

# **A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS E DE PROMOÇÃO DA CIDADANIA**

## **MEDIATION AS A TOOL FOR EFFECTIVE HUMAN RIGHTS AND THE PROMOTION OF CITIZENSHIP**

Adriana Goulart de Sena Orsini<sup>1</sup>

Nathane Fernandes da Silva<sup>2</sup>

**RESUMO:** O artigo que será apresentado aborda a questão da defesa e promoção dos Direitos Humanos em locais de alta vulnerabilidade social, por meio da aplicação da metodologia da mediação. O estudo realizado partiu de uma análise das condições dos Direitos Humanos em países periféricos, especialmente no Brasil e em suas regiões onde a degradação humana e a violação de direitos são flagrantes. A seguir, buscou-se explicitar a metodologia da mediação não apenas como via de resolução de conflitos, mas, principalmente, como instrumento de defesa e concretização dos Direitos Humanos. Através da análise de casos concretos recebidos no Núcleo de Mediação e Cidadania do Programa Pólos, atividade de extensão da Universidade Federal de Minas Gerais, foi possível relacionar a metodologia da mediação e a tutela dos Direitos Humanos, restando claramente demonstrado que referido método pode ser uma importante ferramenta não judicial para a defesa de referidos direitos e, conseqüentemente, para o acesso à justiça e à cidadania.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunidades Periféricas; Mediação; Direitos Humanos.

**ABSTRACT:** The article presented below addresses the issue of defending and promoting human rights in places of high social vulnerability through the application of the methodology of mediation. The study started with an analysis of the human rights conditions in peripheral countries, especially in Brazil and its regions where the degradation and human rights violations are egregious. Then we tried to explain the methodology of mediation not only as a means of conflict resolution, but mainly as an instrument of defense and implementation of Human Rights. Through the analysis of concrete cases received in the Center for Mediation and Citizenship of the "Polos" Program, extension activity of the Federal University of Minas Gerais, it was possible to relate the methodology of mediation and custody of human rights, clearly demonstrating that this method can be an important not legal tool to defend those rights and, consequently, to access justice and citizenship.

**KEYWORDS:** Peripheral Communities; Mediation; Human Rights.

---

<sup>1</sup> Professora Doutora da Faculdade de Direito da UFMG, Juíza Federal do Trabalho, Coordenadora do Programa Pólos de Cidadania – UFMG, Coordenadora do Programa RECAJ UFMG, Membro do Comitê Gestor da Conciliação no CNJ, Juíza Auxiliar da Comissão de Acesso à Justiça no CNJ.

<sup>2</sup> Mestranda em Direito Processual pela Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Geras – UFMG. Mediadora de Conflitos do Programa Pólos de Cidadania – UFMG.

## 1. Introdução

O artigo desenvolvido refere-se à problemática da efetivação de direitos humanos em comunidades vulnerabilizadas, com forte histórico de exclusão e violação de direitos e garantias, comunidades que se encontram à margem da plena fruição dos serviços públicos e, muitas vezes de efetivo acesso ao Poder Judiciário Brasileiro. Por meio de estudo e pesquisa científica aliada à experiência vivenciada no Núcleo de Mediação e Cidadania do Programa Pólos, intenciona-se demonstrar o papel da mediação na efetivação do acesso à justiça – em sentido amplo – e, conseqüentemente, como instrumento não judicial de defesa e de concretização dos Direitos Humanos.

Pensar o acesso à justiça tão somente sob o viés processual não coaduna com o paradigma do Estado Democrático de Direito, que se pretende pluralista e participativo<sup>3</sup>. O acesso à justiça deve ser compreendido enquanto acesso a um ordenamento jurídico justo, com a efetivação de garantias e direitos – especialmente os Direitos Humanos – para todos, que também possibilite a participação popular na gestão de seus conflitos e ofereça um tratamento adequado a questões individuais e coletivas envolvendo direitos, que se tornam a cada dia mais complexas.

A violação dos Direitos Humanos em comunidades vulnerabilizadas é patente no Brasil. Moradias em situação de risco, alto nível de violência – tanto entre os indivíduos quanto aquela protagonizada pelo Estado –, desemprego e subemprego, acesso à saúde insuficiente, baixa escolaridade, limitado acesso à informação; compreensão da informação recebida de forma deficitária e não acesso aos direitos e à Justiça, dentre outros, são realidades recorrentes junto a grupos historicamente excluídos que contribuem fortemente para a degradação humana. A situação se agrava pela dificuldade que essas populações encontram de verem suas questões analisadas pelo Estado, serem ouvidas por este e, simultaneamente, usufruírem de modo satisfatório dos serviços públicos, ou seja, de terem um pleno e efetivo acesso à justiça na acepção ampla que se deve emprestar ao termo<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> ROMÃO, José Eduardo Elias. A Mediação como Procedimento de Realização de Justiça no Âmbito do Estado Democrático de Direito. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação – Vol. 2*. Brasília, Grupos de Pesquisa, 2003, Cap. 6. Disponível em: <www.arcos.org.br>. Acesso em 31 de março de 2012.

