

MINUTA PLANO ESTRATÉGICO MASCS

BRASIL

2014

2016



1. APRESENTAÇÃO	4
2. INTRODUÇÃO	4
2.1. PLANO DE TRABALHO PARA A ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	6
3. PROPÓSITO DO PLANO	7
4. ANÁLISE ESTRATÉGICA	7
4.1. ANTECEDENTES	8
4.2. CONTEXTO ATUAL	13
4.3. PRINCIPAIS ATORES	15
4.4. OBSERVAÇÕES SOBRE A REALIDADE ATUAL	16
5. DIAGNÓSTICO - MOMENTO ATUAL BRASILEIRO	18
5.1. INICIATIVA PÚBLICA:	18
5.1.1. AÇÕES RELACIONADAS À CAPACITAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DOS MASCS	19
5.1.2. AÇÕES PONTUAIS	21
5.1.3. ATIVIDADES PERMANENTES	21
5.1.4. OUTRAS ATIVIDADES	22
5.2. INICIATIVA PRIVADA	22
5.3. OBSERVAÇÕES	23

Socios operativos



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

6. VALORES DO PLANO ESTRATÉGICO	24
7. MARCO GERAL DOS RESULTADOS DO PLANO	28
8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, LINHAS DE AÇÕES E INDICADORES	30
8.1. AMPLIAÇÃO E INSTITUCIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS MASCS	30
8.2. SENSIBILIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO PERMANENTE EM MASCS	31
8.3. INCLUSÃO DOS MASCS NA FORMAÇÃO ACADÊMICA DE TODAS AS ÁREAS	33
8.4. INTERCAMBIO INSTITUCIONAL PÚBLICO / PRIVADO PARA O APERFEIÇOAMENTO DOS MASCS	34
8.5. ACOMPANHAMENTO DA TRAMITAÇÃO DO MARCO LEGAL DA MEDIAÇÃO NO BRASIL	35
8.6. DIFUSÃO DOS MASCS PARA POPULAÇÃO	37
8.7. MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DOS MASCS A PARTIR DO USUÁRIO	38

Socios operativos



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

1. APRESENTAÇÃO

A presente minuta trata de uma primeira proposta com objetivos estratégicos, seus indicadores, linhas de ação, metas intermediárias e finais e seus indicadores, incluídos em um Plano Estratégico sobre os Meios Alternativos de Solução de Conflitos pensado para o Brasil como um todo. Como minuta está aberta a modificações, supressões, acréscimos e/ou validação por todas as instituições públicas e privadas signatárias e integrantes do COMITÊ NACIONAL a fim de ser a planificação institucional oficial das mesmas.

Convém enfatizar que os referidos Meios, chamados daqui por diante, simplesmente, de MASCs, envolvam métodos extra e judiciais de resolução de conflitos, como a Arbitragem, a Avaliação de Terceiros, etc., para efeitos desta minuta e conseqüentemente deste Plano serão somente incluídos aqueles que prescindem do diálogo para sua instrumentação, desenvolvimento e resolução. Nesse sentido serão incluídos somente aqueles que o País possui experiência, a saber: negociação, conciliação, mediação, facilitação e a construção de consenso.

2. INTRODUÇÃO

Socios operativos



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

O Brasil é membro da Conferência de Ministros de Justiça dos Países Iberoamericanos (COMJIB), organismo internacional voltado para a colaboração entre os países da comunidade iberoamericana em matéria de Justiça. A COMJIB possui como objeto o estudo e a promoção de formas de cooperação jurídica entre os Estados membros. Por isso, dentre outras atividades, elabora programas de cooperação e analisa seus resultados, adota tratados de caráter jurídico, resoluções e recomendações para os Estados e promove consultas entre os países membros sobre questões de natureza jurídica e designa comitês de especialistas.

O COMJIB participa do Programa EUROsocial II que é um programa de cooperação financiado pela União Europeia na qualidade de sócio operativo com relação ao setor justiça nos países ibero-americanos, sendo voltado para a promoção do acesso a justiça. Na Conferência de Bogotá, Colômbia, realizada em novembro de 2011 foram priorizados 3 (três) grandes objetivos que, muito embora possuam conexão entre si, deram lugar a 3 projetos diferenciados no Brasil. São eles **(i)** a incorporação de um Plano Estratégico para os MASCs, **(ii)** reforço e impulso dos Programas de Justiça Comunitária implementados nos países participantes e **(iii)** estímulo a implementação dos MASCs no âmbito penal. Com relação ao Plano Estratégico dos MASCs, o objetivo é o Fortalecimento dos Mecanismos Alternativos de Resolução de Conflitos por meio da difusão e visibilidade dos MASCs, melhora dos serviços por eles ofertados, articulação da justiça formal com os MASCs e a promoção da cultura da Paz.

Na Conferência de março de 2013 na cidade de São José na Costa Rica foram delineados os parâmetros iniciais para o referido Plano. E na mesma oportunidade foram fixadas as ações a serem desenvolvidas para a sua elaboração que deveria ser iniciada no mês seguinte à realização da referida Conferência com a criação do COMITÉ NACIONAL responsável por analisar e aprovar as ações a serem desenvolvidas no referido Plano e a



contratação de uma consultoria que minutasse o referido plano para ser analisado e aprovado por aquele último.

2.1. Plano de Trabalho para a elaboração do Planejamento Estratégico

Passaram-se 6 (seis) meses e a consultoria acima mencionada foi contratada somente em 15 de outubro de 2013, com contrato de 2 meses de validade a vencer no dia 15.12.2013. Com relação ao Comitê Nacional, sua instalação foi prevista para o dia 25.11.2013 em uma reunião que reuniria os principais atores em âmbito federal. Na oportunidade, estiveram presentes: o Ministério da Justiça pela SRJ e a Defensoria Pública Geral. Nos dias seguintes esta Consultoria esteve em reunião com o CNJ- Conselho Nacional de Justiça e em contato com o Ministério Público para conversações em separado para discutir o que havia sido tratado na referida reunião a saber: 1) o Plano de Trabalho, e 2) o levantamento dos temas que consideravam importantes para serem incluídos no Plano Estratégico.

