos processos alternativos de administração de conflitos. Essa dificuldade estaria relacionada à novidade dos sistemas alternativos, que geraria um desencontro de expectativas em relação à resolução do litígio. Desencontro esse que se manifestaria com maior vigor ao início do processo e que tenderia a ser minimizado na medida em que o usuário se familiarizasse com os métodos alternativos e seus princípios.

Tabela 27 - Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo a adesão dos usuários à metodologia- Brasil/2004

Há boa adesão dos usuários à metodologia?	Frequência	%
Sim	53	79,1
Não	1	1,5
Em termos	11	16,4
Não responde / recusa	2	3,0
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário/Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Em relação à atualização ou reciclagem dos mediadores e técnicos, a maioria revela dificuldades em realizá-la. Os que manifestam a menor dificuldade são, naturalmente, os que capacitam internamente seus próprios mediadores, ocorrendo o oposto com as organizações que necessitam enviar seus membros a outras organizações (78% admitem terem dificuldades em promover a atualização de seus mediadores). 50% dos que acham que não é necessário capacitar os mediadores relatam dificuldades em promover atualizações e reciclagens de conhecimento.

2.6. Produção e gestão do conhecimento

70% dos programas pesquisados informaram possuir preocupação com a produção e a gestão de conhecimentos específicos sobre administração alternativa de conflitos (tabela 26). O mais frequente é a realização de intercâmbio de informações e serviços com redes e organizações. 68% investem em cursos, palestras e outros eventos sobre o tema. 64% já produziram material escrito a respeito do assunto (livros, manuais, sites, etc). E apenas 17,9% já investiu em pesquisa científica (ver quadro 2).

Tabela 28- Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo a produção e gestão de conhecimentos específicos sobre solução alternativa de conflitos - Brasil / 2004

Há boa adesão dos mediadores/ operadores/ técnicos à metodologia?	Frequência	%
Sim	56	83,6
Não	1	1,5
Em termos	8	11,9
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Quadro 2 – Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo ferramentas de gestão do conhecimento - Brasil / 2004

Ferramentas de gestão do conhecimento	No. Absoluto	% do Total
Já produziu ou patrocinou livros, apostilas, sites, manuais e outros materiais escritos ou bases eletrônicas	43	64,2
Já promoveu cursos, seminários, palestras, ciclos de conferências, workshops, congressos ou outros eventos	46	68,7
Promove programa de educação contínua da sua equipe	36	53,7
Já realizou ou financiou pesquisa científica sobre o programa ou sobre o tema	12	17,9
Realiza intercâmbio de informações e serviços com outras organizações e redes na área de solução alternativa de conflitos	50	74,6
Dispõe de método de acompanhamento dos casos após o encerramento da intervenção	31	46,3
O programa dispõe de instrumento de avaliação contínua	45	67,2

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

De modo geral, são as organizações não-governamentais que mais investem em produção e gestão do conhecimento, com ênfase em cursos, seminários e outros eventos, com destaque para as organizações específicas de administração alternativa de conflitos. Os órgãos públicos manifestam o menor investimento em ferramentas de disseminação de informações.

Menos da metade dos programas (46%) dispõe de um método de acompanhamento dos casos após o encerramento da intervenção. Entre os que realizam acompanhamento, 22% o fazem informalmente sem um procedimento sistemático que permita quantificar resultados. Entre os métodos mais utilizados destacam-se as visitas domiciliares, a aplicação de questionários e entrevistas por telefone com os usuários após algum tempo do desfecho da intervenção.

Sobre avaliação contínua, 67% possui instrumentos de avaliação contínua. Metade das organizações informou possuir alguma ou bastante dificuldade em realizar a avaliação contínua. 45% das organizações que possui algum instrumento de avaliação ainda sentem dificuldade em avaliar os resultados. Ainda assim, a inexistência desses instrumentos redundam em maior dificuldade na avaliação: 75% das organizações que não adotam instrumentos de avaliação contínua sentem algum grau de dificuldade em fazer a avaliação constante dos resultados.

2.7. Modelos de financiamento

Quanto às formas de financiamento, os programas de administração alternativa de conflitos criados por órgãos públicos contam basicamente com recursos públicos, embora 63,6% não disponha de orçamento específico para o programa, dependendo da contingência para a obtenção de recursos. Embora, 44% daqueles que dispõem de orçamento próprio declarem ter dificuldades financeiras para a manutenção do programa e apenas 28% dos que não possuem um orçamento específico declarem o mesmo. Ao que tudo indica, possuir um orçamento específico não implica em contar com um orçamento suficiente.

Conforme já descrito anteriormente, os órgãos públicos estabelecem parcerias (81%) e buscam dessa forma suprir recursos através de convênio para a prestação de serviços. São raros os casos em que um órgão público aparece apenas como fomentador do projeto e esse papel parece exclusivo do Executivo Federal. No caso das ONG, os recursos governamentais também são muito importantes para a sustentação dos programas, sobretudo para as de missão institucional diversa da administração de conflitos (*ver tabela 29*). Metade das ONG específicas de mediação financiam seus próprios programas através de recursos de associados e da comercialização de serviços. Recursos não-governamentais e recursos internacionais têm uma participação menor no financiamento dos programas alternativos de administração de conflitos no país: 15%.

Tabela 29 - Distribuição dos programas não-governamentais de administração alternativa de conflitos segundo a principal forma de financiamento do programa - Brasil / 2004

O programa contempla a produção e a gestão de conhecimentos específicos sobre solução alternativa de conflitos?	Frequência	%
ONG específicas	11	100,0
Contribuição de associados	4	36,36
Recursos governamentais	2	18,18
Comercialização de serviços (cursos, publicações, produtos, consultorias)	1	9,0
Recursos de outras ONG nacionais	1	9,0
Fontes diversas	1	9,0
Não sabe/ não responde/recusa	2	18,18
ONG diversas	23	100,0
Recursos governamentais	8	34,78
Recursos de outras ONG internacionais	6	26,08
Contribuição de associados	4	17,39
Recursos de instituições internacionais multilaterais ou governos estrangeiros	3	13,04
Recursos de empresas ou fundações privadas	1	4,34
Não sabe/ não responde/recusa	1	4,34

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Os programas que contam com recursos internacionais são os que mais afirmam possuir dificuldades para a manutenção financeira, ao passo que aqueles que dependem de recursos governamentais são os que encontram mais facilidade no financiamento.

Quanto ao montante de custos, 55% tem custos inferiores ou iguais a R\$ 100.000,00 anuais, o que representa um custo baixo. Entretanto a análise dos custos ficou prejudicada pela recusa ou falta de informação: 52% dos coordenadores entrevistados alegou não conhecer os custos anuais de manutenção ou não poder divulgar a informação. Dado que a presente base de dados reuniu apenas programas públicos e não-governamentais, que em sua maioria, contam com recursos públicos, a ausência de publicidade desses dados indica falta de transparência.

Dentre os custos divulgados, um quarto supera os R\$ 100.000,00 anuais, mas com exceção de um programa, não superam os R\$ 600.000,00 anuais. Ou seja, os sistemas alternativos de administração de conflitos, de fato, tendem ao baixo custo.

Tabela 30 - Distribuição dos programas de administração alternativa de conflitos segundo os custos anuais de manutenção Brasil / 2004

Tipo de parceria	Frequência	%	% Acumulada	% Válida Cumulativa
0	1	1,5	3,12	3,12
De 1.000 a 50.000	12	17,9	37,5	40,62
De 50.001 a 100.000	11	16,4	34,37	74,99
De 100.001 a 200.000	5	7,5	15,62	90,61
De 200.001 a 600.000	2	3,0	6,25	96,86
3.000.000	1	1,5	3,12	100,0
<i>Total válido</i>	32	47,76	100,0	
Não responde/recusa	6	9,0		
Não sabe	29	43,3		
Total	67	100,0		

Fonte: Sistemas de administração alternativa de conflitos – Secretaria da Reforma do Judiciário / Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD

Os programas que remuneram os mediadores, como seria de esperar, têm, em média, um custo mais elevado do que aqueles que contam com mediadores voluntários. Porém, a maioria dos grupos com mediadores remunerados também se concentra abaixo dos R\$ 100.000,00 anuais. Se 90% dos

programas com mediadores voluntários que informaram seus gastos têm custos abaixo desse valor, 76% dos programas que remuneraram os mediadores e informam seus custos estão na mesma faixa de gastos. Assim, mesmo remunerando os mediadores, são poucos os programas que divulgam gastos mais elevados.