<sup>4</sup> SENA, Adriana Goulart de. *Dignidade Humana e Inclusão Social – Caminhos para a Efetividade do Direito do Trabalho no Brasil*. LTr, 1ª Edição. Belo Horizonte, 2010, p. 157.

Diante da situação adversa e de exclusão<sup>5</sup> em que vivem comunidades vulnerabilizadas e da incapacidade do Estado de promover políticas públicas suficientes e eficientes para a efetivação dos Direitos Humanos, bem como da inaptidão e/ou dificuldade do Poder Judiciário para lidar com as questões e demandas advindas desses grupos sociais marginalizados, é preciso pensar meios e instrumentos para, se não alterar por completo tal situação, ao menos amenizar os efeitos dessa exclusão, proporcionado de forma eficaz a promoção da dignidade humana.

Nesse contexto, a mediação e a sua metodologia são especialmente indicados. Sabe-se que a mediação é um meio não-adversarial de resolução de conflitos calcado no diálogo e na intercompreensão, o que o torna interessante para tais espaços sociais. A metodologia da mediação se propõe a realizar uma interlocução em rede entre Poder Público e população, informando o cidadão acerca de seus direitos e buscando, de maneira conjunta, o melhor caminho para a concretização dos mesmos. O mediador, terceiro imparcial, tem como objetivo para o seu atuar facilitar a comunicação e difundir informação, responsabilizando os sujeitos pela solução de suas questões e os auxiliando durante o caminho a ser percorrido e até que se supra a demanda existente. Assim, sua metodologia é aplicável em contextos socioeconomicamente vulnerabilizados, uma vez que busca proporcionar abordagem e tratamento adequado a demandas individuais e coletivas, e, principalmente, promover o acesso à justiça e a efetivação dos Direitos Humanos nestas localidades.

Desta feita, o objetivo do presente artigo é demonstrar a viabilidade da aplicação da mediação em contextos sociais vulneráveis para a defesa e efetivação dos Direitos Humanos e promoção do acesso à justiça, partindo-se do estudo da experiência vivenciada no Núcleo de Mediação e Cidadania situado no Aglomerado Santa Lúcia. Pretende-se explicitar como o uso de uma metodologia de mediação comunitária e em rede pode ser um caminho não judicial para efetivação dos Direitos Humanos. E, também se pretende demonstrar que o referido método se propõe a criar espaços democráticos não só para a resolução de conflitos de forma não-impositiva, dialogal e compartilhada, mas também para efetivar direitos, emancipar populações marginalizadas e garantir a participação popular no alcance da justiça, possibilitando, assim, um pleno exercício da cidadania.

---

<sup>5</sup> GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. *Revista da Faculdade de Direito*. Belo Horizonte, nº 47, p. 181-216, jul-dez, 2005.

## 2. A Exclusão Social e a Necessidade de Realização dos Direitos Humanos

O processo de valorização e busca pela efetivação dos Direitos Humanos é um movimento universal, tendo se tornado um ponto importante na pauta de grande parte dos países. Assim, o acesso aos Direitos Humanos se tornou de forma inexorável assunto de interesse de todos e que tem a necessidade de ser tutelado pelo Estado.

Ocorre que muitos países, que deveriam ter como foco central a efetivação dos Direitos Humanos, não conseguem realizar tal efetivação de forma abrangente e definitiva. Muitas vezes a situação de violação é tão intensa que se apresenta de forma quase irreversível. É que as localidades nas quais se verifica uma grande violação de Direitos Humanos são aquelas que permanecem em crescente distanciamento entre realidade vivenciada e um acesso concreto a um ordenamento jurídico efetivamente justo e de cidadania.

Na América Latina, especialmente em certos locais, a escassez ou até mesmo a inexistência de recursos e canais que permitam um acesso aos direitos é patente. É como afirma Gustin:

As estatísticas sócio-demográficas e econômicas e os estudos especializados têm demonstrado que os países da América Latina – uma das grandes regiões geográficas excluídas, em especial as condições brasileiras nas últimas décadas – tendo em vista as políticas internas e globais, persistem como espaços de extrema pobreza e de grande degradação humana<sup>6</sup>.

No Brasil não é diferente, em que pese constatar-se a existência de movimentos em prol de mudanças dessa perversa realidade. Políticas públicas para a promoção dos Direitos Humanos são realizadas, mas ainda de forma tímida, insuficiente a atingir de modo satisfatório todas as camadas sociais, especialmente aquelas nas quais o forte histórico de exclusão está arraigado e a população vê a efetivação dos Direitos Humanos como uma realidade ainda bem distante ou até um bonito sonho que não se tem certeza se tornara uma efetiva realidade.