Assim o Plano de Trabalho aprovado na referida reunião e nas conversações em separado para confecção do diagnóstico foi baseado em pesquisa somente pela internet em sites que apresentam informações tanto das atividades desenvolvidas no âmbito judicial quanto no extrajudicial. Por outro lado, as diretrizes do COMJIB determinam a identificação de atores chaves no cenário dos MASCs brasileiros, com o objetivo de realizar entrevistas para melhor identificar os elementos que compõem o Plano Estratégico. O ideal seria realizar entrevistas com todos os atores importantes nos Estados da Federação e ao mesmo tempo aproveitar o mapeamento realizado em 2005 pela SRJ-MJ, a fim de se verificar a continuidade ou não das experiências existentes (vide item mais adiante 4.1 Antecedentes). Esta iniciativa



demandaria muito mais que 6 (seis) meses, tempo este não disponível, em razão dos compromissos internacionais assumidos. Por isso no Plano de Trabalho se incluiu apenas a continuidade da pesquisa já iniciada pela internet em 15.10.2013 em ambos os campos acima mencionados e entrevistas realizadas com pessoas a frente das instituições nacionais somente.

Cabe ressaltar, portanto, que a presente minuta de Plano Estratégico dos MASCs para o Brasil consiste em uma proposta baseada nas conversações individuais com os principais atores que demanda ser validado pelas instituições que dele fazem parte, como mencionado anteriormente.

3. PROPÓSITO DO PLANO

PROMOÇÃO DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS, PRIORIZANDO E VIABILIZANDO SOLUÇÕES CONSENSUAIS E EFETIVAS, COM FOCO NA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.

4. ANÁLISE ESTRATÉGICA

Socios operativos



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

4.1. Antecedentes

Na Constituição de 1988, a preocupação com os direitos do cidadão constituiu-se uma resposta clara ao período histórico diretamente anterior ao da promulgação da constituição, a chamada ditadura militar. Esta preocupação levou ao constituinte ampliar o acesso à justiça ao cidadão, promovendo direitos até então não previstos e ao mesmo tempo estimulando a solução adjudicada dos conflitos a serem garantidos por um só órgão o Judiciário. Tal fato levou o Poder Judiciário a enfrentar dificuldades na prestação de seus serviços para os jurisdicionados.

Aproximadamente 5 anos após o advento da referida Constituição, o instituto da Mediação de Conflitos, assim como os demais MASCs passou a ser conhecido pela iniciativa privada brasileira por intermédio de visitas ao País por especialistas estrangeiros em seu maior número europeus, americanos e argentinos. Nestas oportunidades os referidos especialistas relatavam o trabalho que vinham desenvolvendo em seus países, deixando a plateia maravilhada e entusiasmada com o tema. Este entusiasmo levou a iniciativa privada brasileira buscar sua capacitação na área, visto que desconheciam profissionais com experiência para aqui desenvolver o instituto. Assim, alguns interessados no tema, iniciaram um processo de capacitação teórica em países como os Estados Unidos, França, Inglaterra e Argentina, com o objetivo de se prepararem estruturalmente para difundir e capacitar outros profissionais brasileiros, além é claro, de implementar a atividade no Brasil.

A partir do ano de 1996, com o advento da Lei nº 9307/96, lei que deu nova roupagem à arbitragem, o País vivenciou o nascimento de um número expressivo de câmaras de arbitragem, que possuíam em sua denominação mediação também. A propósito deste fato,



chama a atenção esta particularidade brasileira, pois no Brasil a integração entre ambos foi desde o início com o nascimento do movimento pelas suas respectivas implementações.

Até que em 1997 as mais expressivas instituições de mediação e arbitragem foram reunidas, por um movimento chamado Operação Arbitrer 2, com o intuito de criar padrões mínimos de qualidade que guiassem o desenvolvimento da mediação e da arbitragem, dentro dos princípios éticos inerentes a ambas atividades, a saber: o regulamento modelo de arbitragem, assim como o de mediação, bem como códigos de ética para mediadores e para árbitros. A intenção à época seria oferecer ao País os norteadores mínimos, já que acabara de sancionar um inovador texto legal, cujos avanços a sociedade brasileira não estava preparada, necessitando parâmetros que guiassem sua concretização e sedimentação. Nasceram, assim, os referidos documentos norteadores de ambas as atividades, os quais impulsionaram a criação de uma entidade nacional chamada Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem, cujo objetivo é apontar os padrões mínimos de qualidade de ambas as atividades.

Cabe lembrar também que de 1998 a 2001 o Banco Interamericano de Desenvolvimento desenvolveu no País um plano de fomento aos Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos que resultou na criação da rede ligada a Câmara Brasileira de Mediação e Arbitragem Empresarial (CBMAE) um órgão da CACB – Confederação das Associações Comerciais do Brasil, com incentivo do Sebrae – Serviço de Apoio a Micro e Pequena Empresa. A CBMAE atua em duas frentes de prestação de serviço. A abertura e suporte de câmaras de mediação e arbitragem e na abertura e suporte de Postos Avançados de Conciliação Extraprocessual (PACEs). A CBMAE possui uma rede de câmaras e de PACEs espalhadas pelo Brasil. E atua, também, junto aos poderes públicos e organismos nacionais e internacionais na proposição de medidas que tenham por escopo o incentivo à disseminação dos MASCs e desenvolve produtos e serviços para auxiliar na informação



sobre os procedimentos de conciliação, mediação e arbitragem para clientes e público em geral, bem como para a divulgação e publicidade das câmaras e PACEs.

As experiências desenvolvidas no âmbito privado despertaram interesse de algumas instituições públicas. Existem registros que remontam o ano de 1995 da aplicação da mediação de conflitos e outros métodos junto a Assistência Judiciária do Estado do Paraná, bem como Juizados Especiais Criminais daquele Estado. Naqueles órgãos, facilitadores capacitados desenvolviam suas atividades em regime de plantão nos casos remetidos pelos defensores públicos que identificavam a possibilidade das partes entabularem soluções negociadas para seus conflitos. Este mesmo modelo foi adaptado aos Juizados Especiais Cíveis e Criminais que em vez de se utilizarem de conciliadores, faziam as audiências com mediadores, o que resultou numa elevação de acordos cumpridos. Impende observar que aqueles serviços de mediação eram oferecidos de maneira gratuita, o que despertou interesse de magistrados os quais passaram a buscar mais informação sobre a atividade e ao mesmo tempo criar mecanismos para que profissionais da área também os auxiliassem em suas atividades. Nasceu assim o movimento hoje cada vez mais incentivado pela implementação da mediação e outros MASCs no âmbito Judicial, o que remonta ao ano de 2003 aproximadamente.