O investimento em capacitação dos mediadores, mais do que a própria remuneração, está associado à elevação de custos. Apesar da ausência de informações, é possível verificar que os programas que investem em capacitação dos seus mediadores são aqueles que têm os custos mais elevados, enquanto os que consideram a capacitação não necessária estão concentrados nas faixas de custo mais baixas.

2.8. Objetivos

De acordo com a leitura do campo de respostas abertas (limitadas em 50 palavras), observa-se que nove dos 33 (27%) programas governamentais arrolam entre seus objetivos o desafogamento de varas judiciais ou juizados especiais ou a celeridade processual. Cinco programas governamentais objetivam a prevenção ou a redução da violência e os demais têm por objetivo o incremento do acesso à justiça e a aproximação do Judiciário dos locais e dos públicos de grande demanda (“população carente”, “periferia” ou “comunidades”).

Do total da base, 12 registros (18%) mencionam a prevenção ou redução da violência entre seus objetivos, sendo a violência doméstica ou contra a mulher o tipo de violência mais mencionado.

Entre as organizações não-governamentais merece destaque a relevância da proteção aos direitos humanos e da educação em direitos como objetivos dos programas de administração alternativa de conflitos, 11 em 21 (52,3%) organizações fizeram menção a esse objetivo, o qual não apareceu entre as ONG especializadas em mediação de conflitos nem entre as instituições públicas.

Dois programas, um institucional e outro não-governamental, têm como objetivo a implementação de administração alternativa de conflitos como estratégia para a melhoria da relação entre a Polícia Militar e a população.

Este relatório procura oferecer informações e conhecimento a respeito de instituições e programas de administração alternativa de conflitos promovidos por órgãos estatais e por organizações não-governamentais cujas ações estejam voltadas à prestação de serviços de caráter público. É certo que através do conhecimento podem-se vislumbrar caminhos de ação para o incremento e a disseminação de iniciativas que venham a colaborar com a universalização do acesso à justiça – um direito constitucional de cada cidadão brasileiro – e com a difusão de uma cultura de respeito ao direito (e aos direitos) como mediador das relações entre pessoas, grupos e organizações.

O investimento social em sistemas alternativos de gestão do conflito é interessante, não como substituto do direito fundamental de acesso à justiça pública, mas como mecanismo complementar que pode ajudar a, cada vez mais, produzir espaços em que a gestão social de interesses antagônicos se faça com base no direito, no respeito aos direitos fundamentais, desvalorizando assim as formas violentas e opressivas de resolução de disputas, sempre tão presentes na sociedade brasileira.

Sessenta e sete programas se dão aqui a conhecer, ainda de forma descritiva e preliminar, permitindo observar que os primeiros passos na construção dessas alternativas já estão sendo dados. Não se trata mais de partir do zero, pois o Brasil já acumula alguma experiência nesse campo, embora, para bem ou para mal, não exista ainda uma tradição e tampouco um perfil claro sobre o que fazer ou como fazer para se alcançar os objetivos há pouco mencionados. Vale o esforço de persistir interrogando essa experiência brasileira na administração alternativa de conflitos.

Uma das principais conclusões deste estudo é a avaliação da importância do investimento estatal nas alternativas à judicialização ordinária dos conflitos. Como já foi dito no corpo do texto, a solução alternativa de conflitos que se tem feito no Brasil caracteriza-se como alternativa ao recurso à intervenção judicial

VI - CONSTRUINDO UMA POLÍTICA PÚBLICA PARA A DIFUSÃO DE SISTEMAS ALTERNATIVOS DE ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

Nos dias 05 e 06 de abril de 2005 realizou-se, em Brasília, na sede do Ministério da Justiça, mesa redonda¹ com o objetivo de avaliar os resultados da presente pesquisa, bem assim definir, de forma propositiva, uma carta de diretrizes a fim de subsidiar a formulação de uma política pública para a área.

A iniciativa prendeu-se à constatação de que diversos órgãos governamentais fomentam, executam ou apóiam programas adequados ao objeto do estudo, sem contudo, haver uma definição clara e coordenada de ações para a área. No primeiro dia de atividades, tratou-se de ouvir os convidados e, na reunião do segundo dia, restrita aos atores governamentais, discutiram-se tais propostas, bem como o perfil de atuação de cada pasta no fomento às atividades que constituem o objeto do estudo. Diversas propostas foram apresentadas, sendo que os representantes do governo, de forma consensual, definiram que a política pública de apoio e suporte a “sistemas alternativos de administração de conflitos” deve observar, minimamente, os seguintes parâmetros:

o ARTICULAÇÃO DOS PROGRAMAS EM REDE - INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL

- a fim de se maximizar a efetividade e capilaridade dos programas já existentes devem ser adotadas, de forma prioritária, medidas para articulação destes em rede. Há de ser fomentada a criação de um banco de dados, atualizável e auto-alimentável, a fim de alcançar os programas não detectados pelo mapeamento, de modo a se lhe conferir uma dimensão mais abrangente, bem como se avançar na articulação de tais programas;

- devem ser discutidos e implementados mecanismos de integração inter-institucional, a fim de que a experiência da mesa redonda realizada se torne permanente, devendo-se ponderar a criação de um colegiado congregando os atores governamentais, que atuam direta ou indiretamente na área, a fim de se avançar na construção de uma política pública coordenada, que contemple a adoção de critérios mínimos para a concessão de apoio financeiro, bem como minimize a sobreposição de esforços;

- devem ser promovidos encontros ou seminários com os coordenadores dos programas existentes para viabilizar a troca de informações e integração das experiências;

- **OBJETIVO DOS PROGRAMAS**

- os programas apoiados devem voltar-se à ampliação do acesso à Justiça e à afirmação de direitos, com vistas à construção de uma cidadania plena.

- **AVALIAÇÃO E SUPERVISÃO TÉCNICA DOS PROGRAMAS**

- deve-se estimular a criação de critérios e procedimentos voltados à avaliação técnica e qualitativa dos programas apoiados, com o objetivo de aperfeiçoá-los e favorecer sua convergência a um conjunto homogêneo mínimo de princípios, conceitos (incluindo os próprios conceitos de “sistemas alternativos de solução de conflitos”, “mediador” e “negociador”), metodologias de trabalho, objetivos e resultados esperados;

- devem ser estimulados os programas que prevêm um trabalho de supervisão técnica e monitoramento, a fim de se assegurar a higidez do método empregado;

- **CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO**

- é imprescindível o estímulo à capacitação e à educação permanente dos membros das equipes dos programas, ainda que incluindo tais aspectos como critério de seleção e avaliação de projetos a serem apoiados;

- os programas de capacitação devem atentar para as peculiaridades regionais, bem como a natureza do conflito ao qual se destina a intervenção, sendo imperioso observar diferenças de gênero e etnia, levando em consideração as relações sociais existentes no país;

- deve-se estimular o engajamento das universidades na formação de novos profissionais capacitados para atuar nos sistemas alternativos de administração de conflitos, seja na oferta de disciplinas teóricas, de disciplinas práticas, seja na organização de campos de estágio, seja como atividades de extensão universitária;

- as ações de capacitação devem abranger a organização de manuais que disseminem conhecimentos e auxiliem na avaliação interna dos programas;

- **PERFIL E EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS**

- deve-se instituir como critério para o apoio aos programas a transparência e compartilhamento de métodos, custos e resultados;

- deve-se estimular a multidisciplinaridade e a interdisciplinaridade na oferta de serviços alternativos de administração de conflitos;

- deve-se valorizar e ressaltar a importância de experiência e preparo adequados do mediador ou negociador. Deste modo, há de se discutir formas e modelos remuneração, como importante fator de engajamentos duradouros e profissionalização dos programas, sem prejuízo da discussão de táticas de engajamento de voluntariado, em parceria com empresas e organizações socialmente responsáveis;
- deve-se estimular a participação das universidades na avaliação dos programas;

- deve-se incentivar os diversos entes governamentais do Poder Executivo a fazerem uso de sistemas alternativos de administração de conflitos;

- em razão da natureza de suas atribuições, a Defensoria Pública deve ser instada a investir em sistemas alternativos de administração de conflitos junto ao público por ela atendido;

- deve ser discutida a possibilidade de estímulo ao investimento privado nos programas que não contem com a parceria governamental;

- deve-se estimular a participação da sociedade civil local, seja através do engajamento de membros da comunidade destinatária nas equipes dos projetos (modelo da mediação comunitária), seja por outras formas de participação a serem contempladas.

¹ Participaram dos trabalhos, os seguintes representantes do Governo Federal: Aparecida Gonçalves, Diretora do Programa da Subsecretaria de Programas e Ações Temáticas da Secretaria Especial de Promoção de Políticas para as Mulheres da Presidência da República; Eurídice Vidigal, Assessora do Núcleo de Apoio à Cooperação Internacional da Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça; Des. Gercino José da Silva Filho, Ouvidor Agrário Nacional do Ministério do Desenvolvimento Agrário, e Josemar Costa P. de Oliveira, Assessor da Ouvidoria Agrária do Ministério do Desenvolvimento Agrário; Humberto P. Espinola do Conselho Nacional de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana; José Eduardo Elias Romão, Diretor do Departamento de Justiça, Classificação, Títulos e Qualificação da Secretaria Nacional de Justiça do Ministério da Justiça; Perly Cipriano, Subsecretário da Subsecretaria de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República; Renato Campos Pinto De Vitto, Assessor da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça e Alex Canuto Sá, Gestor Governamental. Como convidados, participaram: Adolfo Braga Neto, Presidente do CONIMA – Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem, e Presidente do conselho de Administração do IMAB – Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil; Adriana Alóe Botafogo, coordenadora dos Balcões de Direitos do Viva Rio; André Gomma de Azevedo, Juiz de Direito do TJBA e coordenador do Grupo de Trabalho Mediação da UNB – Universidade de Brasília; Ângela Rodrigues, Juíza de Direito do TJMG, coordenadora do projeto conciliação em Direito de Família; Gláucia Falsarelli, Juíza de Direito do TJDF, coordenadora do projeto Justiça Comunitária; Jacqueline Sinhoretto, consultora do projeto de pesquisa; Marcel Wagner de Figueiredo Drobitch, da Pró-Mulher Família e Cidadania; Maria Luiza dos Santos Carvalho, Coordenadora de Políticas Setoriais do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD; Maria Tereza Sadek, pesquisadora sênior do CEBEPEJ – Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais; e Vera Leonelli, do Jus Populi. Registraram presença, ainda Flávia Lopes de Araújo e Vinícius de Moraes Silva da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, e Moema Dutra Freire do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.

ANEXO I ORGANIZAÇÕES E PROGRAMAS

Organização	Projeto	UF	DDD	Telefone	Email	Homepage
1ª Vara da Infância e Juventude	Escola de Pais	RJ			sdarlan@tj.rj.gov.br	
Centro de Integração da Cidadania - CIC	Roberto Hilsdors Rocha		11	3291-2636 6562-2440 5246-5384	rhrocha@sp.gov.br	www.justica.sp.gov.br
Centro de Integração da Cidadania - CIC	Mediação	SP	11	4712-7880	marciacassiana@yahoo.com.br	
Centro Integrado de Cidadania de Vitória	Mediação	ES	27	3382-6688 3382-6690	acjunior@vitoria.es.gov.br	
Defensoria Pública	Balcão de Direitos Itinerante	PI	86	233-4666 233-6954	defensoria-pi@bol.com.br alinedeolindo@ig.com.br rosileneinacio@hotmail.com	
Defensoria Pública de Roraima	Câmara de Conciliação	RR	95	224-1038		
Ministério Público Estadual do Ceará	Núcleo de Mediação do Ministério Público Estadual do Ceará	CE	85	452 3764 452-4572	silvana@pgj.ce.gov.br	
Polícia Militar do Estado do Paraná	Polícia Comunitária	PR	41	304-4807 3477-3371	casouza@pm.pr.gov.br	
Prefeitura Municipal de Serra	Balcão de Direitos - Manutenção da Casa do Cidadão de Serra	ES	27	3251-6205	nilda.sartorio@escelsa.com.br	
Prefeitura Municipal de Serra/Secretaria Municipal de Direitos Humanos	Divisão de Violência Doméstica	ES	27	3251 6505		
Regional do Trabalho 13a Região	NOME NÃO IDENTIFICADO	PB	83	341-4346 / 247-6944	adriraposo@uol.com.br	
Secretaria de Cidadania e Trabalho do Estado de Goiás	Balcão de Direitos - Programa Cidadania e Justiça Social	GO	62	202-2365 / 202-3222 / 201-8538	supac2004@yahoo.com.br	
Secretaria de Justiça e Cidadania	Casas de Mediação Comunitária do Estado do Ceará	CE	85	3452-4035	mariasa@sejus.ce.gov.br neysse@sejus.ce.gov.br	
Secretaria de Justiça e Defensoria Pública	Balcão de Direitos	TO	63	218-6713	humanos@seciju.to.gov.br	www.secretariada cidadaniaejustica.to.gov.br
Secretaria Especializada da Mulher de Alagoas	Balcão de Direitos	AL	82	315-2655 315-2661	info@semulher.al.gov.br josiam.souza@ig.com.br sermulher@ig.com.br	

Organização	Projeto	UF	DDD	Telefone	Email	Homepage
Tribunal de Juizado Especial do Rio de Janeiro	Projeto Expressinho	RJ	21	2588-3255	flaviocitro@hotmail.com	
Tribunal de Justiça da Bahia	Balcão de Justiça e Cidadania	BA	71	372-5134		www.tjba.com.br
Tribunal de Justiça de Minas Gerais	Juizado Informal de Conciliação	MG	31	3237-6908	antoniohelio@tjmg.gov.br	
Tribunal de Justiça de Pernambuco	Juizado Informal de Família	PE	81	9601-6975 / 9601-6453	djones@tjpe.gov.br	
Tribunal de Justiça de Santa Catarina	Projeto de Mediação Familiar	SC	48	221-1425	ema2913@tj.sc.gov.br	
Tribunal de Justiça de São Paulo	Projeto Piloto de Mediação	SP	11	6409-9412	danielissler@hotmail.com	www.fig.br/ mediação
Tribunal de Justiça de São Paulo	NOME NÃO IDENTIFICADO	SP	19	3236-8222 Ramal 240	heliana@mpcnet.com.br	
Tribunal de Justiça do Acre - Centro Integrado de Cidadania "Mediação de Conflitos"	Programa Justiça Comunitária Itinerante	AC	68	3234-7573	mirla@tj.ac.gov.br	
Tribunal de Justiça do Amapá	Conciliação	AP	96	223-1494 312-3436	juiza.pini@tjap.gov.br	
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios	Projeto Justiça Comunitária	DF	61	343-7942	vera.soares@tjdf.gov.br	
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios	Programa de Estímulo à Mediação	DF	61	343-6819	marcelog@tjdf.gov.br marcelo.girade@tjdf.gov.br	
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios	Juizado de Trânsito	DF	61	365-2885	ryan@brturbo.com	
Tribunal de Justiça do Paraná	Núcleo de Conciliação das Varas de Família	PR	41	252-2332	joecicamargo@onda.com.br	
Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro	Justiças nas Comunidades	RJ	21	2502-6613 2293-0949 2273-2290	sdarlan@tj.rj.gov.br	

Organização	Projeto	UF	DDD	Telefone	Email	Homepage
Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro	Introdução da Técnica de Mediação de Conflito	RJ	21	2742-3782 2643-4234	raquel@infolink.com.br	
Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul	Projeto Judiciário Cidadão - Nenhum Município Sem Justiça	RS	51	2643-4234	secretariacgj@tj.rs.gov.br	
Tribunal de Justiça e INCRA - MS	Ouvidoria Agrária	MS	67	725-9711 725-9712 314-1550	www.tj.ms.gov.br/ouvidoria	
Tribunal de Justiça Santa Catarina	Casa da Cidadania Juizado da Conciliação	SC	48	221-1425 221-1336 221-1200		
Centro de Defesa da Vida e dos Direitos Humanos	Balcão de Direitos	MA	99	538-2383	cdvdh@cksnet.com.br	
Centro de Defesa de Direitos Humanos Irmã Josefina		AC	68	612-2881	barciolima@bol.com.br	
Centro de Defesa dos Direitos Humanos de Petrópolis - CDDH - Petrópolis	Praticas Alternativas de Soluções de Conflitos	RJ	24	2242-2462 2243-4156	cddh@cddh.org.br	www.geocities.com/cddhpet.geo
Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades - CEERT	Praticas Alternativas de Soluções de Conflitos	SP	11	2243-4156 6950-3684	ceert@ceert.org.br	www.ceert.org.br
Centro de Mediação e Administração de Conflitos do Rio de Janeiro - MEDIARE	Mediação	RJ	21	2538-1314	mediare@mediare.com.br	www.mediare.com.br
Centro de Mediação e Arbitragem de Pernambuco - CEMAPE	Mediação	PE	81	3424-7222 / 3424-1913 / 3243-8262	falecom@cemape.org.br	www.cemape.org.br
Comarca de Novo Hamburgo, RS - 2ª. Vara de Família	Mediação Familiar	RS	51	593-4233 Ramal 226	mf2003@terra.com.br	
Comunicação Não-Violenta Brasil - CNV/Brasil	Comunicação Não-Violenta - CNV	RJ	21	2541-2942 3233-1166	cbcnv@uol.com.br	
Conselho da Comunidade	Rede de Proteção, Adote um Interno, Correio da Família	MA	98	2106-9890	vec_ma@yahoo.com.br	

Organização	Projeto	UF	DDD	Telefone	Email	Homepage
FASE	Balcão de Direitos - Construindo Consciência do Direito a ter Direitos	BA	73	613-9129	faseba@nucsnet.com.br	www.fase.org.br
Fundação Centro de Defesa dos Direitos Humanos Bento Rubião	Direito à Terra e Direito a Habitação	RJ	21	2262-3406	valerio@bentorubiao.org.br	
Fundação Conscienciarte	Balcão de Direitos - Balcão Conscienciarte: Direitos Humanos Protagonismo Juvenil e Caravana dos Direitos	MG	38	3671-2588	balcaodedireitos@conscienciarte.org.br	www.conscienciarte.org.br
Fundação UNIRG	Escritório Modelo de Direito	TO	63	612-7500 612-7563 612-7566	modelo@unirg.edu.br	www.unirg.com.br
Gabinete de Assessoria Jurídica as Organizações Populares - GAJOP	Justiça Cidadã	PE	81	3222-2036	gajopdh@uol.com.br	www.gajop.org.br
Grupo Dignidade	Balcão de Direitos - Rompendo o Silêncio	PR	41	222 3999	tonidavid@avalon.sul.com.br hsiline@hotmail.com	
Instituto Brasil Central - IBRACE	Direitos Humanos: Construindo a Paz e a Cidadania	GO	62	202-1620	ibrace@cultura.com.br	
Instituto de Direito e Cidadania - ligado à Fundação Odebrecht	Balcão de Direitos	BA	99	664-1348 664-1348	liliana@neth.com.br	
Instituto de Direitos Humanos	Assessoria Comunitária	PA	68	9161-3231		
Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil - IMAB	Mediação Escolar	PR	24	3028-0449	licercy@pop.com.br	www.imab-br.org
Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil - IMAB	Mediação nas Varas da Infância e Juventude de Joinville/SC	SC	11	9977-1803	vezzulla@melim.com.br	www.imab-br.org
Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil - IMAB	Convênio com o Departamento Jurídico do Centro Acadêmico XI de Agosto da Faculdade de Direito da USP	SP	21	3875-4485	abraganeto@globo.com	www.imab-br.org

Organização	Projeto	UF	DDD	Telefone	Email	Homepage
Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil - IMAB	PUC - Convênio celebrado em abril/2000	SP	11	3875-4485	abraganeto@globo.com	
Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil - IMAB	AVAIDS Convênio celebrado em janeiro 2000	SP	11	3875-4485	abraganeto@globo.com	
JUSPOPULI	Escritórios Populares de Mediação	BA	71	367-5084 367-5084	jalves@fapex.org.br juspopuli@hotmail.com	
Núcleo Intersindical de Conciliação Trabalhista de Patrocinio - MG	Núcleo Intersindical de Conciliação Trabalhista de Patrocinio - MG	MG	34	324-0676	agv@quantica.com.br anvas@uol.bom.br anvas@uol.bom.br	
Obra Social, Cidadania e Luta	Esperança na Cidade	RJ	21	2425-9695	joelina.candido@ibest.com.br	
Organização de Mulheres Negras - Fala Preta!	Fala Preta!	SP	11	3277-4727 3271-5025		www.falapreta.org.-br
OVERSEA - Fundação São Francisco	Escola Comunidade Família Completa	BA	74	541-5408	fundess@hotmail.com	
Pró-Mulher, Família e Cidadania	Método da Mediação Interdisciplinar	SP	11	3812-4888	promfc@uol.com.br crzapparolli@uol.com.br	
Ser Mulher - Centro de Estudos e Ação da Mulher Urbana e Rural	Programa Cidadania Direitos e Violência Contra a Mulher	RJ	22	2523.5282 2523-9515	sermulher@sermulher.org.br	www.sermulher.org.br
Sociedade Paraense de Defesa dos Direitos Humanos - SDDH	Praticas Alternativas de Soluções de Conflitos	PA	91	241-9931 241-9931	sddh@nautilus.com.br velox@mail.com.br	
Viva Rio	Balcão de Direitos	RJ	21	241-5491	balcao@vivario.org.br adrianabotafogo@vivario.org.br	www.balcaodedireitos.org.br
Faculdades Jorge Amado	Balcões de Direitos	BA	71	534 8000 Ramal 8219	veraleonelli@hotmail.com	
Universidade de Fortaleza	Escritório de Prática Jurídica	CE	85	3477-3155 3477-3371	anapaula@unifor.br	www.unifor.br

¹ Após a conclusão da sistematização dos dados obteve-se a informação de que este programa foi criado pelo Tribunal de Justiça da Bahia, tendo a faculdade Jorge Amado como parceiro.

ANEXO II QUESTIONÁRIOS APLICADOS

II.1 – ONG DE MISSÃO INSTITUCIONAL DIVERSA

1 – Qual a área de atuação da organização?

- 1 - Acesso à justiça
- 2 - Associação comunitária/bairro
- 3 - Comunidade religiosa
- 4 - Defesa do consumidor
- 5 - Desenvolvimento
- 6 - Direitos Humanos
- 7 - Educação popular
- 8 - Entidade assistencial
- 9 - Idosos
- 10 - Indígenas
- 11 - Infância e Adolescência
- 12 - Juventude
- 13 - Meio Ambiente
- 14 - Mulheres
- 15 - Negros
- 16 - Sindical
- 17 - Universidade ou centro de pesquisa
- 18 - Violência
- 19- Outra _____

No caso de haver + de 1 área: indicar 19

2 – Qual a abrangência da organização?

- 1 – Local
- 2 – Regional Interno
- 3 – Nacional
- 4 – Regional Internacional
- 5 – Global

3 – A organização desenvolve mais de um programa na área? 1 – Sim 2 – Não

3.1. Especificar _____

4– Qual o grau de profissionalização da organização?

- 1 – Direção, gerência e técnicos voluntários
- 2 – Direção voluntária, gerência e técnicos remunerados
- 3 – Direção e gerência voluntários, técnicos remunerados
- 4 – Direção, gerência e técnicos remunerados
- 5 – Direção e gerência remunerados, técnicos voluntários

5 – Qual a principal forma de financiamento da organização hoje?

- 1 – Contribuição de associados
- 2 – Comercialização de serviços (cursos, publicações, produtos, consultorias)
- 3 – Administração de patrimônio
- 4 – Recursos governamentais
- 5 – Recursos de instituições internacionais multilaterais ou governos estrangeiros
- 6 – Recursos de outras ONG nacionais
- 7 – Recursos de outras ONG internacionais
- 8 – Recursos de empresas ou fundações privadas

6 - Quantas pessoas trabalham na organização? (nº)

- 6.1. Quantas pessoas trabalham remuneradas (nº)
- 6.2. Quantas pessoas trabalham voluntárias (nº)

7 - Qual o tempo de funcionamento da organização?

- 7.1. Qual o tempo de atuação da organização na área de solução alternativa de conflitos?

Dados do programa

8 – Qual a principal forma de financiamento do programa hoje?

- 1 – Contribuição de associados
- 2 – Comercialização de serviços (cursos, publicações, produtos, consultorias)
- 3 – Administração de patrimônio
- 4 – Recursos governamentais
- 5 – Recursos de instituições internacionais multilaterais ou governos estrangeiros

- 6 – Recursos de outras ONG nacionais
- 7 – Recursos de outras ONG internacionais
- 8 – Recursos de empresas ou fundações privadas

9 - Existem parceiros no programa? 1 – *Sim, governamental* 2 – *Sim, não-governamental* 3 – *Não*

9.1. Se sim, governamental

Parceiro governamental 1

9.1.1. Nome do órgão

9.1.2. Qual a esfera? 1 – *Municipal* 2 – *Estadual* 3 – *Federal* 4 – *Outra*

9.1.3. Qual o Poder?

- 1 – Executivo Direto
- 2 – Defensoria Pública
- 3 – Ministério Público
- 4 – Poder Judiciário
- 5 – Fundação ou autarquia ligada ao Executivo
- 6 – Governo estrangeiro

9.1.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

Parceiro governamental 2

9.1.1. Nome do órgão

9.1.2. Qual a esfera? c 1 – *Municipal* 2 – *Estadual* 3 – *Federal* 4 – *Outra*

9.1.3. Qual o Poder?

- 1 – Executivo Direto
- 2 – Defensoria Pública
- 3 – Ministério Público

- 4 – Poder Judiciário
- 5 – Fundação ou autarquia ligada ao Executivo
- 6 – Governo estrangeiro

9.1.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

Parceiro governamental 3

9.1.1. Nome do órgão

9.1.2. Qual a esfera? c 1 – *Municipal* 2 – *Estadual* 3 – *Federal* 4 – *Outra*

9.1.3. Qual o Poder? c

- 1 – Executivo Direto
- 2 – Defensoria Pública
- 3 – Ministério Público
- 4 – Poder Judiciário
- 5 – Fundação ou autarquia ligada ao Executivo
- 6 – Governo estrangeiro

9.1.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – *O parceiro é co-responsável pelo projeto*

Parceiro governamental 4

9.1.1. Nome do órgão

9.1.2. Qual a esfera? 1 – *Municipal* 2 – *Estadual* 3 – *Federal* 4 – *Outra*

9.1.3. Qual o Poder?

- 1 – Executivo Direto
- 2 – Defensoria Pública

- 3 – Ministério Público
- 4 – Poder Judiciário
- 5 – Fundação ou autarquia ligada ao Executivo
- 6 – Governo estrangeiro

9.1.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – *O parceiro é co-responsável pelo projeto*

9.2. Se sim, não governamental

Parceiro não-governamental 1

9.2.1. Nome da organização

9.2.2. Qual a abrangência?

- 1 – Local 2 – Regional Interno 3 – Nacional 4 – Regional Internacional 5 – Global

9.2.3. Qual a característica da organização parceira?

- 1 – Sociedade Civil nacional
- 2 – Sociedade Civil internacional
- 3 – Fundações ou empresas privadas
- 4 – Organismos multilaterais

9.2.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – *O parceiro é co-responsável pelo projeto*

Parceiro não-governamental 2

9.2.1. Nome da organização

9.2.2. Qual a abrangência?

- 1 – Local 2 – Regional Interno 3 – Nacional 4 – Regional Internacional 5 – Global

9.2.3. Qual a característica da organização parceira?

- 1 – Sociedade Civil nacional
- 2 – Sociedade Civil internacional
- 3 – Fundações ou empresas privadas
- 4 – Organismos multilaterais

9.2.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – *O parceiro é co-responsável pelo projeto*

Parceiro não-governamental 3

9.2.1. Nome da organização

9.2.2. Qual a abrangência?

- 1 – Local
- 2 – Regional Interno
- 3 – Nacional
- 4 – Regional Internacional
- 5 – Global

9.2.3. Qual a característica da organização parceira?

- 1 – Sociedade Civil nacional
- 2 – Sociedade Civil internacional
- 3 – Fundações ou empresas privadas
- 4 – Organismos multilaterais

9.2.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – *O parceiro é co-responsável pelo projeto*

Parceiro não-governamental 4

9.2.1. Nome da organização

9.2.2. Qual a abrangência? c

- 1 – Local
- 2 – Regional Interno
- 3 – Nacional
- 4 – Regional Internacional
- 5 – Global

9.2.3. Qual a característica da organização parceira?

- 1 – Sociedade Civil nacional
- 2 – Sociedade Civil internacional
- 3 – Fundações ou empresas privadas
- 4 – Organismos multilaterais

9.2.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

CARACTERIZAÇÃO DO PROGRAMA

1 – Em quais áreas o programa de solução alternativa de conflitos atua?

- 1 - Conflitos de gênero
 - 2 - Conflitos de propriedade e posse
 - 3 - Conflitos de vizinhança
 - 4 - Conflitos em relações de consumo
 - 5 - Conflitos familiares
 - 6 - Conflitos raciais
 - 7 - Conflitos interpessoais em geral
 - 8 - Outros. Especificar
- Indicar no máximo duas opções, senão 7

2 – Qual o público-alvo do programa?

- 1 - Famílias
 - 2 - Grupos raciais ou étnicos
 - 3 - Jovens
 - 4 - Moradores de uma localidade
 - 5 - Mulheres
 - 6 - Pessoas de baixa renda / carentes
 - 7 - Não há seleção de perfil de usuários
 - 8 - Usuários de serviço público ou de justiça
 - 9 - Outros. Especificar
- Indicar no máximo duas opções, senão 7

2.1. Há predominância de gênero entre os usuários?

- 1 - Predominam mulheres
- 2 - Predominam homens
- 3 - Não há predominância
- 4 - Não há dados

2.2. Há predominância de classe social entre os usuários?

- 1 - Predominam as classes populares
- 2 - Predominam as classes médias e altas
- 3 - Não há predominância de classe
- 4 - Não há dados

2.3. Há predominância de escolaridade entre os usuários?

- 1 - Predominam os de baixa ou nenhuma escolaridade (inferior a 6 anos)
- 2 - Predominam os de escolaridade mediana (6 a 8 anos)
- 3 - Predominam os de escolaridade profissionalizante (cursos técnicos ou segundo grau)
- 4 - Predominam os de escolaridade superior (universitário)
- 5 - Não há predominância de escolaridade
- 6 - Não há dados

3 – Qual a abrangência geográfica do programa?

- 1 - Local (bairro, favela, distrito)
- 2 - Região da cidade
- 3 - Cidade
- 4 - Nacional1.

4 – Há quanto tempo o programa funciona?

5 – Quais os objetivos do programa?

6 – Quantos casos já atendeu desde sua implantação? (nº)

7 – Quantos casos atendeu no último ano? (nº)

8 – Quantas pessoas compõem a equipe do programa? (nº)

8.1. Quais as suas funções? (Ex: coordenadores, técnicos, estagiários)

8. 2. Quantos atuam como mediadores ou facilitadores na solução de conflitos? (nº) _____

9 – Quantas pessoas são remuneradas no programa?

10 – Quantos são os voluntários?

11 – Especialmente em relação aos mediadores, operadores ou profissionais que atuam na solução do conflito, qual a sua formação/qualificação?

- 1.- Não é necessária uma formação específica ou experiência
- 2 - É necessária experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais, mas não formação específica
- 3 - É necessária formação específica, não universitária (mas não experiência)
- 4 - É necessária formação específica, não universitária, e experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais
- 5 - É necessária formação universitária específica (mas não experiência)
- 6 - É necessária formação universitária específica e experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais

12 – O programa desenvolve a capacitação de seus próprios mediadores?

1. Sim
2. Não, não é necessário capacitação
3. Não, são capacitados em outras organizações

Se sim,

12.1. Quanto tempo é necessário para essa capacitação?

13– O perfil dos mediadores é

- 1 - pessoas da comunidade ou localidade
- 2 - profissionais da área jurídica
- 3 - profissionais da psicologia ou área social
- 4 - equipes multidisciplinares
- 5 - Outros. Especificar

14 – Os mediadores são remunerados?

1. Sim, por mês
2. Sim, por caso atendido
3. Não

15 – Os mediadores recebem alguma ajuda de custo (exceto remuneração)?

- 1- Sim
- 2- Não

16 – Quais são os custos anuais de manutenção do programa? (em reais) _____

17 – O programa contempla a produção e a gestão de conhecimentos específicos sobre solução alternativa de conflitos?

1. Sim 2. Não

Se sim,

17.1. Já produziu ou patrocinou livros, apostilas, sites, manuais e outros materiais escritos ou bases eletrônicas? 1. Sim 2. Não

17.2. Já promoveu cursos, seminários, palestras, ciclos de conferências, workshops, congressos ou outros eventos? 1. Sim 2. Não

17.3. Promove programa de educação contínua da sua equipe? 1. Sim 2. Não

17.4. Já realizou ou financiou pesquisa científica sobre o programa ou sobre o tema? 1. Sim 2. Não

18 – Existe intercâmbio de informações e serviços com outras organizações e redes na área de solução alternativa de conflitos?

1. Sim 2. Não

19 – Existe algum método de acompanhamento dos casos após o encerramento da intervenção? c

1. Sim 2. Não

19.1. Se sim, detalhar

20 – O programa dispõe de algum instrumento de avaliação contínua?

1. Sim 2. Não

21 – Quais são as principais dificuldades enfrentadas pelo programa?

21.1. Há boa adesão dos usuários à metodologia?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.2. Há boa adesão dos mediadores/operadores/técnicos à metodologia?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.3. Há dificuldades para realizar capacitação de mediadores/operadores/técnicos?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.4. Há dificuldades para realizar atualização/reciclagem de mediadores/operadores/técnicos?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.5. Há dificuldades em manter um corpo fixo e assíduo de mediadores?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.6. Há dificuldades em realizar avaliação constante do programa?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.7. Há dificuldades financeiras para a manutenção do programa?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.8. No quadro abaixo, indique outras dificuldades que julgar relevantes (máximo 50 palavras)

22 – No quadro abaixo, descreva alguns resultados já conhecidos do programa (máximo 100 palavras)

23 – No quadro abaixo, forneça informações adicionais que julgar importantes para a descrição do programa (máximo 50 palavras)

Outros códigos de preenchimento

90 – Quando a pergunta não se aplicar ao caso

91 – Quando não se fornece a informação/não responde/ recusa

92 – Quando se desconhece a informação/não sabe

II.2 – ONG DE MISSÃO INSTITUCIONAL SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS

1 – Qual a abrangência da organização?

1 – Local

2 – Regional Interno

3 – Nacional

4 – Regional Internacional

5 – Global

2 – Qual o grau de profissionalização da organização?

- 1 – Direção, gerência e técnicos voluntários
- 2 – Direção voluntária, gerência e técnicos remunerados
- 3 – Direção e gerência voluntários, técnicos remunerados
- 4 – Direção, gerência e técnicos remunerados
- 5 – Direção e gerência remunerados, técnicos voluntários

3 - Quantas pessoas trabalham na organização? (nº)

- 3.1. Quantas pessoas trabalham remuneradas (nº)
- 3.2. Quantas pessoas trabalham voluntárias (nº)

4 – A organização desenvolve mais de um programa na área? 1 – Sim 2 – Não

Especificar

4.1 – A organização desenvolve programas em outras áreas diversas? 1 – Sim 2 – Não

Especificar

5 – Qual o tempo de funcionamento da organização? (nº)**6 – Qual a principal forma de financiamento da organização hoje?**

- 1 – Contribuição de associados
- 2 – Comercialização de serviços (cursos, publicações, produtos, consultorias)
- 3 – Administração de patrimônio
- 4 – Recursos governamentais
- 5 – Recursos de instituições internacionais multilaterais ou governos estrangeiros
- 6 – Recursos de outras ONG nacionais
- 7 – Recursos de outras ONG internacionais
- 8 – Recursos de empresas

Dados do programa**7 – Qual a principal forma de financiamento do programa hoje?**

- 1 – Contribuição de associados
- 2 – Comercialização de serviços (cursos, publicações, produtos, consultorias)
- 3 – Administração de patrimônio
- 4 – Recursos governamentais
- 5 – Recursos de instituições internacionais multilaterais ou governos estrangeiros

- 6 – Recursos de outras ONG nacionais
- 7 – Recursos de outras ONG internacionais
- 8 – Recursos de empresas

8- Existem parceiros no programa?

- 1 – Sim, governamental 2 – Sim, não-governamental 3 – Não

8.1. Se sim, governamental

Parceria governamental 1

8.1.1. Nome do órgão _____

8.1.2. Qual a esfera? 1 – Municipal 2 – Estadual 3 – Federal 4 – Outra

8.1.3. Qual o Poder?

- 1 – Executivo Direto
- 2 – Defensoria Pública
- 3 – Ministério Público
- 4 – Poder Judiciário
- 5 – Fundação ou autarquia ligada ao Executivo
- 6 – Governo estrangeiro

8.1.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

Parceria governamental 2

8.1.1. Nome do órgão _____

8.1.2. Qual a esfera? 1 – Municipal 2 – Estadual 3 – Federal 4 - Outra

8.1.3. Qual o Poder?

- 1 – Executivo Direto
- 2 – Defensoria Pública
- 3 – Ministério Público

- 4 – Poder Judiciário
- 5 – Fundação ou autarquia ligada ao Executivo
- 6 – Governo estrangeiro

8.1.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

Parceria governamental 3

8.1.1. Nome do órgão _____

8.1.2. Qual a esfera? 1 – Municipal 2 – Estadual 3 – Federal 4 – Outra

8.1.3. Qual o Poder?

- 1 – Executivo Direto
- 2 – Defensoria Pública
- 3 – Ministério Público
- 4 – Poder Judiciário
- 5 – Fundação ou autarquia ligada ao Executivo
- 6 – Governo Estrangeiro

8.1.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

Parceria governamental 4

8.1.1. Nome do órgão _____

8.1.2. Qual a esfera? 1 – Municipal 2 – Estadual 3 – Federal 4 – Outra

8.1.3. Qual o Poder?

- 1 – Executivo Direto
- 2 – Defensoria Pública

- 3 – Ministério Público
- 4 – Poder Judiciário
- 5 – Fundação ou autarquia ligada ao Executivo
- 6 – Governo Estrangeiro

8.1.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

8.2. Se sim, não governamental

Parceria não governamental 1

8.2.1. Nome da organização

8.2.2. Qual a abrangência?

- 1 – Local 2 – Regional Interno 3 – Nacional 4 – Regional Internacional 5 – Global

8.2.3. Qual a característica da organização parceira?

- 1 – Sociedade Civil nacional
- 2 – Sociedade Civil internacional
- 3 – Fundações ou empresas privadas
- 4 – Organismos multilaterais

8.2.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

Parceria não governamental 2

8.2.1. Nome da organização

8.2.2. Qual a abrangência?

- 1 – Local 2 – Regional Interno 3 – Nacional 4 – Regional Internacional 5 – Global

8.2.3. Qual a característica da organização parceira?

- 1 – Sociedade Civil nacional
- 2 – Sociedade Civil internacional
- 3 – Fundações ou empresas privadas
- 4 – Organismos multilaterais

8.2.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

Parceria não governamental 3

8.2.1. Nome da organização

8.2.2. Qual a abrangência?

- 1 – Local 2 – Regional Interno 3 – Nacional 4 – Regional Internacional 5 – Global

8.2.3. Qual a característica da organização parceira?

- 1 – Sociedade Civil nacional
- 2 – Sociedade Civil internacional
- 3 – Fundações ou empresas privadas
- 4 – Organismos multilaterais

8.2.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

Parceria não governamental 4

8.2.1. Nome da organização

8.2.2. Qual a abrangência?

- 1 – Local 2 – Regional Interno 3 – Nacional 4 – Regional Internacional 5 – Global

8.2.3. Qual a característica da organização parceira?

- 1 – Sociedade Civil nacional
- 2 – Sociedade Civil internacional
- 3 – Fundações ou empresas privadas
- 4 – Organismos multilaterais

8.2.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

CARACTERIZAÇÃO DO PROGRAMA

1 – Em quais áreas o programa de solução alternativa de conflitos atua?

- 1 - Conflitos de gênero
 - 2 - Conflitos de propriedade e posse
 - 3 - Conflitos de vizinhança
 - 4 - Conflitos em relações de consumo
 - 5 - Conflitos familiares
 - 6 - Conflitos raciais
 - 7 - Conflitos interpessoais em geral
 - 8 - Outros. Especificar
- Indicar no máximo duas opções, senão 7

2 – Qual o público-alvo do programa?

- 1 - Famílias
 - 2 - Grupos raciais ou étnicos
 - 3 - Jovens
 - 4 - Moradores de uma localidade
 - 5 - Mulheres
 - 6 - Pessoas de baixa renda / carentes
 - 7 - Não há seleção de perfil de usuários
 - 8 - Usuários de serviço público ou de justiça
 - 9 - Outros. Especificar
- Indicar no máximo duas opções, senão 7

2.1. Há predominância de gênero entre os usuários?

- 1 - Predominam mulheres
- 2 - Predominam homens
- 3 - Não há predominância
- 4 - Não há dados

2.2. Há predominância de classe social entre os usuários?

- 1 - Predominam as classes populares
- 2 - Predominam as classes médias e altas
- 3 - Não há predominância de classe
- 4 - Não há dados

2.3. Há predominância de escolaridade entre os usuários?

- 1 - Predominam os de baixa ou nenhuma escolaridade (inferior a 6 anos)
- 2 - Predominam os de escolaridade mediana (6 a 8 anos)
- 3 - Predominam os de escolaridade profissionalizante (cursos técnicos ou segundo grau)
- 4 - Predominam os de escolaridade superior (universitário)
- 5 - Não há predominância de escolaridade
- 6 - Não há dados

3 – Qual a abrangência geográfica do programa?

- 1 - Local (bairro, favela, distrito)
- 2 - Região da cidade
- 3 - Cidade
- 4 - Nacional

4 – Há quanto tempo o programa funciona?

5 – Quais os objetivos do programa?

6 – Quantos casos já atendeu desde sua implantação? (nº)

7 – Quantos casos atendeu no último ano? (nº)

8 – Quantas pessoas compõem a equipe do programa? (nº)

8.1. Quais as suas funções? (Ex: coordenadores, técnicos, estagiários)

8.2. Quantos atuam como mediadores ou facilitadores na solução de conflitos? (nº)

9 – Quantas pessoas são remuneradas no programa?

10 – Quantos são os voluntários?

11 – Especialmente em relação aos mediadores, operadores ou profissionais que atuam na solução do conflito, qual a sua formação/qualificação?

- 1 - Não é necessária uma formação específica ou experiência
- 2 - É necessária experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais, mas não formação específica
- 3 - É necessária formação específica, não universitária (mas não experiência)
- 4 - É necessária formação específica, não universitária, e experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais
- 5 - É necessária formação universitária específica (mas não experiência)
- 6 - É necessária formação universitária específica e experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais

12 – O programa desenvolve a capacitação de seus próprios mediadores?

1. Sim
2. Não, não é necessário capacitação
3. Não, são capacitados em outras organizações

Se sim,

12.1. Quanto tempo é necessário para essa capacitação?

13– O perfil dos mediadores é

- 1 - pessoas da comunidade ou localidade
- 2 - profissionais da área jurídica
- 3 - profissionais da psicologia ou área social
- 4 - equipes multidisciplinares
- 5 - Outros. Especificar

14 – Os mediadores são remunerados?

1. Sim, por mês
2. Sim, por caso atendido
3. Não

15 – Os mediadores recebem alguma ajuda de custo (exceto remuneração)? 1- Sim 2- Não

16 – Quais são os custos anuais de manutenção do programa? (em reais)

17 – O programa contempla a produção e a gestão de conhecimentos específicos sobre solução alternativa de conflitos?

1. *Sim* 2. *Não*

Se sim,

17.1. Já produziu ou patrocinou livros, apostilas, sites, manuais e outros materiais escritos ou bases eletrônicas?

1. *Sim* 2. *Não*

17.2. Já promoveu cursos, seminários, palestras, ciclos de conferências, workshops, congressos ou outros eventos?

1. *Sim* 2. *Não*

17.3. Promove programa de educação contínua da sua equipe?

1. *Sim* 2. *Não*

17.4. Já realizou ou financiou pesquisa científica sobre o programa ou sobre o tema?

1. *Sim* 2. *Não*

18 – Existe intercâmbio de informações e serviços com outras organizações e redes na área de solução alternativa de conflitos?

1. *Sim* 2. *Não*

19 – Existe algum método de acompanhamento dos casos após o encerramento da intervenção? c

1. *Sim* 2. *Não*

19.1. Se sim, detalhar

20 – O programa dispõe de algum instrumento de avaliação contínua? 1. *Sim* 2. *Não*

21 – Quais são as principais dificuldades enfrentadas pelo programa?

21.1. Há boa adesão dos usuários à metodologia?

1. *Sim* 2. *Não* 3. *Em termos* 4. *Não há dados* 5. *Não responde*

21.2. Há boa adesão dos mediadores/operadores/técnicos à metodologia?

1. *Sim* 2. *Não* 3. *Em termos* 4. *Não há dados* 5. *Não responde*

21.3. Há dificuldades para realizar capacitação de mediadores/operadores/técnicos?

1. *Sim* 2. *Não* 3. *Em termos* 4. *Não há dados* 5. *Não responde*

21.4. Há dificuldades para realizar atualização/reciclagem de mediadores/operadores/técnicos?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.5. Há dificuldades em manter um corpo fixo e assíduo de mediadores?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.6. Há dificuldades em realizar avaliação constante do programa?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.7. Há dificuldades financeiras para a manutenção do programa?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.8. No quadro abaixo, indique outras dificuldades que julgar relevantes (máximo 50 palavras)

22 – No quadro abaixo, descreva alguns resultados já conhecidos do programa (máximo 100 palavras)

23 – No quadro abaixo, forneça informações adicionais que julgar importantes para a descrição do programa (máximo 50 palavras)

Outros códigos de preenchimento

90 – Quando a pergunta não se aplicar ao caso

91 – Quando não se fornece a informação/não responde/ recusa

92 – Quando se desconhece a informação/não sabe

II.3 – PROGRAMAS E AÇÕES DE INSTITUIÇÕES GOVERNAMENTAIS

1- Qual o órgão que instituiu o programa?

1.1. Nome do órgão

1.2. Qual a esfera? 1 – *Municipal* 2 – *Estadual* 3 – *Federal*

1.3. Qual o Poder?

1 – Executivo Direto

2 – Defensoria Pública

3 – Ministério Público

4 – Poder Judiciário

5 – *Fundação ou autarquia ligada ao Executivo*

2 - O órgão desenvolve mais de 1 programa na área? 1 – *Sim* 2 – *Não*

2.1. Quantos ? (nº)

3 - Existem parceiros no programa? 1 – *Sim* 2 – *Não*

Se sim,

Parceiro 1

3.1. Nome do órgão

3.2. Qual a esfera? 1 – *Municipal* 2 – *Estadual* 3 – *Federal* 4 – *ONG* 5 – *Organismo internacional* 6 – *Outros*

3.3. Qual o Poder?

1 – *Executivo Direto*

2 – *Defensoria Pública*

3 – *Ministério Público*

4 – *Poder Judiciário*

5 – *ONG ou organismo internacional*

6 – *Fundação ou autarquia ligada ao Executivo*

7 – *Outros. Especificar*

3.4. Qual é o tipo de parceria?

1 – *O parceiro só financia*

2 – *O parceiro presta serviço*

3 – *O parceiro é co-responsável pelo projeto*

Parceiro 2

3.1. Nome do órgão

3.2. Qual a esfera? 1 – *Municipal* 2 – *Estadual* 3 – *Federal* 4 – *ONG* 5 – *Organismo internacional* 6 – *Outros*

3.3. Qual o Poder?

- 1 – Executivo Direto
- 2 – Defensoria Pública
- 3 – Ministério Público
- 4 – Poder Judiciário
- 5 – ONG ou organismo internacional
- 6 – Fundação ou autarquia ligada ao Executivo
- 7 – *Outros. Especificar*

3.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

Parceiro 3

3.1. Nome do órgão

3.2. Qual a esfera? 1 – *Municipal* 2 – *Estadual* 3 – *Federal* 4 – *ONG* 5 – *Organismo internacional* 6 – *Outros*

3.3. Qual o Poder?

- 1 – Executivo Direto
- 2 – Defensoria Pública
- 3 – Ministério Público
- 4 – Poder Judiciário
- 5 – ONG ou organismo internacional
- 6 – Fundação ou autarquia ligada ao Executivo
- 7 – *Outros. Especificar*

3.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

Parceiro 4

3.1. Nome do órgão

3.2. Qual a esfera? 1 – *Municipal* 2 – *Estadual* 3 – *Federal* 4 – *ONG* 5 – *Organismo internacional* 6 – *Outros*

3.3. Qual o Poder?

- 1 – Executivo Direto
- 2 – Defensoria Pública
- 3 – Ministério Público
- 4 – Poder Judiciário
- 5 – ONG ou organismo internacional
- 6 – Fundação ou autarquia ligada ao Executivo
- 7 – Outros. Especificar _____

3.4. Qual é o tipo de parceria?

- 1 – O parceiro só financia
- 2 – O parceiro presta serviço
- 3 – O parceiro é co-responsável pelo projeto

4- Existe norma (portaria, resolução, decreto) que cria e regulamenta o programa?

1 – *Sim* 2 – *Não*

Número da norma

5 - Existem cargos instituídos especificamente para o programa?

1 – *Sim* 2 – *Não*

5.1. Quantos? (nº) 5.1.1 Quantos cargos de carreira? (nº) 5.1.2 Quantos cargos de livre provimento (con-fiança)? (nº)

5.2. De que nível? (Mencionar todos)

6- Existe orçamento específico para o programa? 1 – *Sim* 2 – *Não*

CARACTERIZAÇÃO DO PROGRAMA

1 – Em quais áreas o programa de solução alternativa de conflitos atua?

- 17. Conflitos de gênero
- 18. Conflitos de propriedade e posse
- 19. Conflitos de vizinhança
- 20. Conflitos em relações de consumo
- 21. Conflitos familiares
- 22. Conflitos raciais
- 23. Conflitos interpessoais em geral

24. Outros. Especificar

Indicar no máximo duas opções, senão 7

2 – Qual o público-alvo do programa?

19. Família
 20. Grupos raciais ou étnicos
 21. Jovens
 22. Moradores de uma localidade
 23. Mulheres
 24. Pessoas de baixa renda / carentes
 25. Não há seleção de perfil de usuários
 26. Usuários de serviço público ou de justiça
 27. Outros. Especificar _____

Indicar no máximo duas opções, senão 7

2.1. Há predominância de gênero entre os usuários?

8. 9. Predominam mulheres
 10. Predominam homens
 11. Não há predominância
 12. Não há dados

2.2. Há predominância de classe social entre os usuários?

8. 9. Predominam as classes populares
 10. Predominam as classes médias e altas
 11. Não há predominância de classe
 12. Não há dados

2.3. Há predominância de escolaridade entre os usuários?

13. Predominam os de baixa ou nenhuma escolaridade (inferior a 6 anos)
 14. Predominam os de escolaridade mediana (6 a 8 anos)
 15. Predominam os de escolaridade profissionalizante (cursos técnicos ou segundo grau)
 16. Predominam os de escolaridade superior (universitário)
 17. Não há predominância de escolaridade
 18. Não há dados

3 – Qual a abrangência geográfica do programa?

2. 3. *Local (bairro, favela, distrito)* 2. *Região da cidade* 3. *Cidade* 4. *Nacional*3.

4 – Há quanto tempo o programa funciona?

5 – Quais os objetivos do programa?

6 – Quantos casos já atendeu desde sua implantação? (nº)

7 – Quantos casos atendeu no último ano? (nº)

8 – Quantas pessoas compõem a equipe do programa? (nº)

8.1. Quais as suas funções? (Ex: coordenadores, técnicos, estagiários)

8.2. Quantos atuam como mediadores ou facilitadores na solução de conflitos? (nº)

9 – Quantas pessoas são remuneradas no programa?

10 – Quantos são os voluntários?

11 – Especialmente em relação aos mediadores, operadores ou profissionais que atuam na solução do conflito, qual a sua formação/qualificação?

13. Não é necessária uma formação específica ou experiência

14. É necessária experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais, mas não formação específica

15. É necessária formação específica, não universitária (mas não experiência)

16. É necessária formação específica, não universitária, e experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais

17. É necessária formação universitária específica (mas não experiência)

18. É necessária formação universitária específica e experiência em trabalhos comunitários ou assistenciais

12 – O programa desenvolve a capacitação de seus próprios mediadores?

1. Sim 2. Não, não é necessário capacitação 3. Não, são capacitados em outras organizações

Se sim,

12.1. Quanto tempo é necessário para essa capacitação?

13– O perfil dos mediadores é

11. pessoas da comunidade ou localidade

12. profissionais da área jurídica

13. profissionais da psicologia ou área social

14. equipes multidisciplinares
15. Outros. Especificar _____

14 – Os mediadores são remunerados?

1. Sim, por mês 2. Sim, por caso atendido 3. Não

15 – Os mediadores recebem alguma ajuda de custo (exceto remuneração)? 1- *Sim* 2- *Não*

16 – Quais são os custos anuais de manutenção do programa? (em reais)

17 – O programa contempla a produção e a gestão de conhecimentos específicos sobre solução alternativa de conflitos?

1. *Sim* 2. *Não*

Se sim,

17.1. Já produziu ou patrocinou livros, apostilas, sites, manuais e outros materiais escritos ou bases eletrônicas? 1. *Sim* 2. *Não*

17.2. Já promoveu cursos, seminários, palestras, ciclos de conferências, workshops, congressos ou outros eventos 1. *Sim* 2. *Não*

17.3. Promove programa de educação contínua da sua equipe 1. *Sim* 2. *Não*

17.4. Já realizou ou financiou pesquisa científica sobre o programa ou sobre o tema 1. *Sim* 2. *Não*

18 – Existe intercâmbio de informações e serviços com outras organizações e redes na área de solução alternativa de conflitos?

1. *Sim* 2. *Não*

19 – Existe algum método de acompanhamento dos casos após o encerramento da intervenção?

1. *Sim* 2. *Não*

19.1. Se sim, detalhar

20 – O programa dispõe de algum instrumento de avaliação contínua? 1. *Sim* 2. *Não*

21 – Quais são as principais dificuldades enfrentadas pelo programa?

21.1. Há boa adesão dos usuários à metodologia?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.2. Há boa adesão dos mediadores/operadores/técnicos à metodologia?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.3. Há dificuldades para realizar capacitação de mediadores/operadores/técnicos?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.4. Há dificuldades para realizar atualização/reciclagem de mediadores/operadores/técnicos?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.5. Há dificuldades em manter um corpo fixo e assíduo de mediadores?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.6. Há dificuldades em realizar avaliação constante do programa?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.7. Há dificuldades financeiras para a manutenção do programa?

1. Sim 2. Não 3. Em termos 4. Não há dados 5. Não responde

21.8. No quadro abaixo, indique outras dificuldades que julgar relevantes (máximo 50 palavras)

22 – No quadro abaixo, descreva alguns resultados já conhecidos do programa (máximo 100 palavras)

23 – No quadro abaixo, forneça informações adicionais que julgar importantes para a descrição do programa (máximo 50 palavras)

Outros códigos de preenchimento

90 – Quando a pergunta não se aplicar ao caso

91 – Quando não se fornece a informação/não responde/ recusa

92 – Quando se desconhece a informação/não sabe

FICHA TÉCNICA

Márcio Thomaz Bastos

Ministro de Estado da Justiça

Carlos Lopes

Representante Residente do PNUD no Brasil

Sérgio Rabello Tamm Renault

Secretário de Reforma do Judiciário

Renato Campos Pinto De Vitto

Assessor da Secretaria de Reforma do Judiciário

Luiza dos Santos Carvalho

Coordenadora de Políticas Setoriais do PNUD Brasil

Jacqueline Sinhoretto

Consultora

Catherine Slakmon

Colaboradora Voluntária – Universidade de Montreal

Equipe do Mapeamento Exploratório

Jacqueline Sinhoretto

Renato Campos Pinto De Vitto

Coordenação

Alex Canuto

Catherine Slakmon

Flávia Cristina de Araújo Lopes

Moema Dutra Freira

Equipe do Mapeamento Exploratório

Coleta e conferência de dados

Equipe da Base de Dados

Jacqueline Sinhoretto

Desenho e Coordenação

Lilian Konishi

Processamento dos dados

Frederico Normanha Ribeiro de Almeida

Liana de Paula

Michelle Carla Cambraia Medrado

Rogério Lopes

Pesquisadores