Diante desse quadro, questiona-se: o que é possível ser feito? No Brasil, há uma crença generalizada de que o Poder Judiciário é a via de acesso para a efetivação dos Direitos Humanos. Sem dúvidas é uma das vias. O sistema judicial estatal foi criado para que nenhuma lesão ou

---

<sup>6</sup> GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. *Revista da Faculdade de Direito*. Belo Horizonte, nº 47, p. 181-216, jul-dez, 2005.

ameaça a direitos deixe de ser alvo de tutela do Estado<sup>7</sup>, o que inclui, necessariamente, a pauta dos Direitos Humanos. Entretanto, o que se vê há algum tempo é que o Judiciário tem limitações em sua atuação, sendo seus instrumentos alvo constante de reformas legislativas e até mesmo de inovações práticas. Todavia, é imprescindível que o acesso à justiça efetivo, aqui compreendido como acesso a um ordenamento jurídico justo, o que inclui, essencialmente, o acesso e concretização dos Direitos Humanos, se torne uma realidade para os cidadãos e não apenas para parcela da população brasileira.

Se o acesso à justiça – em sentido amplo – não está garantido para a sociedade de modo geral (por uma série de fatores, sabe-se), isto se agrava em contextos socioeconômicos mais vulneráveis, especialmente junto a populações que vivem em vilas e aglomerados de favelas, e que sofrem com violações constantes aos seus direitos Fundamentais, Sociais e Humanos.

Nessas localidades, o que se observa é a grande dificuldade da população de alterar o patamar de extrema vulnerabilidade social, uma vez que não há ainda uma política pública eficiente que permita um acesso efetivo aos direitos, que são ali violados. O que se vê é um número que se incrementa a cada dia de pessoas que não tem meios de suprirem suas necessidades básicas, tais como moradia adequada, educação acessível, empregos, saúde, previdência, segurança, dentre outros. E, ainda assim, diante desse quadro que não se reverte, não há uma atenção suficiente por parte do Estado.

A autora Miracy Barbosa de Sousa Gustin afirma que o suprimento das necessidades triviais do ser humano e a promoção do acesso igualitário a bens e serviços deve ser a primeira preocupação do Estado:

Sendo assim, políticas públicas deveriam considerar como imperativo humano de primeira ordem à igualdade de acesso a bens e serviços, ou seja, sem a realização das necessidades humanas mínimas não só estão descumpridos os direitos fundamentais e humanos, bem como estão sendo diminuídas todas as possibilidades de uma sociedade que, mesmo não convivendo na abundância, se dedica a distribuir os bens disponíveis àqueles que mais necessitam deles<sup>8</sup>.

Gustin prossegue o seu raciocínio explicitando que um dos fatores que impossibilitam a expansão dos Direitos Humanos nos países periféricos, como o Brasil, é a forte descrença que se tem de que algo de efetivo possa ser feito, de modo a realizar uma sociedade mais justa, em

---

<sup>7</sup> Artigo 5º, inciso XXXV, CR/ 1988.

<sup>8</sup> GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. *Revista da Faculdade de Direito*. Belo Horizonte, nº 47, p. 181-216, jul-dez, 2005.

sentido lato. Há uma “desesperança em relação a mudanças efetivas que possam recompor o bem-estar social e atribuir maior dignidade à população como um todo”<sup>9</sup>.

O que se percebe, então, é uma soma de fatores que levam a uma desvalorização e não promoção dos Direitos Humanos: o Estado não realiza políticas públicas suficientes; o Poder Judiciário, sozinho, não consegue solucionar a questão de forma satisfatória; e a população, de modo geral, está descrente numa transformação social real. Tudo isto culmina na ausência de mecanismos para a defesa e concretização dos Direitos Humanos, o que nos impele a pensar em instrumentos capazes de realizar plenamente referidos direitos.

Frente ao exposto, demonstrar-se-á, a seguir, a metodologia da mediação e, em sequência, como referido método pode ser utilizado com o escopo de promover Direitos Humanos em comunidades periféricas, socioeconomicamente excluídas.

### **3. Mediação: Compreendendo e Ampliando o Conceito**

A mediação, enquanto método não-adversarial de resolução de conflitos, está sendo utilizada com frequência em diversos setores sociais, sejam eles judiciais ou não, culminando em experiências positivas e apresentando resultados efetivos. Isto porque a sociedade vem percebendo, ainda que de forma incipiente, que a solução de conflitos realizada na esfera judicial estatal, por via do sistema judicial tradicional, não resolve, por vezes, suas questões de forma adequada e eficaz.

Tal paradigma de solução de conflitos, caracterizado pelo ajuizamento de demandas, está incrustado na sociedade, consagrado pelos diplomas legais, tendo sido aclamado como o modelo ideal para garantir soluções céleres, justas e eficazes. Ocorre que, especialmente com o advento do Estado Democrático de Direito e suas novas garantias, este aparato – representado pelo Poder Judiciário – tem sido alvo de debates e discussões, especialmente pelas dificuldades e diversas barreiras que tem enfrentado como o excesso de demandas, custas elevadas e a morosidade, dentre outras<sup>10</sup>. A conflituosidade da sociedade tornou-se mais complexa, quer seja pela concretização desses novos direitos, quer pela "colonização do espaço judicial" pelos

---

<sup>9</sup> GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. *Revista da Faculdade de Direito*. Belo Horizonte, nº 47, p. 181-216, jul-dez, 2005.