Paralelamente a estes fatos, desde 2002 tem-se desenvolvido uma parceria entre a iniciativa privada e órgãos públicos, em alguns casos de maneira isolada e em outros integrantes de um projeto. Constituem-se em ações voltadas para as comunidades, sobretudo aquelas em que o poder aquisitivo de seus integrantes não é muito alto. Seu objetivo é a ampliação do acesso a justiça, com a utilização da mediação para atender casos que raramente são judicializados. Com a mediação comunitária mediadores da própria comunidade ou mediadores do Estado ou da iniciativa privada passaram a auxiliar as pessoas resolverem seus próprios conflitos. Exemplo clássico desta experiência são os diversos Estados da



federação, que criaram Núcleos nas próprias comunidades para que resolvam suas pendências pela mediação com ajuda de um mediador da própria comunidade. Hoje, o Brasil vem dando largos passos nesse sentido. Está incorporando o tema de forma gradual em nível federal, estadual e municipal. Exemplos além dos citados no parágrafo anterior, quer estaduais, regionais e ou locais deste tipo de iniciativa merecem destaque, por se constituírem verdadeiras ações pioneiras voltadas efetivamente para as populações de cidades como Belo Horizonte, Curitiba, Porto Alegre, Recife, Rio Branco, Rio de Janeiro e São Paulo, dentre outras. Assim, com a prática da mediação incorporada na rotina das comunidades, os cidadãos que se sentirão mais livres e participativos na resolução de seus conflitos. Com isso a comunidade terá maior autonomia, com a promoção de conflitos da, na e pela comunidade.

As experiências que se iniciaram no período acima referido levou a Secretaria da Reforma do Judiciário a desenvolver uma pesquisa com o objetivo de mapear os programas públicos e não governamentais de mediação de conflitos em 2005, identificando 67 programas distribuídos em 20 unidades da Federação divulgado em uma Conferência Internacional denominada “Acesso a Justiça por Meios Alternativos de Resolução de Conflitos”. Tal fato já demonstrava o movimento de iniciativas com a atividade não somente no âmbito privado, mas também no âmbito público não somente no Judiciário, mas também no Executivo em nível federal, estadual e municipal.

Paralelamente a todos estes fatos, no esteira da Constituição de 88 chama a atenção à tendência legislativa de se promover soluções negociadas para os conflitos, promovendo maior autonomia ao cidadão na resolução de seus conflitos, em especial com estímulo a conciliação. Exemplo disso poderiam ser apontadas a o Código de Defesa do Consumidor, as Leis dos Juizados de Pequenas Causas, posteriormente os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, a Lei de Arbitragem, a Lei de Patentes, Lei dos Planos de Saúde, etc.



Fundamental lembrar ao se analisar a tendência legislativa que tramita desde 1998 um Projeto de Lei sobre a Mediação de Conflitos. Convém enfatizar que esta mesma tendência legislativa passou a promover maior valoração ao instituto da conciliação, até então desprezado pelos operadores do direito por não possuir qualquer atrativo processual para os mesmos. Neste aspecto, importante seria ressaltar que o movimento iniciado pela mediação proporcionou mais atenção à conciliação não somente pelas diferenças defendidas pelos especialistas mas sobretudo por também promover o diálogo e as soluções negociadas para os conflitos.

Socios operativos



Consorcio Liderado por

Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

4.2. Contexto Atual

Amplia-se cada vez mais o interesse sobre ambos os institutos. Profissionais de diferentes áreas têm buscado informações sobre as atividades e ao mesmo tempo em nela se capacitar. O Poder Judiciário, por intermédio do Conselho Nacional de Justiça as consagrou a conciliação e a mediação como métodos adequados de resolução de conflitos, adotando-as como política pública a ser implementada pelos Tribunais. Por isso, magistrados de primeira, segunda e terceira instâncias, com o advento da Resolução **CNJ** n.º 125/2010, vêm se utilizando dos serviços de mediadores e conciliadores para auxiliar as pessoas físicas ou jurídicas a buscarem a autocomposição. Ao mesmo tempo hoje no País se multiplicam experiências em que a mediação a conciliação é um dos principais instrumentos para resolução de conflitos. Constata-se a utilização ambos tanto no âmbito extrajudicial quanto no judicial. E em ambas as esferas se desenvolvem práticas nas áreas de família, vizinhança, comunidades, empresarial em geral, meio ambiente e outras quer sejam demandas individuais quer sejam demandas coletivas. Tal fato tem se multiplicado de tal ordem que tem levado a uma grande diversidade de experiências e práticas.

Importante se faz citar também a Portaria n.º 1920 de 04 de setembro de 2012, do Ministério da Justiça que criou a ação Escola Nacional de Mediação (ENAM). Tal fato deve ser apontado como relevante, por ser fruto de várias outras ações capitaneadas pela Secretaria da Reforma do Judiciário, que de uma maneira ou outra sempre incentivou a adoção dos institutos da mediação e da conciliação e como isso os MASCs de maneira geral no contexto jurídico nacional. Num momento inicial não muito seguro da efetividade e da importância do tema, que remonta á época da pesquisa mencionada acima, e depois com a adoção de políticas públicas como o Programa Justiça Comunitária, em que a mediação é um dos principais eixos. Nesse sentido, convêm enfatizar os objetivos a serem alcançados pela referida ação: a disseminação das técnicas de resolução extrajudicial de conflitos, capacitar



e aperfeiçoar os operadores do direito, estudantes e professores, agentes de mediação comunitária, servidores do Ministério da Justiça, bem como membro de outros órgãos, entidades ou instituições. Este último fato denota a evolução por que passa o País, de um instrumento extrajudicial e não regulado em lei, passou a ser política pública de dois poderes do Estado Brasileiro no âmbito federal. Nesta mesma linha cabe ressaltar que os poderes estaduais e municipais também estão desenvolvendo e implementados políticas como estas. Nesse sentido cabe chamar a atenção para o Plano Plurianual 2012-2015 aprovado pela Lei 12.593 de 18 de janeiro de 2012(DOU 23.01.2012) que determina uma série de programas temáticos em diversas áreas, entre elas, o de Cidadania e Justiça dos quais 4(quatro) inclui ações em que os MASCs são identificados. Nesse sentido é digno de nota o de número 0875 que propõe metas, entre elas a de fomentar, articular e instituir políticas públicas de democratização do acesso a justiça, promover formas alternativas de prevenção e resolução de conflitos, bem como realizar e apoiar Cursos de Capacitação em Mediação para operadores do direito.

Digno de nota também todo o esforço desenvolvido pela iniciativa privada na incansavelmente posição de implementá-las conforme sua capacidade com o trabalho de permanente de disseminação da cultura seja com a capacitação de profissionais, seja pela sensibilização ou desenvolvendo programas para órgãos públicos, primando pela ética em suas atividades. Tal fato levou as instituições privadas que hoje são bem sucedidas com a utilização da arbitragem incluírem serviços de mediação em suas atividades normais, com resultados muito animadores que merecem ser incentivados.