<sup>10</sup> CAPPELLETTI, Mauro & GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução de Elen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Sérgio Antônio Fabris 1988.

grandes litigantes, econômicos e estatais, sem que houvesse, contudo, uma adequação do modelo tradicional de solução de litígios a essas novas demandas e ao enfrentamento, em termos de gestão judicial, das apropriações do espaço judicial pelo poder econômico ou estatal.

No que tange ao contexto de concretização desses novos direitos, a mediação aparece como uma forma alternativa de solução de conflitos, em que os envolvidos, auxiliados por uma terceira pessoa – o mediador – buscam, por meio do diálogo, da criatividade e da intercompreensão, a melhor maneira de solucionar a questão sem que uma das partes saia prejudicada ou insatisfeita com o resultado alcançado<sup>11</sup>. Trata-se de um processo essencialmente participativo, em que se pretende aproximar, sem confundir; distinguir, sem separar. A mediação pretende preparar as partes para um reconhecimento mútuo, em que diferentes possam manter suas identidades, salvaguardar suas diferenças, e, ainda assim, conviverem pacificamente, ou solucionar questões de modo a manter suas boas relações<sup>12</sup>. De acordo com Luis Alberto Warat,

A mediação seria uma proposta transformadora do conflito porque não busca a sua decisão por um terceiro, mas, sim, a sua resolução pelas próprias partes, que recebem auxílio do mediador para administrá-lo. A mediação não se preocupa com o litígio, ou seja, com a verdade formal contida nos autos. Tampouco, tem como única finalidade a obtenção de um acordo. Mas, visa, principalmente, ajudar as partes a redimensionar o conflito, aqui entendido como conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinaram um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas<sup>13</sup>.

A mediação seria, portanto, um método plenamente adaptável ao modelo de justiça idealizado para o paradigma do Estado Democrático, pois não só se propõe a resolver disputas, mas, principalmente, valoriza a capacidade e o conhecimento dos sujeitos, através de sua participação direta no processo, bem como se aprofunda em questões essenciais para a boa gestão dos conflitos.

Claro está que a mediação não se propõe a ser um remédio para todos os males, uma fórmula instantânea e pré-moldada de resolução de conflitos. O método da mediação, ao propor uma gestão cooperativa do conflito, busca retirar do mesmo ou ao menos amenizar o seu caráter

---

<sup>11</sup> SILVA, Nathane Fernandes da. Resolução Não-Adversarial de Conflitos: a Mediação como Instrumento Pedagógico para a Promoção de uma Cultura da Paz. In: DIAS, Maria Tereza Fonseca Dias (Org.). *Mediação, Cidadania e Emancipação Social: a experiência da implantação do centro de mediação e cidadania da UFOP e outros ensaios*. Belo Horizonte, Editora Fórum, 2010.

<sup>12</sup> SIX, Jean François. *Dinâmica da Mediação*. Tradução de Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth e Giselle Groeninga. Belo Horizonte, Del Rey, 2001.

<sup>13</sup> WARAT, Luis Alberto. *O Ofício do Mediador*. Florianópolis, Habitus, 2001, p. 80.

adversarial, inculcando nas partes a ideia de parceria, e não de objeção, de uma solução compartilhada, onde todos sejam ouvidos e a solução seja por eles construída. Como bem explicitado por Warat, a mediação não se esgota na formalização de um acordo: ela busca auxiliar as partes, através da restauração da comunicação e do exercício da alteridade, a redimensionarem o conflito, responsabilizando-as pelo mesmo e capacitando-as para isso.

Diante dessa análise dos escopos da mediação, que, definitivamente, não se encerram nas considerações acima realizadas, verifica-se a sua importância não apenas como meio alternativo de resolução de conflitos, mas, principalmente, como instrumento transformador de uma cultura adversarial e dependente, calcado na educação social, na democracia, no respeito à pluralidade e na valorização do ser humano. A mediação se caracteriza, portanto, como importante ferramenta de emancipação social.

Em comunidades com forte histórico de exclusão e trajetória de risco, a mediação se coloca como especial instrumento emancipador na medida em que auxilia as partes a reavaliarem criticamente a realidade que os cerca, instigando-os na busca por melhores condições de vida, tanto individualmente – a partir da conquista de uma boa solução para uma questão – quanto coletivamente, quando instiga a participação popular nos rumos da comunidade. A mediação, ao preparar o sujeito para gerir seus conflitos, assegura a participação e a pluralidade na busca por soluções justas para os mesmos, bem como os capacita para uma atuação crítica no espaço cívico, fortalecendo o exercício da cidadania e a promovendo a emancipação social.