Como mencionado anteriormente os MASCs iniciaram sua trajetória no País já na década de 90 do século passado pelas mãos da iniciativa privada. A pesquisa realizada em 2005 pela **SRJ/MJ** bem demonstra tal fato. Hoje muitas instituições da iniciativa privada permanecem a dar continuidade em suas atividades, com aprimoramento constante e tentado oferecer o



serviços de qualidade e eficiência, que em alguns casos serve de parâmetro órgãos públicos. Nesse sentido o fomento para a continuidade de suas atividades se faz fundamental através da promoção de informação de suas atividades quer como reconhecimento de sua eficiência quer como parâmetro a ser seguido. Assim as instituições filiadas ao CONIMA – Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem e ao FONAME – Forum Nacional de Mediação, por primarem por serviços de mais qualidade continuarão a possuir seu espaço, desde que preservados os componentes éticos inerentes às suas atividades. Ao mesmo tempo poderão desenvolver parcerias com os órgãos públicos a fim de auxiliá-los em suas especialidades para o aperfeiçoamento das atividades em MASCs dos órgãos públicos e vice e versa.

4.3. Principais Atores

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina



4.4. Observações sobre a realidade atual

Socios operativos

Consortio Liderado por

Socios Coordinadores

Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

A Mediação e a Conciliação, assim como os MASCs, estão na moda em todo o território nacional. A quantidade de projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional bem demonstra isso, aliada a vontade política para que ambas sejam cada vez mais utilizadas. Nesse sentido cabe enfatizar que mesmo não possuindo lei a Mediação foi adotada como política pública em 2010, pelo órgão máximo do Poder Judiciário o Conselho Nacional de Justiça.

A própria Escola Nacional Mediação (ENAM) criada pela **SRJ/MJ**, com seus objetivos, também demonstram o mesmo interesse, sobretudo se foram analisados os números almejados pela referida Escola. Da mesma maneira no âmbito extrajudicial se ampliam as perspectivas de utilização do método em diversas áreas em especial familiar, comunitária e escolar, sendo o mesmo proposto para a área empresarial.

No entanto cabe enfatizar algumas dificuldades, pois a mediação e os MASCs têm sido tratados como solução para todos os males, com o único objetivo de promover acordos para diminuir os elevados de conflitos judicializados. Além disso, persistem experiências de audiências judiciais com no máximo 15 minutos, o que dificulta e muito a possibilidade de diálogo.

Cabe lembrar exemplo de alguns Estados como São Paulo em que os mediadores e conciliadores judiciais são voluntários e o Judiciário tem economizado com a celebração de acordos por meio da mediação e conciliação, sem nem mesmo remunerá-los. Muito embora, o próprio Núcleo dos Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos deste Estado esteja envidando esforços para remunerá-los, o que demonstra o reconhecimento pelo trabalho até hoje desenvolvido.

Além disso, os advogados ainda se sentem ameaçados pela mediação, acreditando que perderão trabalho e dinheiro e ainda não perceberam que são muito importantes para o processo e sucesso de mediação – em especial quanto a redação dos acordos e sua verificação legal – e a satisfação de seus clientes com a mediação só atrai mais clientes e casos.



5. DIAGNÓSTICO - MOMENTO ATUAL BRASILEIRO

Com objetivo de oferecer uma visão do momento vivenciado hoje no Brasil com relação aos Meios Alternativos de Solução de Conflitos, dividiremos este capítulo em dois tópicos: ações realizadas pelo poder público e ações realizadas no âmbito privado. Convém enfatizar que esta divisão é meramente didática não envolvendo qualquer perspectiva dicotômica entre ambas as áreas, que têm demonstrado conviverem harmoniosamente e em alguns exemplos até mesmo complementares.

5.1. Iniciativa Pública:

Hoje temos 3 grandes atores na esfera pública relacionados à aplicação dos MASCs:

- **Conselho Nacional de Justiça (CNJ)** é uma instituição pública, que visa o aperfeiçoamento do trabalho do sistema judiciário brasileiro, instituidora da **Política Nacional de Conciliação** e da **Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos**, por meio da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010;
- **Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM)** responsável por regulamentar, autorizar e fiscalizar os cursos oficiais para ingresso, vitaliciamento e promoção na carreira da magistratura, e a
- **Ministério da Justiça:** atua por meio da (i) **Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça (SRJ/MF)**, criada com o objetivo de coordenar e promover propostas para o aperfeiçoamento do judiciário brasileiro, articulando os poderes Executivo, Judiciário e Legislativo, o Ministério Público, governos estaduais, entidades da sociedade civil e organismos; e da (ii) ação **Escola Nacional de Mediação e Conciliação (ENAM)**, uma



ação criada pela Portaria n. 1.920, de 4 de setembro de 2012 do Ministério da Justiça, com o objetivo de disseminar as técnicas de resolução extrajudicial de conflitos, capacitar e aperfeiçoar os operadores do direito, estudantes do direito e professores, agentes de mediação comunitária, servidores do Ministério da Justiça, bem como membros de outros órgãos, entidades ou instituições em que as técnicas de autocomposição sejam pertinentes para a sua atividade.

5.1.1. Ações relacionadas à capacitação e disseminação dos MASCs

ENFAM

O ENFAM realiza periodicamente cursos presenciais, a distancia e conferencias, voltados a magistratura, e profissionais, geralmente da área do direito, psicologia e assistência social.

ENAM

A **ENAM** organiza cursos, seminários, congressos e atividades em parceria com instituições de ensino públicas e privadas que atuam em conjunto com o sistema de Justiça.

SRJ/MF

Com a instituição do Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania – Pronasci, por meio da Lei n.º 11.530/2007, que visa assegurar o acesso a justiça, a **SRJ/MJ** assumiu as seguintes ações:

- **Justiça Comunitária:** formar agentes comunitários para informação e aplicação da mediação na resolução de conflitos, auxiliando inclusive na triagem dos casos antes de sua judicialização, e a criação de Núcleos da Justiça Comunitária;



- **Capacitação em Direitos Humanos e Mediação para profissionais do Direito:** formar parceria com as Escolas Superiores para capacitação de profissionais do sistema de justiça; e
- **Projeto Pacificar:** fomentar a cultura e a prática da Mediação nas Faculdades de Direito.

CNJ

Visando identificar, disseminar e premiar as boas práticas que estejam contribuindo para o desenvolvimento dos MASCs por meio do Poder Judiciário, o **CNJ** promove anualmente o **Prêmio Conciliar é Legal**, que avalia as práticas elaboradas nas Justiças Federal, Estadual e do Trabalho, nas faculdades de Direito e na sociedade civil organizada.

O **CNJ** também promove o **Curso de Formação de Supervisores em Mediação**, para aprimoramento dos mediadores judiciais do país, e capacitando-os para a formarem supervisores de novos mediadores. Até 2014, o **CNJ** pretende habilitar 21 mil pessoas em técnicas de resolução de conflitos de forma não litigiosa, como parte da Política Nacional de Conciliação.

Objetivando capacitar interessados em práticas conciliatórias, estimular a mudança de paradigma para uma cultura de paz em dinâmicas familiares e fortalecer a cultura das oficinas de parentalidade (ou oficinas de pais e filhos), o **CNJ** promove o **Curso de Formação de Instrutores em Oficinas de divórcio e parentalidade**.

Para estudantes de Direito de todo o país, o **CNJ** criou a **Competição Nacional de Mediação do Poder Judiciário**. O evento visa estimular as faculdades jurídicas a



estruturarem Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania em apoio aos tribunais de Justiça e aos tribunais regionais federais, de acordo com a Resolução 125 do **CNJ**.

Em parceria com a **SRJ/MJ**, o **CNJ** realizou em 2013 a **I Conferência Nacional de Conciliação e Mediação**, promovendo o dialogo entre agentes envolvidos na utilização dos MASCs.

5.1.2. Ações Pontuais

SRJ/MJ

A **SRJ/MJ** tem atuado na alteração da legislação infra-constitucional para a institucionalização dos mecanismos adequados as soluções de conflitos.

CNJ

O **CNJ** realiza mutirões de conciliação do Sistema Financeiro de Habitação (SFH), a fim de solucionar ações que tenham como objeto questões relacionadas a financiamentos habitacionais. O mutirão envolve a Corregedoria Nacional de Justiça, Tribunais Regionais Federais, a Corregedoria-Geral da Justiça Federal, a Caixa Econômica e a Empresa Gestora de Ativos, que administra dívidas de financiamentos imobiliários concedidos pela Caixa.

Anualmente, o **CNJ** também realiza a **Semana Nacional da Conciliação**, que envolve todos os tribunais brasileiros, os quais selecionam os processos que tenham possibilidade de acordo e intimam as partes envolvidas para solucionarem o conflito.

5.1.3. Atividades Permanentes



Com a Resolução n.º 125/2010, o **CNJ** adotou a “Política Nacional de Tratamento dos Conflitos de Interesses”, nomeando a mediação e conciliação como métodos adequados para a resolução de conflitos entre os cidadãos. A referida Resolução foi aprovada em dezembro de 2010, e em janeiro de 2013, recebeu emendas cujas mudanças foram com relação a capacitação e outras diretrizes para ambas as atividades, e encontra-se em fase de implementação nos tribunais estaduais (vide ANEXO I).

A medida faz parte da “**Política Nacional de Tratamento dos Conflitos de Interesses**”, que visa assegurar a conciliação e mediação das controvérsias entre as partes, assim como prestar atendimento e orientação aos cidadãos, no âmbito das Justiças Federal, Criminal, Trabalho, e Estaduais.

5.1.4. Outras atividades

Visando prestação jurisdicional a regiões de difícil acesso, alguns tribunais brasileiros instituíram, ainda na década de 1990, algumas das primeiras experiências de justiça itinerante no País. Focada na celeridade e informalidade, com caráter participativo e democrático, a justiça itinerante se desloca até o cidadão e busca solucionar os conflitos por métodos alternativos, como a conciliação e mediação.

Mais informações sobre as instituições extrajudiciais vide **ANEXO I**.

5.2. Iniciativa Privada

Para fins deste estudo, foram consideradas as Instituições Privadas filiadas ao CONIMA - Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (**CONIMA**) (72 instituições filiadas), Instituições Privadas filiadas ao FONAME - Fórum Nacional de Mediação



(**FONAME**) (24 instituições filiados), Instituições Privadas filiadas a Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil (CACB) / Câmara Brasileira de Mediação e Arbitragem Empresarial (**CBMAE**) (47 instituições filiados).

Com relação a este último, o **CBMAE**, convêm informar que desenvolve parceria com os Tribunais de Justiça locais, a federação do estado, e a associação comercial local, com os Postos Avançados de Conciliação Extraprocessual (PACE). A finalidade da iniciativa é realizar atendimentos e audiências de tentativa de conciliação extrajudicial, com posterior homologação judicial dos acordos obtidos, sem ônus para os tribunais, garantindo o acesso à justiça, contribuindo com a solução de conflitos e com a pacificação social.

A maioria das instituições privadas presta serviços de arbitragem, e conciliação e mediação no âmbito civil e comercial, existindo também para questões familiares.

Mais informações sobre as instituições extrajudiciais vide **ANEXO II**.

5.3. Observações

Como se pode observar as iniciativas até o momento desenvolvidas marcam esforços isolados das diversas instituições quer públicas, quer privadas, as quais ao perceberem as vantagens que proporcionam aos seus usuários, adotam iniciativas autônomas sem qualquer conexão ou preocupação com os outros órgãos. E algumas delas, sobretudo quando se tratam de instituições públicas, estão sujeitas aos mandatos das autoridades que a iniciaram e que muitas vezes não dão continuidade.

Por isso, cabe ressaltar a oportunidade e relevância de se desenvolver um Plano Estratégico em MASCs para o Brasil, que obedeça a critérios e parâmetros inspirados na essência de



suas atividades. Nesse sentido, se propõem linhas de ações e iniciativas que promovam o intercâmbio e talvez até possa desenvolver ações conjuntas como a desenvolvida até o início do presente ano entre a **SRJ/MJ** e o **CNJ**, que desencadearam e desencadeiam capacitações conjuntas de mediadores e conciliadores judiciais. Tal fato demonstra que é possível desenvolver iniciativas conjuntas cujo objetivo maior é o cidadão, centro da existência de todos estes órgãos.