O que restou demonstrado, no tópico em discussão, é que a mediação não pode ser vista simplesmente como um meio de resolução de conflitos alternativo ao Poder Judiciário. A mediação é, também, se não principalmente, uma via de acesso à cidadania, como afirma o autor e mediador francês Jean-François Six<sup>14</sup>. Sendo uma via de acesso à cidadania, a mediação se apresenta como um possível canal para a concretização e defesa dos Direitos Humanos, como se verá a seguir.

---

<sup>14</sup> SIX, Jean François. *Dinâmica da Mediação*. Tradução de Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth e Giselle Groeninga. Belo Horizonte, Del Rey, 2001.



#### **4. A Mediação como Instrumento de Defesa e Efetivação dos Direitos Humanos – A Experiência do Programa Pólos de Cidadania**

Nessa seção será mostrado, a partir de um estudo de caso dos Núcleos de Mediação do Programa Pólos de Cidadania, como é possível correlacionar a metodologia da mediação e a efetivação dos Direitos Humanos.

O Programa Pólos de Cidadania é uma atividade de extensão da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, criado em 1995 por professores da Faculdade de Direito da UFMG, aliando atividades de ensino, pesquisa e extensão, valorizando a subjetividade e promovendo a cidadania e emancipação de grupos socialmente vulneráveis.

Por meio de diagnósticos realizados em diversas comunidades de Belo Horizonte, as equipes do Programa Pólos se organizaram em frentes de trabalho de acordo com as necessidades verificadas em cada local. Posteriormente a esta fase diagnóstica, pode-se estabelecer as principais atividades do Programa, que são voltadas à geração de renda, minimização de violências, organização e mobilização popular, combate à exploração sexual de crianças e adolescentes, regularização fundiária sustentável e uso da metodologia da mediação para solução de conflitos e promoção de direitos, dentre outras atividades secundárias. As equipes são formadas por profissionais e estudantes de diversas áreas de conhecimento, tais como direito, psicologia, ciências sociais, administração, arquitetura, geografia, ciências do estado e da governança social, comunicação social, dentre outros. O Pólos conta ainda com um grupo de teatro, a Trupe *a Torto* e a Direito, formado por alunos do Teatro Universitário e pelos integrantes do Programa.

Os Núcleos de Mediação e Cidadania – chamados NMC's – do Programa Pólos estão presentes nos dois maiores aglomerados de Belo Horizonte – MG, quais sejam, o Aglomerado da Serra e o Aglomerado Santa Lúcia, locais onde realizam suas atividades desde 2002. Nos NMC's é utilizada a metodologia da mediação comunitária, especialmente desenvolvida para lidar com situações vivenciadas nesses contextos socioeconomicamente excluídos e que possuem um alto nível de risco e de violência.

Além da possibilidade de solucionar conflitos por meio do processo de mediação, faz parte da metodologia proporcionar uma espécie de mediação entre os cidadãos e o Estado, especialmente no que tange ao acesso a direitos, auxiliando os demandantes que precisam acionar

determinados equipamentos do Poder Público. Desse modo, as equipes buscam juntamente com o atendido encontrar caminhos a serem percorridos para que estes alcancem seus objetivos, esclarecendo dúvidas, demonstrando possibilidades e auxiliando os indivíduos a conquistarem, por meio de suas ações, seus direitos, gerando uma espécie de rede de proteção e favorecimento à efetividade dos Direitos Humanos.

O Programa Pólos de Cidadania visa, também, a emancipação social dos grupos com os quais trabalha e interage. Sendo assim, a mediação oferecida nos NMC's tem um caráter inclusivo e participativo, evitando assistencialismos, pois busca demonstrar aos atendidos que eles devem se responsabilizar e se organizar para buscar seus direitos. Camila Nicácio explicita a metodologia adotada ao dizer que:

[...] outros registros podem ser encontrados que defendam uma mediação que, em busca de um compromisso político equilibrado, seja capaz de tanto corrigir os excessos de um estado paternalista quanto os déficits de um estado mínimo, a favor, enfim, de um modelo de justiça que encoraje ao mesmo tempo os cidadãos em sua autonomização e emancipação social e, por outro lado, repare as condições sociais iníquas por meio de um direito mais efetivo<sup>15</sup>.

Conforme já explicitado, os NMC's estão inseridos em contextos de extrema violação de direitos, o que torna os serviços prestados pelos Núcleos indispensáveis para o fortalecimento dos Direitos Humanos nesses espaços de atuação. A seguir, serão dados alguns exemplos de casos levados ao Núcleo, o que possibilitará visualizar claramente como a metodologia da mediação, anteriormente explicitada, foi de suma importância para a solução das demandas e para a realização de Direitos Humanos. São cinco casos representativos do universo de demandas recebidas pelos NMC's, tanto individuais quanto coletivas. Todos os casos foram recebidos pelo Núcleo de Mediação do Aglomerado Santa Lúcia.

#### **4.1. Primeiro Caso**

O primeiro caso diz respeito a uma avó que procurou o NMC para solucionar a seguinte questão: seus três netos, com idades entre dois e sete anos, haviam sido abandonados pela mãe – filha da demandante – na cidade de São Luís do Maranhão. A avó das crianças possuía a guarda

---

<sup>15</sup> NICÁCIO, *Direito e Mediação de Conflitos*: entre metamorfose da regulação social e administração plural da justiça. No prelo.

precária das mesmas, suprindo suas necessidades básicas. A atendida chegou a procurar a Defensoria da Infância e Juventude, que se limitou a dizer que ela deveria buscar ajuda no Maranhão.

Sem condições para tanto, a demandante foi ao NMC, onde se iniciou o processo de mediação em rede. Após a escuta cuidadosa do caso apresentado e do recolhimento do maior número de informações úteis possível, os mediadores entraram em contato com o Conselho Tutelar de São Luís, que se responsabilizou por procurar as crianças. Passados alguns dias, os mediadores cobraram uma resposta e foi-lhes informado que as crianças estavam abrigadas e que já havia sido iniciado o processo de adoção das mesmas.

A equipe do NMC acionou, então, diversos órgãos a fim de se evitar que as crianças fossem separadas da avó: os juizados da infância e juventude de Minas Gerais e do Maranhão, as defensorias públicas de ambos os estados e o abrigo no qual as crianças estavam localizadas. A mediação em rede era feita constantemente, havendo diálogo entre as instituições, todos mediados pelo NMC, e foi-se criando uma via de acesso para que a atendida conseguisse o direito pleiteado.

Passados poucos meses e após um acompanhamento sistemático feito pelos mediadores, o processo judicial de adoção no Maranhão foi encerrado e a demandante pôde buscar seus netos, com o auxílio da assistência social da prefeitura de Belo Horizonte, também acionada pelo NMC.

No caso em questão pode-se observar como a mediação e interlocução em rede foi peça fundamental para que a atendida conseguisse que seu direito fosse efetivado. Ressalta-se que a avó das crianças exerceu papel ativo durante todo o processo e na busca pelo seu direito, o que reforça o caráter participativo e inclusivo da metodologia da mediação, como dito anteriormente.

#### **4.2. Segundo Caso**

Este caso refere-se a uma jovem de dezoito anos que procurou o NMC, pois sua mãe havia sido recentemente assassinada por um policial. A mãe da demandante era usuária de drogas e estava em um lugar frequentado por outros usuários, quando dois policiais chegaram ao local e atiraram nela e numa colega. Esta colega, felizmente, não veio a falecer, mas fingiu-se morta para que os policiais não a assassinassem. Em depoimento posterior, ela reconheceu os policiais e afirmou que ambos atiraram sem motivos.

Diante da morte da mãe, a demandante assumiu a obrigação de cuidar de seus dois irmãos mais novos, sobrevivendo com menos de um salário mínimo por mês. Privada da convivência com sua genitora, ela procurou o NMC desejando processar o Estado de Minas Gerais em face do crime doloso cometido por seus agentes.

Assim, os mediadores do NMC, após ouvirem os relatos da atendida, a encaminhou para dois órgãos públicos: para a defensoria da infância e juventude, a fim de que fosse regularizada a guarda dos irmãos mais novos da demandante; e para a defensoria pública do Estado, a fim de que fosse movido o processo de indenização por danos morais e materiais contra o Estado.

A atendida procurou os órgãos e deu início aos processos necessários, que ainda estão em curso e sendo acompanhados constantemente pelo NMC. Neste caso nota-se, também, o acionamento da rede de serviços públicos – por meio da mediação entre as instituições e a atendida – e a possibilidade de tutela dos Direitos Humanos, gravemente malferidos por agentes estatais que, ao invés de garanti-los, paradoxalmente, o violaram.

### **4.3. Terceiro Caso**

O terceiro caso diz respeito a uma senhora na faixa dos cinquenta anos, deficiente mental e visual, que vivia sozinha numa moradia insalubre no Aglomerado Santa Lúcia. Seu caso foi levado ao NMC por seus vizinhos, que, preocupados com a situação de absoluta indignidade e insalubridade e da grave violação de Direitos Humanos vivida por tal senhora, resolveram buscar algum meio de ao menos amenizar a situação vivenciada.

A moradia em questão não possuía qualquer tipo de limpeza, o que gerou a proliferação de ratos na vizinhança, e afetava gravemente a saúde da moradora, que já era frágil, e do conjunto de moradores vizinhos. Os mediadores do NMC promoveram reuniões com órgãos públicos e parceiros interessados, sempre pautados nas características da metodologia da mediação, estimulando o diálogo e responsabilizando as entidades.

Foram tomadas algumas medidas iniciais para melhorar a situação da senhora, em que pese ainda estar num patamar abaixo do aceitável. A prefeitura de Belo Horizonte, por meio do órgão que cuida das zoonoses, fez uma limpeza na moradia em questão. Além disso, o posto de saúde e sua equipe de saúde da família foram acionados para que os cuidados da senhora deficiente fossem melhorados. Buscou-se, também, o contato e a responsabilização da família, e

os vizinhos formaram uma rede de apoio mais próxima a ela.

O caso ainda não possui uma solução definitiva, mas, a partir dos encaminhamentos já tomados, foi possível retirar a senhora de parte da situação degradante em que vivia, iniciando o traço de um longo caminho a ser percorrido para a efetivação dos Direitos Humanos.

#### **4.4. Quarto Caso**

O quarto caso refere-se a um homem de trinta e cinco anos, que buscou o NMC para auxiliá-lo numa contenda com o Instituto Nacional da Seguridade Social – INSS. O demandante estava impossibilitado para o trabalho devido a sérios problemas na coluna. Entretanto, o INSS, após conceder por algum tempo o auxílio-doença, cancelou o benefício previdenciário, alegando que o atendido já estava apto a retornar a suas atividades laborativas, quando claramente se via o oposto, já que o demandante mal podia andar.

Após orientar o atendido para cumprir os trâmites administrativos no INSS e este ter novamente negado o seu pedido, a equipe de Mediação do NMC o encaminhou para a defensoria pública da União, a fim de que fosse ajuizado um processo em face do INSS.

Depois de um longo caminho judicial, no qual o NMC, o atendido e a defensoria estavam em constante diálogo, foi possível obter uma sentença de procedência do pedido pleiteado. Mostra-se, assim, que mais uma vez foi possível efetivar Direitos Humanos junto a populações marginalizadas por meio da mediação.

#### **4.5. Quinto Caso**

O quinto e último caso refere-se a uma demanda coletiva. No Aglomerado Santa Lúcia será implantado um programa de urbanização de vilas e favelas da prefeitura de Belo Horizonte, denominado Vila Viva. Tal programa já foi implantado em outras localidades apresentando bons resultados, mas também uma série de graves problemas, como a remoção de famílias dos locais em que viviam – nos quais encontravam fácil acesso a escolas, a postos de saúde e aos empregos – para localidades muito distantes, sem qualquer acompanhamento adequado.

Tendo em vista que o Aglomerado Santa Lúcia se situa numa zona nobre de Belo Horizonte, bem localizada e de fácil acesso, não há o menor interesse da maioria das famílias em

serem removidas deste local onde vivem, em alguns casos, há mais de quarenta anos. Entretanto, o projeto apresentado pela prefeitura previa, inicialmente, uma série de remoções, que configuravam a retirada de quase um terço da população do Aglomerado.

Em face disso, a equipe de mediação do NMC foi acionada, de modo a defender os Direitos Humanos que seriam violados junto àquela população. Assim, o Ministério Público Federal também foi ativado, dentre outros parceiros, e, após uma série de mediações realizadas entre referido órgão, a prefeitura de Belo Horizonte e os moradores do Aglomerado, está sendo possível se chegar a um nível de “remoção zero”, ou seja, pouquíssimas ou nenhuma família será removida e reassentada em localidades distantes.

Novamente está demonstrada a importância da metodologia da mediação para a proteção dos Direitos Humanos. No caso em questão, está sendo promovida uma tutela coletiva desses direitos, com o envolvimento de diversos órgãos públicos e dos próprios moradores do local, que, de forma conjunta, estão buscando o melhor meio para que a obra seja realizada.

## **5. Conclusão**

Por meio da leitura do artigo restou demonstrado que a ampliação das redes de proteção e efetivação dos Direitos Humanos ainda é incipiente e pouco satisfatória, especialmente em localidades periféricas com forte histórico de exclusão e risco social elevado. O Poder Judiciário permanece sendo uma importante via de acesso a esses direitos, mas, entretanto, insuficiente para atender as demandas sociais, principalmente em países nos quais se constata a existência de grandes bolsões de pobreza e desigualdade, o que fomenta a injustiça social e perversamente promove a degradação humana. Segundo Gustin,

A pobreza e a indigência de praticamente metade da população que vive na América Latina, em especial no Brasil, nega a existência de direitos humanos para todos e, muito mais, demonstra que a aplicação desses direitos é desigual e injusta. O discurso, genericamente aceito, de que os direitos humanos são para todos e que já foram inclusive constitucionalizados pela maioria dos países, parece conspirar contra evidências não apenas estatísticas, mas visíveis e inconteste na conjuntura atual dos países periféricos. A pobreza e a degradação humanas estão aí e o mundo do Direito e o sistema-mundo parecem desconhecê-las<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. *Revista da Faculdade de Direito*. Belo Horizonte, nº 47, p. 181-216, jul-dez, 2005.

Nesse contexto, foi apresentada a metodologia da mediação, não só como forma dialógica de resolução de conflitos, calcada na intercompreensão e na participação dos sujeitos na busca da melhor solução para suas questões, mas principalmente como uma via de acesso cidadão aos Direitos Humanos. Por meio da mediação realizada entre indivíduos e Poder Público – maior responsável pela tutela e concretização dos direitos e do acesso à justiça – é possível traçar novas possibilidades para a concretização dos Direitos Humanos, notadamente junto a comunidades vulnerabilizadas, nas quais a violação desses direitos é recorrente.