6. VALORES DO PLANO ESTRATÉGICO

O presente Plano Estratégico está baseado em um conjunto de valores inspirados nos princípios dos meios dialógicos de resolução de conflitos, incluindo-se todos os MASCs em especial a negociação, a conciliação, a mediação, a facilitação e a construção de consenso. Tais valores explicam os objetivos almejados, além de lhe servirem como fonte de esclarecimento para os objetivos estratégicos, seus indicadores, bem como as linhas de ação e seus indicadores.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina



Socios operativos



Consorcio Liderado por

Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

SATISFAÇÃO DOS INTERESSES E NECESSIDADES DO USUÁRIO

Valor central do presente Plano Estratégico e seu principal impulsionador, o cidadão usuário dos serviços MASCs. Cabe lembrar diversos autores, ao enfatizarem que os MASCs trabalham com pessoas e não casos. Esta assertiva propõe demonstrar que o eixo central de referência dos MASCs constitui-se as próprias pessoas. Este sustentáculo pressupõe acolhê-las em suas dificuldades e limitações, promovendo seu fortalecimento como indivíduos objeto de direitos e deveres para que possam buscar seus interesses e satisfazer suas necessidades que estão sempre em causa quando se trata de conflito. Por isso, o último objetivo estratégico constante do presente Plano foi a ele dedicado ao acompanhamento permanente de grau de satisfação dos usuários dos serviços.

VOLUNTARIEDADE

Uma das premissas dos MASCs identificada universalmente é a voluntariedade. Aqui compreendida em seu patamar máximo, no sentido de garantir ao usuário o poder de optar pelo método. Dele fazer uso conforme sua vontade, estabelecendo sua forma, e, ao mesmo tempo, tendo total liberdade de tomar decisões durante o mesmo até seu final. Significa garantir o poder que as pessoas têm de optar por participar do processo ao conhecer essa possibilidade, podendo interrompê-lo a qualquer tempo.

RESPEITO

Os MASCs ao desenvolverem suas atividades voltadas as pessoas, levam a premissa do dever de agir, essencialmente, respeitando as limitações, dificuldades e habilidades de cada uma delas, participantes dos mesmos. Além disso, a atuação também é na vertente do respeito mútuo. Inclui a busca da responsabilidade, não somente gerada na interrelação existente, mas também no que virá a futuro, nascendo assim a responsabilidade dos compromissos assumidos no



decorrer do procedimento e posteriormente também. Por isso, os serviços dos MASCs deverão primar pelo cuidado ao cidadão como um todo.

AUTONOMIA

Os MASCs partem de uma atitude de humildade do profissional coordenador do procedimento para com os participantes. No sentido de que os atores envolvidos no conflito são os mais indicados para solucionar suas questões, pois sabem o que é melhor para eles próprios e o momento conflituoso é que dificulta este saber e o terceiro poderá auxiliar neste sentido. Esta característica da humildade, parte do pressuposto de que o terceiro facilitador sabe de que nada sabe e que desconhece a realidade daqueles envolvidos no conflito.. Em outras palavras os MASCs devem promover o poder que as pessoas têm de gerir seu próprio conflito, bem como de tomar suas próprias decisões, antes durante ou ao final do processo. Para tanto, o presente Plano incluiu a imprescindibilidade da capacitação mínima para atuação dos terceiros facilitadores, já que a sociedade atual atende ao paradigma da terceirização do conflito e o que se pretende e desenvolver a autonomia do cidadão na gestão de seus conflitos.

COOPERAÇÃO

Este valor é pressuposto da atividade. Fácil identificá-lo nos MASCs, pois como mencionado anteriormente são baseados no diálogo, que não existirá se não existir cooperação. Além disso, importa lembrar que este elemento se faz fundamental para depor a imposição gerada pela gestão negativa do conflito. Por outro lado foi grande inspirador para atuação das instituições, sobretudo ao se observar um dos objetivos estratégicos incluído neste Plano.

TRABALHO EM EQUIPE

Este valor também está previsto em todos os MASCs e no presente Plano consiste em um elemento fundamental para a efetivação das ações nele previstas, pois somente a união de



esforços das instituições que dele fazem parte promoverão efetivamente a mudança de uma cultura voltada para a sentença adjudicada dada pelo Estado por intermédio do Juiz para a cultura do diálogo em que todos os elementos mais importantes da vida do cidadão sejam discutidos e melhor decididos a partir de seus interesses e necessidades como dito anteriormente. Sem mencionar que este princípio se faz fundamental em qualquer Plano Estratégico de cunho social.

INTERDISCIPLINARIDADE

Os MASCs constituem-se uma prática que foi teorizada a partir de olhares distintos originários de diferentes áreas. Nesse sentido se alimentam de saberes infinitos e prescindem da contribuição dos mesmos permanentemente. Há autores que enfatizam que os MASCs são uma atividade interdisciplinar como dito acima, com pressupostos transdisciplinares e efeitos multidisciplinar. Por isso seu processo de integração recíproca deve ser permanente a partir de campos diferentes do conhecimento. Essa característica foi incluída de maneira plena no presente Plano Estratégico.

7. MARCO GERAL DOS RESULTADOS DO PLANO

Com base no mencionado em todos os itens anteriores o presente Plano Estratégico identifica o marco geral para os seus resultados com a assertiva abaixo, tendo como



imperativo da continuidade do COMITÊ NACIONAL composto pelas instituições que dele fazem parte ao longo de toda sua vigência e implementação. Por isso foi elaborado um regimento interno de seu funcionamento (**ANEXO III**). Cabe esclarecer que a importância de sua continuidade é condição e requisito indispensável que seja levado a cabo.

"O USO DOS MASCs FOI INCORPORADO COMO MECANISMO PREFERENCIAL NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS PELA POPULAÇÃO EM GERAL E PELAS INSTITUIÇÕES E OS CIDADÃOS ESTÃO CADA VEZ MAS RESOLVENDO SEUS CONFLITOS COM OS MASCs."

Dentro da premissa acima os resultados intermediários serão:

Indicadores relativos a eles:

- As instituições ampliam a cobertura de seus serviços em MASCs;
- Aumento do número de instituições prestadoras de serviços em MASCs, e
- Os operadores do direito utilizam os MASCs como via preferencial de resolução de conflitos

- Variação anual do número de serviços de MASCs prestados;
- Aumento do grau de satisfação do usuário, e
- Aumento do número de casos levados aos MASCs.

Socios operativos



Consórcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, LINHAS DE AÇÕES E INDICADORES

8.1. AMPLIAÇÃO E INSTITUCIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MASCS

A institucionalização dos serviços de negociação, mediação, conciliação, facilitação de diálogos e outros métodos incluídos nos MASCS se faz imperativo. Para tanto, serão desenvolvidos núcleos, casas ou centros dentro das estruturas das instituições em que os serviços acima referido serão fornecidos por profissionais capacitados integrantes ou não de seu corpo profissional. A fim de alcançar este objetivo, as instituições poderão se valer de parcerias com entidades da iniciativa privada ou mesmo optar por desenvolver com o apoio e suporte técnicos das mesmas, As ações previstas neste programa obedecerão as diretrizes nacionais das instituições para serem desenvolvidos em seus elementos mínimos em cada um dos Estados da federação.

Como consequência da adoção dos programas de capacitação próprios, autônomos ou não, e do estímulo ao crescimento do número de centros, casas ou núcleos nas instituições, a incorporação dos MASCS na realidade das mesmas se fará de maneira natural. Com isso os MASCS farão parte o dia a dia das instituições.

Indicadores: Variação anual dos casos levados à conciliação e à mediação, e do número de instituições voltadas para os serviços de MASCS

Linhas de ação

Indicadores relativos a elas:

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

- Criação de centros, casas ou núcleos de MASCS nas sedes dos Conselhos Nacionais

- Criação de centros, casas ou núcleos de MASCS na sedes estaduais e municipais das instituições públicas e privadas

- Encaminhamento de casos para os serviços de MASCS do próprio órgão

- Inclusão do tema no conteúdo programático para a prova de ingresso na carreira do órgão

- Inclusão do estímulo ao MASCS como promoção na carreira do órgão

- Variação anual do número de centros, casas ou núcleos de MASCS nas sedes dos Conselhos Nacionais

- Variação anual do número de centros, casas ou núcleos de MASCS nas sedes estaduais e municipais das instituições públicas e privadas

- Variação do número de casos para os serviços de MASCS do próprio órgão ou outro órgão

- Variação do número de inclusões dos temas ligados aos MASCS nas provas de ingresso da carreira

- Variação do número de inclusões da indicação dos serviços de MASCS na carreira dos profissionais do órgão

8.2. SENSIBILIZACAO E CAPACITACÃO PERMANENTE EM MASCS

No País quando se fala em MASCS se faz referência a uma prática não integrada a cultura do cidadão brasileiro. Por isso, os benefícios que os MASCS proporcionam é pouco conhecido. Nesse sentido, a capacitação em MASCS se faz fundamental, por intermédio de

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

programas que envolvam pelo menos três momentos. O primeiro momento consiste na sensibilização para o tema, que poderá ser feita por palestras, seminários, conferências, folhetos informativos, notas em periódicos ou documentos de circulação interna nas instituições, dentre outros. O segundo momento, demanda a capacitação de profissionais interessados em desenvolver o papel de mediadores, conciliadores ou facilitadores. A capacitação que se define neste momento envolve um Curso Teórico com conteúdo e carga horária mínima e mais a prática de casos reais supervisionada por um profissional de maior tempo de experiência em negociação, conciliação, mediação, facilitação de diálogos e construção de consenso, que possa orientar pela melhor prática. E o terceiro momento pressupõe a educação continuada, isto é o contínuo estudo e aperfeiçoamento teórico do profissional terceiro facilitador que deseja prestar seus serviços quer no âmbito judicial quer no âmbito extrajudicial. O programa ora recomendado poderá ser desenvolvido em parceria com as instituições privadas.

Indicador: Variação anual do número de pessoas informadas, sensibilizadas e capacitadas.

Linhas de ação

- Ações de sensibilização com palestras, seminários, conferências, folhetos informativos, notas em periódicos ou documentos de circulação interna nas instituições
- Ações de capacitação em MASCs
- Ações de cursos de educação continuada para aperfeiçoamento profissional

Indicadores relativos a elas:

- Variação anual do número de ações de sensibilização
- Variação anual do número de capacitações em MASCs
- Variação anual do número de cursos de educação continuada em áreas específicas demandadas pelos usuários

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

demandadas pelos usuários

8.3. INCLUSÃO DOS MASCs NA FORMAÇÃO ACADÊMICA DE TODAS AS ÁREAS

No Brasil se verifica desde 2005 uma tendência das Faculdades de Direito em incorporar temas ligados aos MASCs como matéria opcional na grade curricular da graduação de seus alunos ou mesmo em seus cursos de pós-graduação. Até o momento, na grande maioria das Faculdades de Direito, constituem-se matérias opcionais, por isso se faz fundamental a conversão em matéria obrigatória nos cursos de graduação, bem como a possibilidade de se adotar cursos de pós-graduação. Entretanto, não se pode esquecer as outras áreas. Assim cabe incluir em todas demais áreas reunidas no âmbito das ciências humanas, biológicas e exatas. E em especial: administração de empresas, economia, sociologia, medicina, enfermagem, odontologia, engenharia, arquitetura, física, etc. Para tanto, a colaboração do Ministério da Educação será relevante não somente para propor Portarias ou outros instrumentos legais, que estimulem ou exijam a implementação no ensino superior, mas também como difusor do conteúdo programático.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

Indicadores: todas as faculdades e universidades possuem os MASCs como matéria obrigatória na graduação.

Linhas de ação

Indicadores relativos a elas:

- Incorporação dos MASCs como matéria obrigatória na grade curricular das faculdades de direito
- Incorporação dos MASCs como matéria obrigatória na grade curricular do ensino superior de diversas áreas
- Criação de Portarias e regras pelo Ministério da Educação

- Variação da inclusão dos MASCs como matéria obrigatória nas Faculdades de Direito e na pós-graduação das mesmas
- Variação da inclusão dos MASCs como matéria obrigatória nas Faculdades das demais áreas
- Variação do número de portarias e instrumentos jurídicos para os itens acima

8.4. INTERCAMBIO INTERINSTITUCIONAL PÚBLICO / PRIVADO PARA O APERFEIÇOAMENTO DOS MASCs

O intercâmbio de informações permanente entre as instituições que incorporaram os MASCs, sobretudo dentre as instituições envolvidas neste Plano, se faz imperativo. Por isso propõe-se que as instituições estejam abertas a desenvolver convênios de cooperação a fim trocar informações e experiências. Tal objetivo visa também a possibilidade de encaminhamento conjunto ou não de eventuais conflitos inclusive coletivos a fim de estimular soluções negociadas entre eles com o objetivo de atender de maneira plena os usuário, objetivo final do presente plano.



Indicador: Variação do número de convênios entre instituições públicas e privadas.