Através dos casos concretos apresentados, recebidos pelo Núcleo de Mediação e Cidadania do Aglomerado Santa Lúcia, foi possível visualizar o uso da mediação como instrumento não judicial para a defesa e garantia dos Direitos Humanos, formando uma espécie de sistema local de proteção a referidos direitos. Restou demonstrado, portanto, como a mediação deve ser utilizada para além da resolução de conflitos entre indivíduos. Essa metodologia pode e deve ter aplicação ampliada, sendo uma efetiva via de acesso aos direitos e, conseqüentemente, à justiça. Soma-se a isso a característica marcante de tal metodologia, no que diz respeito ao envolvimento e responsabilização de todos os interessados na solução de determinada questão, inclusive o próprio demandante.

Assim, é possível concluir que existem instrumentos que podem ser utilizados com o fito de defesa e promoção dos Direitos Humanos, passíveis de serem implantados junto a locais em que é patente a necessidade desta tutela. É necessário, para tanto, que haja um movimento no sentido de não se visualizar no Poder Judiciário a via única e exclusiva para a concretização dos Direitos Humanos. Certamente esta deve ser uma responsabilidade prioritariamente do Estado e de suas instituições. Entretanto, a sociedade civil e, como visto, a Universidade, enquanto centro de produção de conhecimento para o avanço social, devem também preocupar-se com a efetivação dos Direitos Humanos, pois não se pode falar em construção de uma igualdade social e promoção da dignidade humana sem envolver todos os setores interessados.

Gustin afirma ser possível realizar um resgate dos Direitos Humanos junto a países periféricos, com o conseqüente restabelecimento, ainda que parcial, do Estado Democrático de Direito<sup>17</sup>. Pensar mecanismos para a defesa dos Direitos Humanos, em especial em locais de periferia, deve ser a bandeira dos governos e da sociedade, de modo geral. Somente assim será

---

<sup>17</sup> GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. *Revista da Faculdade de Direito*. Belo Horizonte, nº 47, p. 181-216, jul-dez, 2005.

viável o surgimento de instrumentos capazes de auxiliar nessa difícil tarefa, como ocorreu com a experiência de mediação do Programa Pólos, que se mostrou uma via concreta de efetivação dos Direitos Humanos e, conseqüentemente, de acesso à cidadania.

## **6. Referências Bibliográficas**

ALVIM, Arruda. Anotações sobre as perplexidades e os caminhos do processo civil contemporâneo – sua evolução ao lado do direito material. In: FARIA, Juliana Cordeiro de *et al* (Org.). *Processo Civil – Novas Tendências: estudos em homenagem ao professor Humberto Theodoro Júnior*. Belo Horizonte, Del Rey, 2008.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Diário Oficial da União, Brasília, 05 de outubro de 1988.

CAPPELLETTI, Mauro & GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução de Elen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Sérgio Antônio Fabris, 1988.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa. *Metodologia da Mediação*. Belo Horizonte, 2000.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. Resgate dos direitos humanos em situações adversas de países periféricos. *Revista da Faculdade de Direito*. Belo Horizonte, nº 47, p. 181-216, jul-dez, 2005.

HOMMERDING, Adalberto Narciso. *Fundamentos para uma compreensão hermenêutica do processo civil*. Porto Alegre, Livraria do Advogado, 2007.

NICÁCIO, Camila Silva. *Direito e Mediação de Conflitos: entre metamorfose da regulação social e administração plural da justiça*. No prelo.

ROMÃO, José Eduardo Elias. A Mediação como Procedimento de Realização de Justiça no Âmbito do Estado Democrático de Direito. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Estudos em*



*Arbitragem, Mediação e Negociação – Vol. 2.* Brasília, Grupos de Pesquisa, 2003, Cap. 6.

Disponível em: <[www.arcos.org.br](http://www.arcos.org.br)>. Acesso em: 31 de março de 2012.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *A gramática do tempo: para uma nova cultura política* – 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SENA, Adriana Goulart de. *Formas de resolução dos conflitos e acesso à justiça*. Revista RDT – Revista de Direito Trabalhista, ano 13, n. 09, setembro/2007 p. 10/19.

SILVA, Nathane Fernandes da. *Resolução Não-Adversarial de Conflitos: a Mediação como Instrumento Pedagógico para a Promoção de uma Cultura da Paz*. In: DIAS, Maria Tereza Fonseca Dias (Org.). *Mediação, Cidadania e Emancipação Social: a experiência da implantação do centro de mediação e cidadania da UFOP e outros ensaios*. Belo Horizonte, Editora Fórum, 2010.

SIX, Jean-François. *Dinâmica da Mediação*. Tradução de Giselle Groeninga de Almeida, Águida Arruda Barbosa e Eliana Riberti Nazareth. Belo Horizonte, Del Rey, 2001.

WARAT, Luis Alberto. *O Ofício do Mediador*. Florianópolis, Habitus, 2001.