Linhas de ação

- Acompanhamento das atividades desenvolvidas pelas entidades públicas / privadas
- Elaboração de convênios para troca de experiências
- Encaminhamento de casos a serem desenvolvidos de maneira conjunta

Indicadores relativos a elas:

- Variação do número de procedimentos em instituições da iniciativa privada e pública
- Variação do número de convênios firmados com órgãos públicos
- Pesquisa do grau de satisfação do usuário

8.5. ACOMPANHAMENTO DA TRAMITAÇÃO DO MARCO LEGAL DA MEDIAÇÃO NO BRASIL

No País não há uma lei vigente que defina e regule a mediação. Existem diversos projetos de lei, dentre eles destacamos o Projeto de Lei nº 4.837, de 1998, da Câmara dos Deputados, autoria da deputada Zulaiê Cobra Ribeiro. Trata-se de um projeto simples sobre o instituto, composto de 7 artigos, abrangendo a mediação judicial e a extrajudicial. Após sua aprovação pelo plenário da Câmara dos Deputados e encaminhamento ao Senado (PL nº 94, de 2002), o projeto passou a ter 47 artigos. As alterações realizadas foram aprovadas pelo Senado em julho de 2006, porém ainda não foram aprovadas na Câmara dos Deputados, local em que se encontra em plenário e eventualmente é arquivado desde agosto de 2007. Outro Projeto de Lei é o de nº 517, de 2011, do Senado, autoria do Senador

Socios operativos



Consórcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

Ricardo Ferraço, que dispõe sobre a mediação judicial e extrajudicial, não determina o procedimento a ser adotado na mediação judicial, nem elenca os requisitos necessários para exercer a função de mediador, delegando tal função ao Código de Processo Civil e ao Conselho Nacional de Justiça. A este projeto, foram apensados os Projetos de Lei **(i) nº 405, de 2013**, resultado dos trabalhos da Comissão de Juristas constituída pelo Senado, que regula somente a mediação extrajudicial, e **(ii) nº 434, de 2013**, fruto do trabalho de Comissão de Especialistas instituída pelo Ministério da Justiça, que dispõe sobre a mediação judicial e a extrajudicial, tornando compulsória a mediação para todos os processos judiciais ajuizados. Ambos os projetos são bastante completos e inovam, prevendo a mediação on-line e aquela que tem como parte a Administração Pública, dentre outras. Em 21.11.2013 foi apresentado Relatório pelo Senador Vital do Rêgo, da Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania do Senado, apresentando substitutivo, pelo qual os três projetos mencionados acima foram reunidos em um só. O substitutivo ficou bom, seguindo principalmente, o projeto nº 434, de 2013, porém, modificando-o em especial quanto à eliminação da compulsoriedade da mediação judicial, e acrescentando bons dispositivos dos demais projetos. Sem mencionar o Anteprojeto para alteração do Código de Processo Civil, que dispões de uma Seção “Dos conciliadores e mediadores judiciais”. Tais fatos demanda o acompanhamento da tramitação de todos os PLs mencionados. Como o referido processo legislativo demanda diversos passos, fundamental se faz o seu acompanhamento de perto para evitar possíveis emendas que possam descaracterizar o texto e torna-lo inócuo ou talvez contrário ao princípios e norteadores da mediação de conflitos. Nesse sentido, esclarecimentos sobre a atividade para todos os parlamentares que estiverem participando do processo legislativo se faz imperativo. O acompanhamento será diário, devendo o Comitê estar atendo a inclusão de emendas e caso se justifique deverá ser acionado para imediata apresentação de sugestões às referidas emendas.



Indicadores: Aprovação da lei, dentro dos parâmetros originalmente estabelecidos nos PLs e dos princípios norteadores da mediação.

Linhas de ação

Indicadores relativos a elas:

- Acompanhamento no Senado Federal
- Acompanhamento na Câmara Federal

- Avaliação permanente sobre eventuais emendas incorporadas pelos parlamentares
- Disponibilidade permanente para apresentar esclarecimentos ou redação adequada aos efetivos parâmetros dos MASCS

8.6. DIFUSÃO DOS MASCS PARA POPULAÇÃO

A difusão da informação promove não somente o conhecimento do fato, mas também o saber da existência de experiências e, se novas, desenvolvem um saber sobre a experiência e os resultados que ela alcança. Nesse sentido, a inclusão de um plano em que as instituições transmitam para mídia de maneira geral o seu engajamento promove credibilidade aos MASCS bem como maior visibilidade de sua existência e possível utilização. Para este objetivo se propõe que as instituições desenvolvam planos internos ao mesmo tempo que desenhem um plano comum a fim de demonstrarem para mídia e o público em geral que poderão se utilizar dos MASCS tanto no âmbito judicial quanto no extrajudicial.

Indicadores: variação do número de pessoas que passaram a conhecer os MASCS



Linhas de ação

- Desenvolvimento de campanha junto à mídia para divulgação dos MASCs pelas instituições
- Desenvolvimento de campanha junto à mídia para divulgação dos MASCs conjuntamente pelas instituições
- Levantamento periódico do grau de conhecimento dos MASCs pela população.

Indicadores relativos a elas:

- Variação do número de planos e seus resultados
- Variação do número de planos conjuntos e seus resultados
- Pesquisa do grau de satisfação do usuário
- Variação do número de grau de conhecimento dos MASCs pela população

8.7. MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DOS MASCs A PARTIR DO USUÁRIO

Como o objetivo principal dos MASCs são os usuários, necessário se faz desenvolver um sistema de acompanhamento do grau de sua satisfação tanto no sentido de aprimorar os serviços até então não institucionalizados, quanto no sentido de ampliar o alcance das áreas de sua utilização. Para tanto no **ANEXO IV** inclui-se uma minuta simples de formulário para levantamento de dados, devendo cada instituição contabilizar os dados coletados. Ambos muito simples para atender a simplicidade dos institutos, devendo ao longo da implantação

Socios operativos



Consórcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

do Plano serem ampliados com a áreas de utilização e os profissionais responsáveis pelos processos.

Indicador: aumento do índice de utilização e satisfação dos usuários.

Linhas de ação

- Implementação pesquisa para contabilizar o número de pessoas que procuram os MASCs
- Implementação de pesquisa sobre o grau de satisfação do usuário
- Acompanhamento estatístico semestral do dados coletados
- Elaboração de relatório anual por cada instituição com os dados coletados no ano, contendo ainda eventuais correções necessárias na prestação dos serviços de MASCs para atender com qualidade o usuário

Indicadores relativos a elas:

- Acompanhamento semestral da variação anual da procura pelo cidadão dos MASCs
- Acompanhamento semestral da variação anual do número de acordo judiciais e extrajudiciais
- Acompanhamento semestral da variação anual do número de processos judiciais de execução por acordos descumpridos
- Acompanhamento semestral da variação anual do grau de satisfação do usuário

Socios operativos



Consórcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

Todos os 7 (sete) objetivos estratégicos, seus indicadores, linhas de ação e seus indicadores elencados acima foram incorporados em uma planilha (**ANEXO V**) para melhor visualização.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina