

Alessandra Negrão Elias Martins

# **MEDIAÇÃO FAMILIAR PARA IDOSOS EM SITUAÇÃO DE RISCO**



# **Mediação familiar para idosos em situação de risco**

São Paulo

2017

**Blucher**

**Alessandra Negrão Elias Martins**

**Mediação familiar para idosos em  
situação de risco**

*Mediação familiar para idosos em situação de risco*

© 2017 Alessandra Negrão Elias Martins

Editora Edgard Blücher Ltda.

---

# Blucher

---

Rua Pedroso Alvarenga, 1245, 4º andar

04531-934 – São Paulo – SP – Brasil

Tel 55 11 3078-5366

**contato@blucher.com.br**

**www.blucher.com.br**

Segundo Novo Acordo Ortográfico, conforme 5. ed.  
do *Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa*,  
Academia Brasileira de Letras, março de 2009.

---

É proibida a reprodução total ou parcial por  
quaisquer meios sem autorização escrita da Editora.

Todos os direitos reservados pela Editora  
Edgard Blücher Ltda.

---

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Angélica Ilacqua CRB-8/7057

---

Martins, Alessandra Negrão Elias

Mediação familiar para idosos em situação de risco  
[livro eletrônico] / Alessandra Negrão Elias Martins.

– São Paulo : Blucher, 2017..

3 Mb; ePUB.

Bibliografia

ISBN 978-85-8039-245-6 (e-book)

ISBN 978-85-8039-244-9 (impresso)

1. Mediação familiar – Idosos – Brasil 2. Administração  
de conflitos – Família 3. Idosos – Relações com a  
família 4. Assistência à velhice 5. Idosos – Estatuto  
legal, leis, etc. – Brasil I. Título

17-0566

CDD 362.60981

---

Índice para catálogo sistemático:

1. Gerontologia social : Mediação familiar para idosos



### **Alessandra Negrão Elias Martins**

Advogada. Especialista em Direito Civil e Processual Civil pela Escola Paulista de Direito (EPD). Mestre em Gerontologia Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP. Mediadora Judicial e Extrajudicial com formações em mediação: Judicial pela Escola Paulista da Magistratura, Modelo Transformativo pelo FAMILIAE, Mediação Familiar Interdisciplinar pelo Instituto Brasileiro de Direito de Família – IBDFAM. Capacitada em Práticas Colaborativas no Direito de Família, com treinamento básico em Práticas Colaborativas Interdisciplinares em conformidade com a Academia Internacional de Profissionais Colaborativos (International Academy of Collaborative Professionals – IACP). Facilitadora em Práticas da Justiça Restaurativa, capacitada pela Equipe Justiça em Círculo. Atualmente, Presidente da Comissão de Justiça Restaurativa da 125ª Subseção da OAB de Santana – São Paulo. Docente e palestrante convidada em Cursos de Mediação nas Escolas Credenciadas no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Mediadora voluntária e participante da elaboração do Projeto de Mediação Para Idosos em Situação de Risco na Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro. Conciliadora no Centro Judiciário de Solução de Conflitos em Segunda Instância e Cidadania e participante do Grupo de Interlocação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – Central- CEJUSC Barra Funda. Foi tutora no Centro de Ensino à Distância da Universidade de Brasília- CEAD/Unb do 1º Curso Básico de Mediação EAD e da 2ª Oferta do Curso de Resolução Consensual de Conflitos Coletivos Envolvendo Políticas Públicas. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1402275082886823> e-mail: [alennemartins@gmail.com](mailto:alennemartins@gmail.com).



## AGRADECIMENTOS

Quero agradecer a todos que colaboraram para este estudo.

À minha orientadora, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vera Lúcia Valsecchi de Almeida, por toda amizade e dedicação; com ela foi possível desenhar os caminhos a serem seguidos.

À Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, PUC/SP, em especial ao Programa de Estudos Pós-Graduados em Gerontologia Social, pela oportunidade da realização deste trabalho e à Fundação CAPES (Comissão de Aperfeiçoamento do Nível Superior) pela bolsa concedida para o desenvolvimento de meu mestrado. Agradeço também aos demais Professores do Programa, Doutores: Beltrina Côrte, Elizabete Mercadante, Flamínia Manzano Moreira Lodovici, Maria Helena Villas Bôas Concone, Paulo Renato Canineu, Ruth Gelehrter da Costa Lopes, Salma Tannus Muchali, Suzana Carielo da Fonseca; suas vozes, inspirações e ensinamentos estão neste estudo.

Também agradeço, em especial, à Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cíntia Möller Araújo, pelas ricas contribuições na Banca de Qualificação e de Defesa da minha Dissertação.

Aos meus grandes Mestres em Mediação: Adolfo Braga Neto, Águida Arruda Barbosa, Célia Bernardes, Fernanda Tartuce, Giselle Groeninga, Marta dos Reis Marioni, Vania Curi Yazbek e Violeta Daou; minha gratidão.

À querida Promotora de Justiça Dr.<sup>a</sup> Monica Lodder e à estimada Procuradora de Justiça Dr.<sup>a</sup> Isabella Martins, idealizadoras do Projeto de Mediação Para Idosos em Risco, pela acolhida e imensa confiança na construção conjunta e colaborativa desta prática. Aos demais Promotores de Justiça Cíveis de Santo Amaro, por aderirem à mediação.

À Dina Freitas, amiga mediadora que fez toda a interlocução para que juntas iniciássemos a construção desta prática. À amiga mediadora Karin Kansog, por todos os conhecimentos e ajuda na elaboração conjunta do Projeto de Mediação.

Aos queridos colegas mediadores que participaram e aos que integram a equipe de mediação: Adriana Nobis, Adriana Scoz, Ana Luísa Coutinho, Emiliana Hermann, Gabriela Leifert, Heloísa Desgualdo, João Moris, Márcia Caron, Malu Americano, Silvia Hidal e Ruby Nunez- pela amizade, espírito de colaboração e construções.

Aos Oficiais da Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro: Antônio Batista, Cristina Freitas, Lenira da Silva, Helena Antonoff, Marinez Chan e Solange Costa, que colaboram para a realização dos encontros de mediação e para que a pesquisa documental fosse possível.

Às famílias atendidas na mediação, por compartilharem suas histórias, construções e realidades possíveis.

Por fim, à Santa Rita de Cássia, pela fé em sempre seguir em frente.

## DEDICATÓRIA

A Deus, sempre presente no meu caminhar, e à cultura de paz.

À minha querida orientadora, Dr.<sup>a</sup> Vera Lúcia Valsecchi de Almeida, pela possibilidade da concretização deste sonho, pelas valiosas contribuições. Que este trabalho possa traduzir seu precioso olhar.

Aos meus amores Marcelo, João Victor e Ana Beatriz, pela família e histórias construídas e em contínuas construções.

Aos meus pais, por todos os meus valores e pela minha história.

Aos idosos que têm coragem para narrar seus riscos.



## NOTA DA AUTORA

Este estudo foi realizado a partir da dissertação para o Mestrado em Gerontologia Social, ampliado e revisado para a publicação, mantida a estrutura acadêmica.

Pela amplitude dos temas: mediação, família, idosos e riscos foi traçado um panorama geral para a descrição desta prática.

Que estas páginas transmitam seus objetivos e que a Mediação seja uma realidade ao alcance de todos nos mais diversos contextos.

Grande abraço,

*Alessandra Martins*



## PREFÁCIO

*Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vera Lúcia Valsecchi de Almeida\**

O aumento numérico e percentual dos idosos na população total brasileira é notório, fato que deve ser comemorado, alterando significativamente o perfil da distribuição dos grupos de idade. Se até meados do século XX o Brasil era considerado um país de jovens, a realidade atual mostra-se bastante diversa: não só diminuíram as taxas de fecundidade – aproximando-se da mera reposição populacional – como tem aumentado a expectativa de vida ao nascer e aos sessenta anos (longevidade).

Desprezada por décadas e décadas – por não ser considerada uma “questão social” –, a velhice começou a “incomodar” os gestores públicos a partir dos trinta últimos anos do século XX, impondo-se a necessidade de incorporá-la às políticas e programas públicos e sociais. Foi apenas na Constituição de 1998 que os idosos apareceram contemplados com um capítulo especial e vários incisos. Referimo-nos aqui ao art. 230, Capítulos VI (inciso 8º) e VII (incisos 1º e 2º).

O art. 230 remete à família, à sociedade e ao Estado o “*dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida*”. Ressalte-se, desde logo, o lugar primordial, porque inicial, da família no cuidado dos idosos. Se para qualquer sujeito a “sociedade” e o “Estado” são abstrações, a “família” escapa de qualquer abstração. Como instituição, é concreta; é nela que pessoas com diversos vínculos de parentesco ou afinidade existem. É nela, igualmente, que conquistas e desafios são cotidianamente vividos.

---

\* Mestre e Doutora em Ciências Sociais/Antropologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Foi Docente do Programa de Estudos Pós-Graduados em Gerontologia da PUC-SP e de diversos cursos de Graduação dessa Universidade. Na academia dedicou-se, especialmente, às seguintes áreas de investigação: Antropologia das Sociedades Complexas, Antropologia Visual e Envelhecimento. Por iniciativa do Ministério da Justiça (Conselho Nacional dos Direitos do Idoso), coordenou cursos que foram ministrados em várias Unidades da Federação. Suas publicações encontram na velhice e no envelhecimento o tema central.

No Brasil, a distância que separa os ditames legais da realidade é expressiva. Apesar da Política Nacional do Idoso (PNI/1994) e do Estatuto do Idoso (2003), em vigor desde 1º de janeiro de 2004 (dez anos depois!), ainda estamos longe de garantir vida com qualidade aos idosos brasileiros.

O locus principal de vida de nossos idosos é a família. Os que residem em Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs) ou em outro tipo de habitação (a exemplo das “repúblicas para idosos”) constituem uma minoria. Moram majoritariamente “em família”! A questão que se coloca é: como vivem nas famílias?

Durante anos e anos, cuidar de seus idosos não era objeto de indagação. As famílias os assumiam mesmo diante de comprometimentos de várias ordens, e o faziam como um dever inalienável! Atribuir a exaustiva tarefa de cuidar de seus idosos a determinados membros do grupo familiar era algo bastante comum, e a tarefa recaía, basicamente, sobre alguém do sexo feminino. Cabe lembrar que eram tempos em que a participação das mulheres no mercado de trabalho era ainda discreta.

Como qualquer outra instituição social, a família mudou; passou por transformações significativas nas relações de trocas sociais. Aumentou a participação das mulheres no mercado de trabalho, o cuidado dos filhos passou a ser assumido por outras pessoas ou pela introdução das crianças, cada vez mais precocemente, em instituições educacionais. Pais, filhos e avós quase não se veem; os “espaços de convívio” reduziram-se aos finais de semana e, por vezes, nem a estes!

Cuidar de seus idosos (ditame legal?) ficou cada vez mais difícil, quer por falta de tempo, quer pelo que representa esse “cuidar”, quer pelos desafios de dedicar-se a algo que requer o que o mundo moderno retirou de cena: paciência.

Como sujeitos de desejos, os idosos, não poucas vezes, impõem questões não fáceis de administrar. Desenha-se, assim, um cenário perfeito para a emergência de conflitos, contradições e maus-tratos físicos, emocionais e existenciais! A velhice não pode, como bem sabemos, ser homogeneizada: há velhices e velhices! No entanto, conflitos, desafios, intolerância e maus-tratos encontram-se presentes em famílias de diversas condições econômicas e socioculturais, ainda que se expressem de formas variadas.

Não são poucos os idosos que se vem, em família e/ou em outras relações de trocas sociais, diante dos mais variados riscos. Seria fácil atribuir a elas a “culpa” por esses riscos. Esquece-se, com isso, que, sob as condições atuais, as famílias não dispõem de sustentação e informação para tarefa de tal magnitude. Nisso reside a importância do trabalho realizado e aqui apresentado por Alessandra Negrão Elias Martins! Um trabalho que reúne prática e teoria, não ficando confinado às estantes das bibliotecas universitárias.

Esperamos que o leitor se sensibilize com o que a pesquisa demonstrou; que se disponha a divulgá-la e a aperfeiçoá-la! Enfim, que sensibilize nossos administradores e nossa justiça a ampliá-lo.

Concluo com a certeza de que os frutos do trabalho de “mediação familiar para idosos em situação de risco”, certamente pioneiro, sejam cada vez mais contagiantes!

## PREFÁCIO

*Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Fláminia Manzano Moreira Lodovici\**

O século XXI vem testemunhando um avanço nos estudos sobre o envelhecimento e a velhice, especialmente os focados em problemáticas mais agudas, experimentadas no cotidiano de vida das pessoas idosas, junto a, ou distante de, suas famílias.

No cenário de consolidação da Gerontologia enquanto área multidisciplinar – acolhedora a reflexões disciplinares de vários domínios, dentre outros, do Direito, da Saúde, da Educação, da Linguagem, das Políticas Público-Sociais –, e com tratamento interdisciplinar dos conhecimentos, é que surgem os estudos sobre a questão da mediação familiar para idosos em situação de risco – justo o título do livro aqui apresentado.

Um título muito específico a um texto que pode valer, a nosso ver, como referência fundamental para as pesquisas nesse campo, pelas ferramentas sistematizadoras que faz dispor a análises muito éticas de situações conflituosas e às consequentes práticas que as encaminham, mescladas por dados diversos de uma situação, e de outras *a priori* vivenciadas pelos próprios autores, no cotidiano de suas efetivas práticas de mediação familiar.

Dado que tal diálogo teórico passou a ser parte intrínseca desta perspectiva específica de pesquisa em Gerontologia e Direito, cria-se, assim, um intercâmbio fecundo entre estudos que, se antes não eram articulados, pode-se assegurar que o são agora, valendo-se de uma comunicação com mais fluidez, leveza e mobilidade para encaminhar, de forma solidária e sigilosa, os problemas em causa.

A partir disso resulta que o corpo de conhecimento que está sendo construído/sistematizado nesta interface ganha maior eficiência para sua gestão, com con-

---

\* Docente, Pesquisadora, filiada ao Programa de Estudos Pós-Graduados em Gerontologia/FACHS/PUC-SP e ao Departamento de Linguística/FAFICLA/PUC-SP. E-mail: flalodo@terra.com.br; flodovici@pucsp.br.

sequente eficácia nos resultados, configurando-se como altamente inovador. Não seria nenhum exagero afirmar que o que se revela, neste livro, dado seu caráter primordialmente sistematizador sobre as práticas existentes de mediação familiar, vale mais do que o precedeu em páginas e páginas de especulação sobre o tema. Não sem razão, é precisamente a apresentação sistemática da diversidade de situações de mediação familiar, com os possíveis encaminhamentos/ desdobramentos dados, o objetivo principal deste livro.

Livro com capítulos que movimentam reflexões aprofundadas advindas de uma pesquisa de mestrado da autora, comprometida que é com suas práticas profissionais cotidianas, antes que dirigidas a quaisquer idosos, mas àqueles em verdadeira situação de risco na relação com suas famílias. Relações familiares conflituosas que fazem ver, de modo muito particular, problemáticas de natureza diversa em cada caso, necessitando de interpretação e encaminhamentos diversos, tais como os aqui sugeridos, em razão de advirem de experiências ou rearranjos diferentes de vida em família, e cujo tratamento teórico-metodológico deve contemplar toda essa diversidade verificada, além do respeito às singularidades dos sujeitos de pesquisa.

Considere-se que os capítulos contidos no livro não apenas evidenciam uma unidade retrospectiva documental de práticas interdisciplinares sobre a mediação familiar, mas apresentam fundamentos essenciais aos temas tratados, sustentados pela necessária imbricação de dimensões – biológica, psicológica e social –, que se podem definir ou subsumir por uma indagação única: O que de revelador oferecem as pessoas idosas a um sujeito terceiro, na sua atuação de mediador, a respeito das relações intrafamiliares, se não respeitados em suas diferenças: na saúde/doença, nos modos de vida cotidiana, nos pontos de vista, no gosto, na opção pela moradia, na sua situação financeira, opção sexual, dentre outras?

Pode-se dizer, em suma, que se tem, neste livro, um repertório de conhecimentos relevantes e pertinentes a práticas de mediação, bem-sucedidas, destinados a leitores que se interessam por questões muitas delas, antes, não suficientemente estudadas ou compreendidas, dada sua ineditez de foco no campo interdisciplinar Gerontologia-Direito.

## PREFÁCIO

*Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cíntia R. Möller de Araujo\**

O livro *Mediação familiar para idosos em situação de risco*, de Alessandra Negrão Elias Martins, é fruto de um trabalho científico sério e rigoroso da autora para tratar do tema do envelhecimento humano. Reflete também um esforço de alunos e professores do curso de Gerontologia Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC), no sentido de abordar o tema do envelhecimento humano a partir de um olhar que leve em conta os desdobramentos desse processo tanto nos sujeitos como nos contextos sociais em que estão inseridos.

A esse respeito, cabe salientar que a longevidade é um dos grandes legados do século XX, alcançando, por conseguinte, o assunto do envelhecimento populacional ao topo da agenda dos mais variados países, inspirando discussões, debates, reflexões das mais diversas naturezas, tornando manifesto, sobretudo, que esse tema é uma das tendências mais evidentes a se realizar no século XXI.

É forçoso lembrar, entretanto, que, durante uma grande parte da história da humanidade e até muito recentemente, viver até uma idade avançada não era comum. Dessa forma, como a maioria das pessoas não sobrevivia para testemunhar a experiência do envelhecimento, o tema não mobilizava a sociedade, tampouco o Estado. Além do mais, e se considerarmos mesmo o passado próximo, cabe adicionar que aquelas pessoas que sobreviviam e alcançavam a idade madura contavam com o apoio de sistemas multigeracionais, dado que, frequentemente, gerações diferentes viviam sob o mesmo teto, permitindo, com maior facilidade, o melhor encaminhamento das fragilidades e vulnerabilidades dos mais velhos, tanto quanto a disponibilização dos necessários cuidados por eles requeridos.

Contudo, a paisagem demográfica mundial começou a se alterar, principalmente a partir da segunda metade do século passado. Na verdade, a velocidade

---

\* Professora Adjunta da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP)

com que avança e se consolida a tendência de envelhecimento da população deve se intensificar ainda mais nas próximas décadas deste terceiro milênio, resultando em um aumento significativo da população mundial de idosos. É imprescindível, portanto, considerar os respectivos impactos associados a essa nova configuração demográfica.

No Brasil, o avanço dessa tendência também vem sendo anunciado por pesquisas e estudos conduzidos por vários organismos governamentais (IBGE, Fundação SEADE e outros), os quais alertam, igualmente, para os desdobramentos sociais, políticos, econômicos e culturais advindos da referida alteração do perfil da população, que deverão se concretizar, de maneira mais robusta, nos próximos decênios. Em contrapartida, ainda se percebem certas resistências de alguns grupos e setores, no país, quanto ao reconhecimento de que o panorama demográfico brasileiro está em processo de rápida transformação. Adicionalmente, vale destacar que tais dificuldades para lidar com as mencionadas transformações refletem, provavelmente, o histórico do Brasil, associado, em regra, à imagem de país jovem, acostumado a valorizar prioritariamente a juventude e a infância.

Diante disso, ressalte-se a sintonia do livro de Alessandra com as mudanças acima relatadas. De fato, a referida obra não só reconhece a existência de conflitos multigeracionais envolvendo idosos como se propõe a fazer uma reflexão sobre as possibilidades de encaminhamento, por meio da mediação, dos referidos embates. Ao fazer tais considerações (e outras que não chegaram a ser mencionadas aqui), Alessandra nos apresenta a mediação não apenas como um procedimento de solução e/ou redução de conflitos, mas como um recurso que também possibilita a restauração do relacionamento. Por conta disso, estimula-nos a pensar sobre a necessidade iminente de que o Estado e a sociedade conjuguem forças para construir planos e ações estratégicas, visando melhor lidar com essa nova realidade.

Esperamos que esta obra contribua para auxiliar em tomadas de decisões nas esferas pública e privada, com a finalidade de edificar uma nação mais justa e mais preparada para conviver com as transformações de sua pirâmide etária e com a expansão do segmento de pessoas idosas.

Boa leitura!

## APRESENTAÇÃO

*Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Mônica Lodder de O. dos Santos Pereira\**

*Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Isabella Ripoli Martins\*\**

Falar deste trabalho e apresentar nossa querida Alessandra Negrão Elias Martins é uma grande honra e emoção.

Tudo começou tão pequeno... com apenas uma pergunta: Será que é possível aplicar mediação para idosos?

Idosos, pessoas tão especiais, com tanta sabedoria e muitas vezes desprezados, negligenciados, não só pela sociedade, mas também pela própria família.

Alessandra ajudou com toda a delicadeza e determinação, juntamente com outras valorosas mediadoras voluntárias, a conceber um projeto especialmente voltado aos idosos em situação de risco, debruçando-se sobre o tema “mediação para idosos”, participando de todas as reuniões que se realizaram em nossa Promotoria de Justiça a partir de 2011, cuidando e estudando todos os detalhes do tema.

Este trabalho revela a dedicação, o estudo, o respeito, a sensibilidade de uma pessoa nova, mãe, esposa, advogada, que, acreditando no ser humano, resolveu dedicar parte de seu tempo para olhar e dar voz à pessoa idosa.

O livro aborda três vertentes sobre o tema, cuidadosamente estudadas pela autora.

---

\* Promotora de Justiça do Ministério Público do Estado de São Paulo desde 1992, atuando na Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro desde 2009. Curso de “Formação em Mediação Transformativa de Conflitos”, módulo teórico, na Escola Paulista do Ministério Público, em 2010.

\*\* Procuradora de Justiça Cível do Ministério Público do Estado de São Paulo desde julho de 2015. Promotora de Justiça do Ministério Público do Estado de São Paulo desde 1988, tendo atuado na Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro de 1997 até junho de 2015. Curso de “Formação em Mediação Transformativa de Conflitos”, módulo teórico, na Escola Paulista do Ministério Público, em 2010.

A primeira delas, sob viés jurídico e didático, é voltada para a teoria do conflito e os instrumentos existentes para a sua resolução, diferenciando-os e então descortinando a mediação, através do modelo transformativo, como importante possibilidade de trabalhar a comunicação dentro do contexto familiar, com todas as suas particularidades, afetos, desafetos, histórias e responsabilidades.

A segunda parte destaca o processo do envelhecimento, a questão da visibilidade (ou não) do idoso em seu contexto social e familiar, os cuidados de que a pessoa idosa necessita, suas fragilidades e vulnerabilidades, trazendo os aspectos teóricos da questão com a sensibilidade de quem é mestra no assunto (Gerontologia), e também a acuidade de quem conhece a problemática dessa delicada fase da vida.

Por fim, na terceira e última parte surge a aplicação da mediação para os idosos em situação de risco, inclusive com o estudo de casos concretos, trazendo a lume a metodologia aplicada e os resultados obtidos na mediação desenvolvida na Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro, com todas as suas peculiaridades, e que já perdura por mais de seis anos, em prática que se propaga e dá frutos, pelos resultados diretos ou indiretos obtidos desde então.

E aí as lágrimas brotam dos nossos olhos, pela dádiva que constitui esta obra.

Que a leitura multiplique e inspire a prática da mediação, não só para os idosos, mas para todas as pessoas envolvidas em conflito, sendo instrumento transformador para todos aqueles que buscam uma cultura de paz.

“Palavras são janelas (ou são paredes).”  
*Ruth Berermeyer\**

---

\* *Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.* Marshall B. Rosenberg. Tradução Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.



# SUMÁRIO

## PREFÁCIO

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vera Lúcia Valsecchi de Almeida ----- 13

## PREFÁCIO

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Flamínia Manzano Moreira Lodovici ----- 15

## PREFÁCIO

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cintia Möller Araújo ----- 17

## APRESENTAÇÃO

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Mônica Lodder de O. dos Santos Pereira e Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Isabella Ripoli Martins 19

PALAVRAS INICIAIS ----- 27

1. JUSTIFICATIVA ----- 29

2. OBJETIVOS ----- 33

2.1. Geral ----- 33

2.2. Específicos ----- 33

3. ABORDAGEM METODOLÓGICA E PROCEDIMENTO DE COLETA  
DE DADOS ----- 35

3.1. Abordagem metodológica- - - - -	35
3.2. Local - - - - -	36
4. REVISÃO DA LITERATURA - - - - -	37
4.1. Conflitos- - - - -	37
4.2. Princípio do acesso à justiça - - - - -	39
5. MEIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS- - - - -	43
5.1. Autotutela - - - - -	44
5.2. Autocomposição- - - - -	45
5.3. Autocomposição bilateral- - - - -	46
5.3.1. Negociação - - - - -	46
5.3.2. Conciliação - - - - -	47
5.3.3. Mediação - - - - -	51
5.4. A solução dos conflitos pela heteromposição - - - - -	52
5.4.1. Jurisdição - - - - -	52
5.4.2. Arbitragem - - - - -	53
5.5. Outros métodos de resolução de conflitos- - - - -	55
5.5.1. Avaliação neutra de terceiro - - - - -	55
5.5.2. Justiça restaurativa - - - - -	56
5.5.3. Práticas colaborativas - - - - -	57
6. RESOLUÇÃO N. 125/2010 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A RESOLUÇÃO N. 118/2014 DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO- - - - -	59
7. MEDIAÇÃO - - - - -	61
7.1. Contextualização - - - - -	61
7.2. Escolas e modelos de mediação - - - - -	65
7.2.1. Escola ou teoria de harvard - - - - -	65
7.2.2. Modelo circular narrativo - - - - -	66
7.2.3. Modelo transformativo - - - - -	67
7.3. Mediação familiar- - - - -	69
8. ENVELHECIMENTO: QUESTÕES E REFLEXÕES- - - - -	73

8.1. Processo, visibilidade, tempo e educação- - - - -	73
8.2. Reflexões sobre a família e o idoso - - - - -	81
8.3. Fragilidade, violência, vulnerabilidade, abandono e riscos - - - - -	89
8.4. Proteção e rede de cuidados - - - - -	92
9. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO DE PESQUISA - - - - -	95
9.1. História do projeto de mediação para idosos da promotoria de justiça cível do foro regional de santo amaro, são paulo- - - - -	95
9.2. Sujeitos do processo de mediação - - - - -	97
9.3. Desenvolvimento do projeto- - - - -	99
10. DINÂMICA DOS ENCONTROS DE MEDIAÇÃO - - - - -	103
10.1. Pré-mediação - - - - -	104
10.2. Relatos das histórias ou fase das narrativas - - - - -	105
10.4. Construção da agenda - - - - -	106
10.5. Encerramento do processo - - - - -	106
11. RESULTADOS POSSÍVEIS - - - - -	109
11.1. Extensão do projeto de mediação os cuidados com pessoas com deficiências em risco - - - - -	111
11.2. Resultados dos 20 casos selecionados das mediações que tiveram adesões e resultados possíveis - - - - -	112
11.3. Apresentação gráfica dos resultados encontrados nos 20 casos de mediação - - - - -	123
11.4. Comentários dos resultados encontrados nos 20 casos de mediação - - - - -	127
11.5. Análise dos resultados - - - - -	128
11.6. Conquistas, desafios, limites e utilidades para realidades semelhantes- - - - -	131
12. ESTUDOS DE CASOS - - - - -	135
POSEFÁCIO - - - - -	149
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS - - - - -	151
ANEXOS- - - - -	161
1. Projeto de mediação para idosos do foro regional de santo amaro - - - - -	161
2. Termo de adesão desenvolvido pelos mediadores - - - - -	167



## PALAVRAS INICIAIS

No Brasil, nos últimos anos, muitas mudanças ocorreram na instituição família, que passou a apresentar mais configurações, diversas da tradicional “pai-mãe-filhos”. Entre essas mudanças, uma é bastante significativa: as famílias vêm sendo cada vez menos numerosas. Isso ocorre devido a várias causas: pelo maior controle da natalidade; por opção financeira, na busca de custos mais reduzidos para a conquista de mais qualidade de vida; pelas condições contemporâneas de trabalho. Essa configuração reflete nas possibilidades de convivência; em geral, as famílias atuais conseguem estar mais próximas em seu núcleo básico (pais e filhos), mas têm menor convivência na família extensa (que engloba todos os demais familiares juntos: pais, filhos, tios, primos, avós e bisavós). Essa característica das famílias contemporâneas tem muitas consequências no cuidado com os membros da família, mas reflete especialmente na atenção dada ao idoso.

Na família no modelo antigo, o idoso – mesmo em geral, sendo visto como sinônimo de inatividade, perdas e doenças – ocupava um papel social e familiar definido. Era comum ver famílias extensas reunidas cuidando do pai ou da mãe em comum.

Na atualidade, surgem novos paradigmas com relação ao envelhecimento e à velhice: hoje se busca um envelhecimento com saúde e qualidade de vida, o que envolve também o desejo por uma vida ativa na sociedade. É interessante notar que, em famílias pouco numerosas, com a maioria de seus membros inseridos no mercado de trabalho, sem tempo para fazer companhia ao idoso, essas características surgem de forma quase inevitável.

Paralelamente, porém, a esses novos paradigmas, em que os idosos buscam viver com independência e autonomia, a valorização da velhice na nossa cultura ainda é uma realidade controversa. O lugar do idoso nas famílias e sociedade não é claramente definido; os idosos ainda vivenciam muitas perdas com relação aos seus espaços, fato constatado também no mercado de trabalho. Além da perda desse lugar social, também faz parte da velhice de muitos a ocorrência de fragilidades na saúde e de doenças graves, que podem levar o idoso à dependência de cuidados especiais.

Nesse contexto, em que os membros da família precisam e querem trabalhar, e em que a velhice não é valorizada, a atenção com o idoso dependente de cuidados se torna fonte de muitos conflitos – o que resulta, não poucas vezes, em riscos para a saúde e a vida do idoso.

É esse tipo de conflito que chega, em número expressivo, à Promotoria de Justiça Cível da cidade de São Paulo, lócus da prática de mediação que é realizada com idosos em conflitos familiares que se encontram em situação de risco. Esta pesquisa objetiva investigar esses conflitos e os resultados da mediação realizada por mediadores voluntários na Promotoria Cível do Foro Regional de Santo Amaro/São Paulo. A indagação norteadora da investigação realizada foi: “Como sistematizar a prática de Mediação que acontece no contexto familiar com idosos em situação de risco?”

Por tratar-se de *um tema que extrapola, em muito*, o âmbito jurídico, o olhar da Gerontologia Social – como área de conhecimento interdisciplinar – torna-se fundamental. Os conhecimentos dessa área nos fazem refletir sobre o envelhecimento como um processo que acontece como qualquer fase natural da vida, com ganhos e perdas (LUFT, 2012); como um processo que é a um só tempo coletivo e individual: há a velhice de todos nós, como envelhecetes que somos, vivenciada na singular velhice de cada um. A compreensão sobre o idoso impõe um olhar ampliado: quem ele é? Em qual sociedade se insere? Como é sua família? Responder a estas questões é, entre outras, tarefa da Gerontologia Social.

Este estudo se fundamenta na Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Estudos Pós-Graduados em Gerontologia Social, com complementações e adaptações posteriores para a publicação e com os acréscimos das reflexões compartilhadas na Banca Examinadora, como forma de contribuir para os estudos dos temas e da prática de mediação pesquisados.

# 1

## JUSTIFICATIVA

Apesar de recente, a mediação com idosos é, no Brasil, uma prática que já existe em diversos locais, a exemplo de:

- **Distrito Federal:** conforme pesquisa realizada por Vale (2010, p. 14) idosos em situação de violência intrafamiliar são atendidos na Unidade Mista de Taguatinga; dentre as ações do serviço especializado em Geriatria e Gerontologia estão: “reuniões com familiares e equipe multiprofissional para mediação de conflitos entre idosos e cuidadores em situação de violência familiar”.
- **Ceará:** pelo Ministério Público do Estado, segundo Gondim, é possível afirmar que no Estado do Ceará os conflitos familiares são resolvidos por meio do exercício da mediação familiar tanto no âmbito comunitário como no judicial. A mediação familiar-comunitária é aplicada através do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará que, desde 1999, ainda quando eram Casas de Mediação, exercem a mediação sob o trabalho voluntário de mediadores capacitados que auxiliam famílias e comunidades a refletirem sobre a realidade do conflito, encontrando assim, a possibilidade de identificar as reais necessidades para a busca do bom senso diante da lide (2012, p. 11).
- **Maranhão** (São Luís): pela Defensoria Pública do Estado: “A mediação de conflitos consiste na busca de soluções pacíficas envolvendo o idoso, na busca do fortalecimento da cidadania e do empoderamento dos idosos”<sup>1</sup>.

---

1 Realizada pelo Centro Integrado de Apoio e Prevenção à Violência contra a Pessoa Idosa (CIAPVI). “O CIAPVI, projeto da Secretaria de Direitos Humanos, da Presidência da Re-

- **Alagoas** (Maceió): no Centro Integrado de Combate à Violência contra o Idoso, conforme Alencar<sup>2</sup> a atuação do Centro se estende à mediação dos mais variados casos de violência contra idosos, especificados como: violência física, maus-tratos, abuso psicológico, violência psicológica, sexual e abandono, entre outros tipos de violência contra a população maior de 60 anos (2010, s/p).
- **Minas**: com o Programa de Mediação de Conflitos, conforme o Instituto Elo<sup>3</sup> pelo governo local, que visa promover a resolução extrajudicial de conflitos e o acesso à justiça, por meio de mediações interpessoais e coletivas, orientação, articulação e fomento à organização comunitária e institucional. Atua em comunidades marcadas por violações recorrentes aos direitos fundamentais, entre os quais os conflitos contra idosos.
- **Santa Catarina** (Florianópolis): pelo Centro Integrado de Atenção e Prevenção à Violência contra a Pessoa Idosa (CIAPREV), programa da Prefeitura executado pela Secretaria Municipal de Assistência Social, composto por uma equipe multiprofissional, que, entre suas ações, desenvolve a mediação de conflitos familiares.
- **Paraná** (Cornélio Procopio): no Centro Integrado de Atenção à Violência contra a Pessoa Idosa.
- **Rio Grande do Sul**: Bagé: pela Mediação Comunitária; Pelotas: pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), com um grupo de trabalho para atendimento de pessoas idosas.
- **Pernambuco** (Recife): pelo Centro Integrado de Prevenção e Violência à Pessoa Idosa, que, dentre seus objetivos, desenvolve o “serviço de mediação de conflitos para os envolvidos no caso”.

---

pública, em parceria com a Defensoria Pública do Estado do Maranhão – é um espaço de garantia de direitos à pessoa idosa e seus familiares. O CIAPVI desenvolve ações de cidadania por meio de atendimento social, psicológico, terapêutico ocupacional e gerontológico, visando à proteção do idoso e ao enfrentamento da violência contra idosos. Realiza ainda mediações e conciliações de conflitos, ações educacionais e culturais”. Disponível em <<http://www.dpe.ma.gov.br/dpema/documentos/630f434fa1bd76e459ec2a6d4f5e3ded.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2015.

- 2 Disponível em <<http://www.alagoas24horas.com.br/609816/centro-integrado-combate-violencia-contra-o-idoso>>. Acesso em: 8 abr. 2015.
- 3 Disponível em <[http://www.institutoelo.org.br/site/parcerias/blog\\_programa/3](http://www.institutoelo.org.br/site/parcerias/blog_programa/3)>. Acesso em: 8 abr. 2015.

- **Rio de Janeiro** (Rio de Janeiro): pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, com o Grupo de Mediação e Resolução de Conflitos (GMRC). O Grupo atua nas mais diversas áreas das relações humanas, tais como tutela coletiva do meio ambiente, saúde pública, consumidor e políticas públicas, cível, família, infância e juventude, mediação escolar, JECRIM, violência doméstica, conflitos de vizinhança, entre outros<sup>4</sup>.
- **São Paulo**: Santo André: na Ordem dos Advogados do Brasil, 38ª subseção, realizada pela Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa em parceria com a Comissão de Mediação e Sorocaba: o CRI (Centro de Referência do Idoso) Dr. José Mussi acolhe e encaminha denúncias de idosas vítimas de maus-tratos. O CRI é coordenado pela Secretaria da Cidadania (SECID) em parceria com o Fundo Social de Solidariedade (FSS); conta com uma equipe multidisciplinar com vários serviços, dentre os quais assistência jurídica e mediação.

Na cidade de São Paulo o Projeto Cantareira de Mediação Penal Interdisciplinar é pioneiro<sup>5</sup>. De iniciativa do Promotor Airton Buzzo Alves, acontece desde 2005:

O propósito do projeto é intervir nos conflitos originados de infrações penais de menor potencial ofensivo, disciplinados pela Lei n. 9.099/95, e caracterizados pelo envolvimento de pessoas com relação continuada, buscando o restabelecimento do diálogo, a transformação dos mediandos e a paz social. Os Promotores de Justiça Criminais de Santana selecionam feitos referentes às infrações penais de menor potencial ofensivo e, com a característica marcante de envolver pessoas do mesmo ambiente de convivência, não só na denominada violência doméstica de gênero, mas também conflitos entre pais e filhos, contra idosos, entre vizinhos, entre colegas de escola, entre locador e locatário e do ambiente de trabalho, vale dizer, selecionam conflitos cujos atores são pessoas que mantêm relação continuada.

No contexto cível em que é realizado – na Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro – também é inovador o Projeto de Mediação para Idosos em Situação de Risco, de iniciativa da Promotora de Justiça Dr.<sup>a</sup> Mônica Lodder de Oliveira dos Santos Pereira e da Procuradora de Justiça Dr.<sup>a</sup> Isabella Ripoli Martins. Os dados coletados na investigação aqui proposta foram obtidos junto a essa Promotoria de Justiça. Por meio deles, procuraremos descrever e analisar uma prática que pode servir de parâmetro para outros locais.

---

4 Disponível em <<http://www.mprj.mp.br/cidadao/projetos-e-campanhas/gmrc>>. Acesso em: 12 out. 2015.

5 Disponível em <[http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/cao\\_criminal/Boas\\_praticas/Relacao\\_Projetos/MediacaoPenalInterdisciplinar](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/cao_criminal/Boas_praticas/Relacao_Projetos/MediacaoPenalInterdisciplinar)>. Acesso em 12 out. 2015.

Este trabalho pretendeu, também, analisar os resultados dessa prática à luz da Gerontologia Social, ciência que constitui, conforme Fonseca,

um campo de estudos interdisciplinares que faz do processo de envelhecimento e, mais especificamente da velhice, o seu objeto de investigação.(...) envelhecer do ponto de vista biológico é um fenômeno que afeta todos os seres, mas do ponto de vista sociocultural e subjetivo, ele é marcado por diversidade e singularidade (apud ROCHA, 2013, s/p).

A linha de pesquisa desta dissertação é “Gerontologia Social: Políticas Públicas e Práticas Sociais Institucionais”. Nela investigamos uma prática com fim social voltada ao público de 60 anos ou mais. Procurou-se mapear, identificar e analisar o serviço prestado neste contexto.

Sistematizar essa prática mostra-se importante não só pela possibilidade de compartilhar os resultados obtidos, mas também por explicitar um recurso disponível aos idosos. Importa, pois, levantar a origem do projeto, sua construção e desenvolvimento, além de analisar suas conquistas, resultados, desafios, limites e utilidade para realidades semelhantes.

Rifiotis (2007) constata que muitos casos de violência contra idosos partem dos seus familiares e que o fato de muitos buscarem as delegacias de idosos não decorre da possibilidade de punição, mas da procura de reordenação das relações familiares. Nesse sentido, destaca a necessidade de políticas sociais mais amplas que atuem na origem dos conflitos e na oferta de serviços que universalizem o acesso a outros mecanismos de resolução de conflito ou seu agenciamento (RIFIO-TIS, 2007, p. 146).

Via de regra, os idosos que se encontram em situação de risco por abandono material ou moral, total ou parcial, são negligenciados em seus cuidados e em sua dignidade, aumentando os riscos em que se encontram. A mediação – como um método de resolução de conflitos que trabalha a comunicação – pode ser um caminho, dentre outros, para resgatar a comunicação familiar em prol dos cuidados e da convivência mais harmoniosa com os idosos que se encontram em situação de vulnerabilidade.

Com essa investigação buscamos, além do acima assinalado, subsidiar políticas sociais ou programas centrados na comunicação familiar com idosos que se encontrem em situação de risco.

## 2 OBJETIVOS

### 2.1. GERAL

Mapear e descrever a prática da mediação familiar com idosos em situação de risco na Promotoria Cível do Foro Regional de Santo Amaro, São Paulo, buscando-se explicar os pontos positivos do processo.

### 2.2. ESPECÍFICOS

Levantar a história e o desenvolvimento da prática de mediação para idosos da Promotoria de Justiça Cível do Foro Regional de Santo Amaro, São Paulo/SP.

Selecionar e relatar o estudo de dois casos particulares, julgados significativos e representativos da Mediação Familiar.

Apresentar os resultados das mediações realizadas e identificar: mediados, riscos e conflitos familiares.



# 3

## ABORDAGEM METODOLÓGICA E PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

### 3.1. ABORDAGEM METODOLÓGICA

Na presente pesquisa foi utilizada a abordagem qualitativa; os dados quantitativos utilizados serviram à sua função primordial da análise dos resultados.

Na abordagem qualitativa, segundo Haguette (1987, p. 59), “os métodos (...) enfatizam as especificidades de um fenômeno em termos de suas origens e de sua razão de ser”.

O desenvolvimento da pesquisa envolveu a análise documental dos materiais existentes para a realização dessa prática. Conforme May:

Para alguns pesquisadores, um documento representa um reflexo da realidade. Ele se torna um meio através do qual o pesquisador procura uma correspondência entre a descrição e os eventos ao quais ele se refere (2004, p. 212).

Os dados foram coletados por meio da pesquisa documental realizada nos Procedimentos Administrativos encaminhados à mediação e pelas anotações dos mediadores durante os atendimentos, referentes aos períodos de junho de 2011 a junho de 2015.

Na pesquisa, os dados utilizados constituíram nossas “fontes primárias”, pois se referem a documentos públicos e particulares inseridos no contexto do projeto de mediação, a exemplo de anotações pessoais da equipe de atendimento e documentos públicos disponíveis na Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro. Levando em consideração o sigilo da mediação, não foram identificados os nomes dos participantes.

Segundo May, “as fontes primárias referem-se àqueles materiais que são escritos ou coletado por aqueles que testemunharam de fato os eventos que descrevem” (2004, p. 210).

Os referenciais teórico-analíticos empregados pertencem, basicamente, aos campos da gerontologia e do direito; no entanto, ciências e conhecimentos afins foram acionados na medida em que se mostraram úteis e necessários. Nesse sentido, Luna destaca: “O problema não é gerado por nenhuma teoria particular, mas pode ser derivado de várias teorias ou por elas explicado” (2013; p. 90).

Quanto ao instrumento de coleta de dados, foi utilizada na pesquisa a técnica da observação participante, assim definida por Minayo (2013): “(...) um processo pelo qual um pesquisador se coloca como observador de uma situação social, com a finalidade de realizar uma investigação científica” (apud DESLANDES, 2013, p. 70).

### **3.2. LOCAL**

A investigação foi realizada no Setor de Mediação, localizado na Promotoria Pública de Justiça Cível do Foro Regional de Santo Amaro, São Paulo, Capital, Avenida Nações Unidas, n. 22.939.

## 4

# REVISÃO DA LITERATURA

Este estudo volta-se à pesquisa da trajetória de uma prática, fazendo-se necessário contextualizá-la a partir de uma revisão teórica que “em geral, tem o objetivo de circunscrever um dado problema de pesquisa dentro de um quadro de referência teórico que pretende explicá-lo” (LUNA, 2013, p. 88). Com relação à revisão da literatura, serão abordados os subtemas: Conflitos; Métodos Consensuais de Solução de Conflitos; Mediação; Mediação Familiar e questões e reflexões sobre o Envelhecimento.

Para o desenvolvimento da pesquisa, serão desenvolvidos os subtemas: Projeto de Mediação para Idosos em Situação de Risco; Riscos aos Idosos; Análise dos Resultados sob Enfoque da Gerontologia Social e Estudos de Casos.

### 4.1. CONFLITOS

A palavra conflito em geral é interpretada pelo senso comum no sentido de: rivalidade, antagonismo, contrariedade, desconforto, crise, impasse, disputa, certo ou errado, etc. No Dicionário Aurélio<sup>6</sup>, conflito significa: “desordem, pendência, choque, embate, luta, oposição, disputa”.

O conceito de conflito para Sampaio:

um conjunto de propósitos, métodos ou condutas divergentes, que acabam por acarretar um choque de posições antagônicas em um momento de divergência entre as pessoas, sejam físicas, sejam jurídicas (2007, p. 31).

---

6 Disponível em: <http://www.dicionariodoaurelio.com/conflito>. Acesso em: 21 abr. 2015.

Em sentido amplo, para Gabbay, conflito representa:

Desentendimento, oposição de interesses, sentimentos e ideias; no limite, retrata também briga, confusão e desordem, a demonstrar que tensões variadas são inerentes a sua expressão (2013, p. 7).

Em regra, a visão do conflito é negativa, o que pode ser modificado a partir da sua vivência. Nesse sentido, Luchiarri ressalta:

Na visão do conflitante, é algo negativo, que surge quando há uma alteração no seu ritmo 'natural' de vida (rompimento do equilíbrio) e que, às vezes, é inerente à sua própria evolução. (...) Depois que a pessoa atravessa o conflito, que consegue administrá-lo, ele passa a ser visto como crescimento e, portanto, como algo positivo (2012, p. 5-6).

Conforme Cintra, Grinover e Dinamarco:

(...) a sociedade contemporânea é altamente conflitiva, atingida por um sempre crescente número de desavenças envolvendo cada vez mais os seus integrantes. (...) Mas como os conflitos diferem muito entre si, o sistema deve ser *flexível* para ser apto e propiciar a quem tem razão a tutela jurisdicional efetiva e adequada a quem tem direito, produzindo com isso resultados legítimos perante a lei e os valores da nação (2015, p. 33).

Importa considerar que o conflito está presente nas relações humanas, bem como na organização social e constitui um importante fator de mudanças. É dentro dessa visão de oportunidade e crescimento que se fundamenta a Moderna Teoria do Conflito, como Grinover (2001apud AZEVEDO, 2013, p. 44) ressalta: “se conduzido construtivamente, o conflito pode proporcionar crescimento pessoal, profissional e organizacional”.

Nesse sentido, Azevedo diz:

A possibilidade de se perceber o conflito de forma positiva consiste em uma das principais alterações da chamada Moderna Teoria do Conflito. Isso porque, a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural na relação de quaisquer seres vivos, é possível perceber o conflito de forma positiva (2013, p 38).

O processo judicial, em face de suas regras e procedimentos, aborda o conflito de forma delimitada. Em muitas situações, as partes, ao ingressarem com uma Ação Judicial, agravam a situação, o que pode levar a uma escalada do conflito e a um desgaste maior das relações interpessoais. Como exemplo, em uma demanda familiar, todos perdem com o acirramento do conflito e com a dificuldade da comunicação.

Conforme Deutsch:

Os processos podem ser: destrutivos, quando se enfraquece ou rompe a relação anterior à disputa; construtivos, quando há um fortalecimento da relação social preexistente à disputa (DEUTSCH, 1973 apud AZEVEDO, 2013, p. 42).

Os conflitos podem ser: manifesto, quando explícito ou aberto; oculto, quando implícito ou negado (DEUTSCH, 1973 apud LUCHIARI, 2012, p. 6).

Os conflitos também se dividem em subjetivos e objetivos. Quando envolvem questões materiais, e as partes não possuem um histórico de relacionamento anterior, sendo este circunstancial, possui características objetivas; no entanto, quando as partes já possuem “histórico de inter-relações e deverão manter contatos futuros”, como nos relacionamentos conjugais, familiares, empresariais, de vizinhança, o conflito possui caráter subjetivo. Destaca-se, para a composição dos conflitos, a importância de a abordagem ser ampla e multidisciplinar (LUCHIARI, 2012).

Além do judicial, outros meios de solução de conflitos são utilizados ADR – *Alternative Dispute Resolution*, ou MASC – Meios Alternativos de Solução de Conflitos. Cintra et al. esclarecem:

(...) embora, na verdade não se trate de alternativas ao processo estatal, mas de outras vias, que subsistem ao lado deste e que, dependendo do tipo de conflito, podem ser mais adequadas (2015, p. 48).

## 4.2. PRINCÍPIO DO ACESSO À JUSTIÇA

Segundo a doutrina clássica de Cappelletti e Garth, o Princípio do Acesso à Justiça:

(...) serve para delimitar duas finalidades básicas do sistema jurídico: o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado (1988, p. 8).

Os mesmos autores acima destacaram, no mundo Ocidental, três posições básicas do acesso à Justiça, em uma sequência cronológica, que não se sobrepõem, mas coexistem, e que são representadas por ondas de acesso:

A primeira onda ressalta o fim econômico de ampliação do acesso à Justiça e possui como fundamentos legais: a Lei n. 1.060/50 Assistência Judiciária Gratuita, que regulamenta a concessão da justiça gratuita aos que necessitam; a Constituição Federal de 1988, no art. 5º, XXXV, menciona: “a lei não excluirá da apreciação do judiciário lesão ou ameaça ao direito”; e no art. 134, que dispõe: “a Defensoria

Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e defesa em todos os graus dos necessitados”.

A segunda onda contempla a proteção dos interesses difusos<sup>7</sup> ou coletivos, fundamentada nas legislações: Lei de Ação Civil Pública (Lei n. 7.347/85); Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90); Juizados Especiais de Pequenas Causas (Lei n. 7.244/84).

A terceira onda tem concepção mais ampla: “centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e prevenir as disputas da sociedade moderna”. Acesso que verifica “a importância dos diversos fatores e barreiras envolvidos de modo a desenvolver instituições efetivas”, entre os quais estão os métodos consensuais de solução de conflitos (CAPPELLETTI, 1988, p. 67-68; 73).

Princípio este que não compreende apenas o acesso ao Poder Judiciário, mas, na expressão de Watanabe, a garantia a uma **ordem jurídica justa** “na qual se inserem também a possibilidade da solução dos conflitos de forma consensual com os métodos adequados” (2011, p. 4-5).

Os meios alternativos de solução de conflitos passam a ser inseridos no *acesso à justiça* ou acesso à ordem jurídica justa, conforme esclarecem Cintra, Grinover e Dinamarco:

Pela arbitragem chega-se a uma *sentença* proferida pelo tribunal arbitral, a qual, tanto quanto sentença judicial deve representar a justa resposta às pretensões das partes (...) Res. n. 125 /2010 do Conselho Nacional de Justiça deixa claro que o acesso ao Poder Judiciário deve ser interpretado como garantia de *acesso à justiça* por qualquer meio adequado de solução de conflitos, como a mediação e a conciliação (2015, p. 58).

Azevedo enfatiza:

(...) o acesso à Justiça passa a ser concebido como o acesso a uma solução efetiva para o conflito, por meio de participação adequada – resultados, procedimento e sua condução apropriada – do Estado (2013, p. 29).

Dessa forma, o movimento de acesso à justiça fundamentou-se na possibilidade de o Estado garantir justiça de forma ampla e adequada a todos, nas mais diversas situações conflituosas.

---

7 Conforme Cintra et al. (2015, p. 49): (...) interesses difusos assim chamados interesses coletivos ou grupais, como os dos consumidores e do meio ambiente.

Como visto, a vivência do conflito passou a ser estudada sob o enfoque positivo, de fortalecimento e crescimento e seu tratamento passou a requerer enfoque multidisciplinar e múltiplas portas para as soluções.

Conforme pontua Luchiarì:

A ideia da criação de um Tribunal Multiportas surgiu nos Estados Unidos da América, dentro do que se chamou movimento dos meios alternativos dos conflitos (*ADR Movement*), pois apesar de arraigadas na cultura daquele país o conhecimento e a utilização dos mais variados meios de resolução de controvérsias, foi a partir da década de 1990 que houve um verdadeiro despertar para os mecanismos alternativos de resolução de disputas (*ADR-MS – Alternative Dispute Resolution Mechanisms*).

O Fórum Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas constitui uma forma de organização judiciária, na qual o Poder Judiciário funciona como um centro de resolução de disputas, com vários e diversos procedimentos, cada qual com suas vantagens e desvantagens, que devem ser levadas em consideração no momento da escolha, em função das características específicas de cada conflito e das pessoas nele envolvidas (2012, p. 104-105).



## 5

# MEIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os meios de solução de conflitos podem ser por autotutela, heterocomposição e autocomposição, seguem esquematizados (CINTRA, et al. 2015, p. 51-53; TARTUCE, 2016, p. 51-53; CALMON, 2015, p. 37-79):

<b>Autotutela</b>	Em regra proibida, acontece em situações excepcionais autorizadas de forma expressa pela lei em que “o contendor resolve o conflito por sua própria força”. Como exemplos: legítima defesa, estado de necessidade, direito de retenção, desforço imediato, direito de cortar raízes ou árvores limítrofes, a autoexecutoriedade das decisões administrativas, etc. <sup>7</sup> Fora dos casos expressos em lei, constitui crime (art. 345 do Código Penal Brasileiro) <sup>8</sup> .
<b>Autocomposição</b>	Quando os próprios envolvidos solucionam o conflito. Pode ocorrer de forma unilateral, quando uma das partes resolve o conflito, como acontece na renúncia, desistência ou reconhecimento jurídico do pedido. Pode ocorrer de forma bilateral, como na negociação, conciliação e mediação.
<b>Heterocomposição</b>	Em que cabe a terceiro a solução dos conflitos, como ocorre na decisão judicial e na arbitragem.

---

8 Exceções fundamentadas na lei: “o direito de retenção (CC, arts. 578, 644, 1.219, 1.433, inc. II, 1.434 etc.); o desforço imediato (CC, art. 1.210, §1º); o direito de cortar raízes e ramos de árvores limítrofes que ultrapassam a extrema do prédio (CC, art. 1.283); a autoexecutoriedade das decisões administrativas etc. (CINTRA et al. 2015, p. 51).

9 Art. 345 do Código Penal: “Fazer justiça pelas próprias mãos, salvo quando a lei o permite”.

## 5.1. AUTOTUTELA<sup>10</sup>

Permitida nos casos previstos em lei, como: legítima defesa; estado de necessidade, autodefesa possessória, obrigações de fazer e não fazer; direito de vizinhança, direito de retenção, conforme expressos no Código Civil, como exemplos:

- Não constituem atos ilícitos a fim de remover perigo iminente: os praticados em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido; a deterioração ou destruição da coisa alheia (art. 188).
- Em caso de urgência, pode o credor, independentemente de autorização judicial, executar ou mandar executar o fato, sendo depois ressarcido (art. 249, parágrafo único).
- Salvo disposição em contrário, o locatário goza do direito de retenção, no caso das benfeitorias necessárias<sup>11</sup>, ou no de benfeitorias úteis, se estas houverem sido feitas com expresso consentimento do locador (art. 578).
- O possuidor turbado<sup>12</sup>, ou esbulhado<sup>13</sup>, poderá manter-se ou restituir-se por sua própria força, contanto que o faça logo; os atos de defesa ou de desforço, não poderão ser indispensáveis à manutenção ou restituição da posse (art. 1.210).
- As raízes e os ramos de árvore, que ultrapassarem a estrema do prédio, poderão ser cortados, até o plantio vertical divisório, pelo proprietário do terreno invadido (art. 1.283).

Certamente as leis são criadas para contemplarem direitos e serem efetivas e tempestivas, mas há situações concretas excepcionais que são necessárias condutas urgentes das partes para garantias de direitos, justificam nesse sentido, Cintra et al. (2015, p. 51):

---

10 Conforme: Tartuce (2016, p. 22-56); Cintra, Grinover e Dinamarco (2015, p. 51-59)

11 Conforme artigo 96 do Código Civil as benfeitorias podem ser: “voluptuárias, úteis ou necessárias. São voluptuárias as de mero deleite ou recreio, que não aumentam o uso habitual do bem, ainda que o tornem mais agradável ou sejam de elevado valor. São úteis as que aumentam ou facilitam o uso do bem. São necessárias as que tem por fim conservar o bem ou evitar que se deteriore”.

12 Conforme Agência CNJ de Notícias: “A turbacão ocorre quando um terceiro impede o livre exercício da posse sem que o legítimo possuidor a perca integralmente e muitas vezes se dá por meio de um ato clandestino e violento”. “O esbulho possessório é a retirada violenta do legítimo possuidor de um imóvel – residencial, rural ou comercial –, caracterizando-se como um crime de usurpação – quando alguém invade com violência à pessoa, grave ameaça ou mediante concurso de mais de duas pessoas, um terreno ou edifício alheio”. Disponível em <www.cnj.jus.br> Notícias CNJ. Acesso em 04 jan. 2017.

São duas as razões pelas quais se admite a conduta unilateral invasora da esfera jurídica alheia nesses casos excepcionais: a) a impossibilidade de estar o Estado-juiz presente sempre que um direito esteja sendo violado ou prestes a sê-lo; b) a ausência de confiança de cada um no altruísmo alheio, inspirador de uma autocomposição.

Pode ser também que a parte mesmo autorizada a agir em autotutela, não está impedida para buscar outros meios de solução de conflitos, neste sentido esclarece Tartuce (2016, p, 26)

As modalidades de autotutela existentes são aptas a possibilitar uma definição imediata em casos específicos que não podem aguardar o recurso aos órgãos judiciários, sem prejuízo da continuidade de certas situações ou relações jurídicas. Além de ser limitado o número de situações em que o ordenamento jurídico permite que o indivíduo aja em autotutela, pode ser que este não se sinta animado a agir sozinho. Neste caso poderá procurar a parte adversa para a tentativa de estabelecer um consenso ou então buscar a definição da situação pelo poder impositivo de um terceiro (arbitro ou magistrado).

Desta forma como visto nos estudos acima, justificam o uso da autotutela em providências excepcionais, fundamentadas nos princípios da necessidade, razoabilidade e proporcionalidade.

## 5.2. AUTOCOMPOSIÇÃO

Quando o conflito é solucionado pelas próprias partes envolvidas. Pode ser por: **Autocomposição Unilateral**, quando apenas uma das partes soluciona, quando renúncia, desiste ou reconhece juridicamente o pedido.

- **Renúncia:** ocorre quando há o abandono total da pretensão, sem qualquer exigência, prescinde da concordância da parte contrária. Pode o ocorrer sem que haja processo judicial ou em seu curso, considerando a lei como o ato em que o autor renuncia ao direito sobre o qual se funda a ação (CALMON, 2015, p. 58).
- **Desistência:** fala-se em desistência da ação quando o autor manifesta o intuito de não prosseguir na demanda, peticionando em juízo em prol do seu término. O processo será então extinto sem apreciação do mérito, sendo possível ao autor propor a demanda (TARTUCE, 2016, p. 38).
- **Reconhecimento jurídico do pedido:** a partir do momento que o réu reconhece a procedência do pedido do autor, ocorre uma reorganização da situação controvertida, que se estrutura em novas bases. (...) Neste cenário, é importante que haja atividade jurisdicional para homologar o resultado final (TARTUCE, 2016, p. 40).

### 5.3. AUTOCOMPOSIÇÃO BILATERAL

Acontecem quando as próprias partes chegam em soluções por si próprias ou delegam a um terceiro imparcial a facilitação para um acordo ou melhora da comunicação, chamados **Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, Meios Alternativos de Solução de Conflitos ou Meios Adequados de Solução de Conflito**, ocorrem na **Negociação, Mediação e Conciliação**.

#### 5.3.1. Negociação

Presente em todos os atos da nossa vida, sempre estamos negociando nossos interesses, como nas relações cotidianas presentes na família, trabalho, sociedade, consumo, etc.

A negociação segundo Sampaio e Braga Neto (2007) p. 19:

pode ser entendida como a comunicação estabelecida diretamente entre as partes, com avanços e retrocessos, em busca de um acordo. É por excelência, o mais fluido, básico e elementar meio de resolver controvérsias; é também o menos custoso. As partes, elas mesmas, resolvem a disputa, sem a ajuda de terceiros e sem os

A Negociação acontece de diversas formas e com possibilidades de ganhos individuais ou mútuos. Com relação aos modelos de negociação, Luchiarí destaca (2012, p. 12-13):

<b>Distributiva ou "barganha de posições"</b>	Fundamentada nas pretensões (posições) apresentadas pelas partes, que a partir delas fazem concessões que possibilitam a obtenção de um acordo.
<b>Integrativa</b>	Visa a ampliação para ganhos possíveis, onde são consideradas várias questões e objetivos, considerando soluções conjuntas, mais satisfatórias e criativas.
<b>Colaborativa (cooperativa ou por princípios)</b>	De acordo com Programa Negotiation da Universidade de Harvard. Buscam os reais interesses das partes com soluções colaborativas em busca de interesses comuns.

A negociação é um método considerado autônomo e também utilizada como ferramenta em outros métodos consensuais de solução de conflitos. Dessa forma, em uma mediação ou na conciliação, são utilizadas técnicas de negociação integrativa ou baseada em princípios, conforme mencionam Fisher, Ury e Patton:

O método de negociação baseada em princípios, desenvolvido no projeto de negociação de Harvard, consiste em decidir as questões a partir de seus méritos, e não através de um processo de regateio centrado no que cada lado está disposto a fazer e não fazer. Ele sugere que você procure benefícios mútuos, sempre que possível (2005, p. 16).

Fisher et al. (2005, p. 28) esclarecem quatro pontos fundamentais que definem “um método direto de negociação” capaz de ser utilizado “em quase qualquer circunstância”, conforme a seguir esquematizado:

<b>Pessoas</b>	Separe as pessoas do problema.
<b>Interesses</b>	Concentre-se nos interesses, não nas posições.
<b>Opções</b>	Crie uma variedade de possibilidades, antes de decidir o que fazer.
<b>Crítérios</b>	Insista em que o resultado tenha por base algum padrão objetivo.

Em uma negociação todas as opções existentes devem ser consideradas, mesmo quando não houver consenso, é fundamental aos negociadores refletirem quais opções que sobram. Desta forma é desenvolvido o *Batna* (Best – *Alternative to a Negotiated Agreement*, ou MAANA – Melhor Alternativa a um acordo negociado) esclarece Gabbay: “se trata da melhor alternativa disponível, ou seja, aquela que o negociador efetivamente escolherá caso não haja um acordo” (2013, p. 26).

Segundo Fisher et al. (2005, p. 119) em geral é necessário o desenvolvimento das alternativas:

A geração de possíveis MAANAs exige três operações distintas: 1) inventar uma lista de providências caso você não chegue a um acordo; 2) aperfeiçoar algumas das ideias mais promissoras e convertê-las em opções práticas; e 3) escolher provisoriamente a opção que afigure como melhor.

Ressalta-se a importância em uma negociação do desenvolvimento do estudo das possíveis opções dentro de critérios de realidade que possam caminhar para um acordo.

### 5.3.2. Conciliação

A conciliação sempre esteve presente em nosso ordenamento jurídico. Voltada para direitos disponíveis, tem como fim a realização de acordos em conflitos pontuais.

A conciliação, na definição de Sampaio e Braga Neto:

Trata-se de mecanismo muito eficaz para conflitos em que inexistente entre as partes um relacionamento significativo no passado ou contínuo a futuro, portanto preferem buscar um acordo de forma imediata para pôr fim a controvérsia ou a processo judicial (2007, p. 18).

As partes na conciliação em regra, não possuem relação de convivência anterior. Constatam-se casos também mesmo com relações de convivência se o intuito dos participantes é uma solução pontual, optam também por este método. Importa também considerar qual o conflito e o que buscam.

Há situações em que as partes estão previamente acordados em um determinado ponto e em conflitos em outras questões. Como, por exemplo, um casal que decide pelo divórcio, mas que continuam com dificuldades de comunicação para outras questões como alimentos ou guarda dos filhos, o divórcio pode ser feito em uma conciliação e as demais questões podem ser trabalhadas na mediação.

São destacados no percurso histórico da conciliação os pontos a seguir: (BACCELLAR, 2012, CAHALI, 2012, GABBAY, 2013 e DUBUGRAS, 2011).

- A Constituição Federal de 1824 já previa em nosso sistema a Conciliação que era prévia e realizada por um juiz de paz (eleito pela comunidade).
- No Código Comercial de 1850, a conciliação era prévia e obrigatória para o ingresso ao Juízo.
- Em 1889, com a Proclamação da República foi afastada a conciliação prévia para o ingresso em juízo, porém a conciliação continuava a acontecer com a iniciativa das partes e os acordos eram celebrados sob a forma de escritura pública.
- A partir da vigência do Código de Processo Civil (1973) a Conciliação voltou a ter força, não mais como prévia, mas para o encerramento do processo.
- A Lei n. 6.515 de 1977 (Lei do Divórcio) voltou a destacar a conciliação, art. 3º, §: “o juiz deverá promover todos os meios para que as partes se reconciliem ou transijam, ouvindo pessoal e separadamente cada uma delas e, a seguir, reunindo-as em sua presença, se assim considerar necessário”.
- A Código de Processo Civil de 1973 em seu art. 125, inciso IV já previa ao magistrado tentar a conciliação a qualquer tempo, durante o processo.
- Passou a ser incentivada nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais (Lei n. 9.099/95) e nos Juizados Especiais da Fazenda Pública Estadual (Lei n. 12.153/2009).
- Em 2006, o Conselho Nacional de Justiça lançou o Movimento Nacional pela Conciliação, convocando o Poder Judiciário para a Conciliação em Juízo. A evolução deste movimento resultou na publicação da Resolução n. 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça.

- Em 2015 o novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105) em diversos dispositivos disciplina e incentiva a conciliação, como exemplos do art. 1º, § 3º; art. 139, inciso V; art. 149; arts. 165 a 174; arts. 334 e 335; arts. 694 a 699<sup>14</sup>.

Para Bacellar a conciliação é:

um processo técnico, não intuitivo desenvolvido pelo método consensual, na forma autocompositiva em que terceiro, após ouvir as partes, orienta-as, auxilia com perguntas, propostas e sugestões a encontrar soluções (a partir da lide) que precisam atender aos seus interesses e as materializa em um acordo que conduz a extinção do processo judicial (2012, p. 66).

É fundamental na Conciliação que as partes sejam capazes para transigir, que tenham garantidos o princípio da voluntariedade em acordarem ou não, que participem da elaboração do acordo, cientes que devem contemplar seus interesses. Dessa forma, os participantes passam a ser responsáveis por sua elaboração e efetivação.

Esclarece Cahali (2012, p. 39):

- Embora como passagem obrigatória pela análise do conflito, o foco principal da conciliação é a solução do problema.
- Esse método é mais adequado à solução de conflitos objetivos e circunstancial (sem convivência das partes ou vínculo anterior, ou perspectiva de gerar vínculo).
- Como exemplos: acidentes de trânsito, responsabilidade civil em geral, divergências comerciais entre consumidor e fornecedor de produto, entre clientes e prestadores de serviços, etc.

---

14 Exemplos dos artigos do Código de Processo Civil (2015) art. 3º § 3º “A conciliação e a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos, deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”.

Dentre as funções do Juiz: art. 139 inciso V – promover a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais.

Art. 149. Mediador e conciliador são considerados auxiliares da justiça.

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Audiência de Conciliação ou de Mediação – art. 334 CPC – Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 dias de antecedência.

Importa considerar que o método requer técnica e princípios éticos<sup>15</sup> que devem ser seguidos, o conciliador, nunca deve forçar um acordo. Ressalta-se que o conciliador pode apresentar sugestões, que devem ser cuidadosas, a participação do conciliador é regrada por princípios éticos, dentre os quais o princípio da imparcialidade, suas sugestões devem ser colaborativas, voltadas ao caso concreto, com equilíbrio e contemplação de ambos os interesses. Nesse sentido, Dubugras (2011, p. 42) ressalta a importância de um ambiente conciliatório e o papel do conciliador:

A conciliação requer um ambiente conciliatório e conciliadores devidamente preparados para manejar positivamente não apenas as lides, mas também os conflitos. A condução apropriada da conciliação com a utilização dos princípios e técnicas da mediação pode proporcionar resultados construtivos e transformadores no comportamento dos participantes de tal forma que o acordo venha ser uma medida de equilíbrio entre a demanda e a efetiva resposta que se espera do Judiciário. O efeito de transformação vislumbra a participação das partes e dos advogados envolvidos como sujeitos voltados, não somente a litigação, mas a construção de um caminho justo e viável, em que consideradas as circunstâncias e a realidade, todos possam ganhar, ou pelo menos perder menos.

A conciliação pode ocorrer tanto extrajudicialmente como no decorrer de um processo judicial, em todas as fases deste. Ressalta a importância tanto do comprometimento, como da oferta das propostas pelas partes, bem como das reflexões que podem levar para um acordo posterior, caso não se realize na sessão conciliatória. Com relação a possibilidade da conciliação na fase recursal, esclarece a Cartilha elaborada pela diretoria do Centro Judiciário de Solução de Conflitos em Segunda Instância e Cidadania:

Qualquer processo que se encontre no Tribunal de Justiça aguardando julgamento de apelação, independentemente da sua chegada, poderá ser objeto dessa sessão conciliatória, desde que envolva direito disponível, partes capazes e tenha havido citação pessoal em primeira instância. Não há agendamento de sessão conciliatória, ainda que requerida pelas partes, quando houver qualquer impedimento legal à transação. Também no processo digital a sessão pode ser requerida.

---

15 Expressos na Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, Disponível em [http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs\\_cnj/resolucao/arquivo\\_integral\\_republicacao\\_resolucao\\_n\\_125.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf). Acesso em 08 fev. 2017.

### 5.3.3. Mediação

Será abordada no próximo capítulo com mais profundidade. Com relação ao conceito segundo Gabbay:

Mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação de modo que os envolvidos possam encontrar formas produtivas de lidar com as disputas (2013, p. 45).

Para saber qual é o método consensual adequado a ser utilizado em face de um conflito, deve ser levado em consideração quais são os objetivos dos envolvidos e as peculiaridades que se apresentem na questão a ser analisada. Nesse sentido, diferencia Luchiarri:

A negociação direta apresenta-se como o método adequado quando as partes mantêm bom relacionamento e conseguem tratar objetivamente das questões a decidir. A mediação é o mecanismo adequado quando há conflitos que envolvem inter-relações duradouras e nos quais preponderam os aspectos subjetivos. Quando, porém, o conflito é eminentemente objetivo, pois não há aspectos subjetivos marcantes, nem relação interpessoal passada ou futura, e as partes pretendem resolvê-la com brevidade, o método recomendado é a conciliação (2012, p. 8).

Dentre as diferenças básicas dos métodos consensuais estão: (GABBAY, 2013, SAMPAIO e BRAGA NETO, 2007):

<b>Negociação</b>	<b>Conciliação</b>	<b>Mediação</b>
Autocomposição Bilateral Direta (busca da solução pelos envolvidos).	Autocomposição assistida – presença de um terceiro – o conciliador.	Autocomposição assistida – presença de um terceiro – o mediador.
Relação entre as partes para a produção do acordo.	Busca-se o acordo.	Acordo não é meta, mas um dos resultados possíveis.
Abordagem distributiva visa o ganha-ganha. Abordagem Integrativa – visa ganhos mútuos.	Limitada ao objeto do processo, os conciliadores são mais ativos e diretos – propõem soluções.	Trabalha-se com profundidade os conflitos e os interesses das partes (até os emocionais).

Como visto, além do judicial, outros meios de solução de conflitos são utilizados: *Alternative Dispute Resolution* (ADR), ou Meios Alternativos de Solução de Conflitos (MASC). Cintra et al. (2013) esclarecem:

Avança no mundo todo, inclusive no Brasil, a ideia de que outros métodos adequados de solução de conflitos, não estatais, podem ser utilizados para

pacificar com justiça e com maior eficiência. Tais são os chamados meios alternativos de solução de conflitos (alternative dispute resolution) nos quais se busca uma autocomposição, isto é uma solução do conflito por ato das próprias partes (conciliação ou mediação), ou uma heterocomposição privada (decisão por árbitros nomeados pelos próprios litigantes);

Como forma de autocomposição existe também a negociação, em que as partes em conflito dirimem seus conflitos diretamente ou com intermediação de seus advogados, sem recorrer a forma mais institucionalizadas que se servem de um terceiro facilitador (conciliador ou mediador).

(...) embora, na verdade, não se trate de alternativas ao processo estatal, mas de outras vias, que subsistem ao lado deste e que, dependendo do tipo de conflito, podem ser mais adequadas (2015, p. 48).

Desta forma, surge a necessidade do conhecimento dos diversos métodos de solução de conflitos, de um sistema de múltiplas portas, da necessidade do mapeamento do conflito e da análise do caso concreto.

## **5.4. A SOLUÇÃO DOS CONFLITOS PELA HETEROMPOSIÇÃO**

Ressalta Tartuce (2016, p. 56):

A heterocomposição pode se verificar por duas vias: a arbitral, em que o terceiro, de confiança das partes, é por elas escolhido para decidir o impasse; e a decisão jurisdicional, em que uma das partes acessa o poder judiciário para obter uma decisão proferida por uma autoridade estatal investida do poder coercitivo.

### **5.4.1. Jurisdição**

Conforme Cintra et al. (2015 p. 44) pela jurisdição:

(...) os juízes agem em substituição às partes, que não podem fazer justiça com as próprias mãos (vedada a autodefesa – CP, art. 345); a elas não mais podem agir, resta a possibilidade de fazer agir, provocando o exercício da função jurisdicional. E como a jurisdição se exerce através do processo, pode-se provisoriamente conceituar este como instrumento por meio do qual os órgãos jurisdicionais atuam para pacificar as pessoas conflitantes, eliminando os conflitos e fazendo cumprir o preceito jurídico pertinente a cada caso que lhes é apresentado em busca da solução.

### 5.4.2. Arbitragem

Utilizada como meio independente e autônomo para conflitos patrimoniais disponíveis resolvidos de forma eficaz e técnica por árbitros, resultando em decisões adequadas que constituem título executivo judicial. As partes escolhem por consenso o árbitro e ficam sujeitas a sua decisão (TOSTA, 2014).

O árbitro é escolhido pelas partes através de um consenso nesta escolha e de um instrumento chamado Convenção Arbitral que contempla uma cláusula denominada compromissória ou arbitral, por meio de um contrato que estipula a arbitragem como meio de resolução (SAMPAIO e BRAGA NETO, 2014).

Segundo Calmon (2015, p. 92):

na Arbitragem o *árbitro* prolate sentença de conhecimento e promove o seu cumprimento pondo fim ao conflito, observando as regras pactuadas para dar a solução adequada e para a condução do processo, inclusive no tocante às provas.

A arbitragem é uma heterocomposição privada, em regra é utilizada para contratos de valores vultuosos e de maiores complexidades e pode durar meses, se assemelha ao processo judicial. São características principais a coercibilidade e irrecorribilidade da decisão arbitral, que não pode ser questionada por recurso, somente é cabível ação anulatória (AZEVEDO, 2016).

Com a participação das partes na escolha do árbitro e nos custos, a arbitragem apresenta dentre suas vantagens, maior probabilidade da efetividade da decisão (TARTUCE, 2016, p. 59).

Enquanto instrumento de heterocomposição, esclarece Cahali:

Na arbitragem aparece a figura de um terceiro, ou colegiado, com a atribuição de decidir o litígio que a ele foi submetido pela vontade das partes. Caracteriza-se assim, ainda como um método adversarial no sentido que a posição de uma das partes se contrapõe à outra, outorgando-se autoridade ao árbitro para solucionar a questão. A decisão do *árbitro* se impõe às partes, tal qual uma sentença judicial; a diferença é que não foi proferida pelo integrante do Poder Judiciário. Neste contexto, consensual será a eleição deste instituto, e de uma série de regras a ele pertinentes, mas a resolução do conflito pelo terceiro se torna obrigatória às partes, mesmo contrariando a sua vontade ou pretensão (2012, p. 38).

Em 26 de maio de 2015, Lei de Arbitragem n. 9.307 foi alterada pela Lei n. 13.129/2015:

Para ampliar o âmbito de aplicação da arbitragem e dispor sobre a escolha dos árbitros quando as partes recorrem a órgão arbitral, a interrupção da

prescrição pela instituição da arbitragem, a concessão de tutelas cautelares e de urgência nos casos de arbitragem, a carta arbitral e a sentença arbitral, e revogou dispositivos da Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996.

Dentre as inovações da Lei n. 13.129/2015 são destacadas por Cahali (2015, p. 1-23):

- A lei estimula a arbitragem com possibilidade da sua utilização pela Administração Pública (direta e indireta) para dirimir conflitos patrimoniais disponíveis (art. 1º, § 1º).
- A arbitragem poderá ser de direito ou de equidade, seguirá o princípio da confidencialidade nos processos judiciais que envolvam arbitragem, quando envolver a Administração Pública será sempre de Direito e seguirá o princípio da publicidade (art. 2º, *caput* e § 3º).
- A instituição da arbitragem interrompe a prescrição, retroagindo à data do requerimento de sua instauração, ainda que extinta a arbitragem por ausência de jurisdição (art. 19).
- Antes de instituída a arbitragem as partes poderão recorrer ao Judiciário para a concessão de medida cautelar ou de urgência (art. 22-A).
- Após a instauração do juízo arbitral, a tutela provisória de urgência (cautelar ou antecipada), será requerida diretamente ao árbitro ou painel arbitral, que deverá avaliar a providência mais adequada e extensão da medida (p. 12).
- Os árbitros poderão proferir sentenças parciais (art. 23, § 1º); as partes e os árbitros poderão de comum acordo prorrogar o prazo para proferir a sentença final (art. 23, § 2º).
- Para ser reconhecida ou executada no Brasil, a sentença arbitral estrangeira, está sujeita unicamente a homologação do Superior Tribunal de Justiça (art. 35).

É possível e muito usual em contratos a utilização de cláusulas escalonadas para a resolução dos conflitos. Desta forma, podem ser utilizados os métodos consensuais – mediação e conciliação antes da resolução por arbitragem, ou o caminho inverso, inicia a arbitragem, mas o árbitro antes da sua prolação da decisão faz o encaminhamento das partes para a tentativa da composição consensual pela mediação ou conciliação.

Neste sentido, esclarece Calmon:

Ocorre quando as partes concordam em realizar a mediação, mas caso essa não reste frutífera, seja desde logo praticada a arbitragem, normalmente por outra pessoa da mesma entidade ou escritório que realiza a mediação. Trata-se de um sistema escalonado, iniciando-se a mediação e, restando esta frustrada, prosseguindo com a arbitragem (2015, p. 93).

Menos usual, porém possível o sentido inverso, da cláusula: Arbitragem/Mediação, pontua Calmon:

(...) realiza o procedimento da arbitragem, chegando-se a prolação da sentença. O árbitro anuncia às partes que a sentença está pronta, mas não a revela, depositando-a em lugar seguro e inviolável. Com isso proporciona que sejam iniciadas as tratativas com vistas a obtenção da autocomposição (mediação). Caso não se logre o acordo, revela-se a sentença antes prolatada (2015, p. 93)

Sobre a estipulação, prazos e consequências da clausula escalonada que prevê em a mediação e a conciliação e a arbitragem, reforça Lemes (2015, p. 18):

- São instrumentos eficazes para solucionar conflitos que surjam em contratos.
- Devem observar a relação efetiva e precisa que reflita a intenção das partes.
- Não se deve confundir uma clausula que externe simples atividade comercial ou intenção de envidar esforços conjuntos para obter uma solução comercial aceitável.
- Na clausula escalonada ou combinada, a conciliação ou mediação é definida como etapa pregressa de uma arbitragem.
- Impõe-se a necessidade de prazos estipulados para que as partes possam adotar as providências necessárias para a solução do conflito.

## 5.5. OUTROS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os conflitos também podem ser resolvidos pela Avaliação Neutra de Terceiro, Justiça Restaurativa e por Práticas Colaborativas.

### 5.5.1. Avaliação neutra de terceiro

Conforme Luchiari, a avaliação neutra de terceiro

(...) é um método de solução de conflitos no qual um terceiro neutro (avaliador) se encontra com as partes na fase inicial de um caso, a fim de avaliar, de forma confidencial, a disputa, ajudando-as a reduzir os problemas, aumentando seu empenho em chegar a um acordo (2012, p. 15).

Ressalta Calmon:

Trata-se de consulta formulada por ambas as partes, que contratam um profissional de sua confiança para avaliar o pedido e a resposta do réu fornecendo uma previsão do deslinde da causa pelo sistema judiciário. A avaliação neutra de terceiro visa a incentivar as partes à realização da autocomposição, uma vez que passam a ter uma noção prévia do conteúdo da eventual decisão (2015, p. 94).

### 5.5.2. Justiça restaurativa

A Justiça Restaurativa tem sua origem histórica milenar. Sua essência remonta para “tempos atrás, quando as pessoas percebiam suas vidas entrelaçadas em um viver comum”, conectados ou reconectados a sua comunidade<sup>16</sup>.

A Justiça Restaurativa contemporânea teve seu desenvolvimento desde a década de 1970 em países como: Canadá, Estados Unidos, Nova Zelândia, Austrália, África do Sul, Argentina, Colômbia, Brasil entre outros. Está fundamentada na terceira onda de acesso à Justiça que contempla os métodos consensuais (CAPPELLETTI e GARTH, 1988)<sup>17</sup>.

O documento *New Zealand Restorative Justice Network*, do Ministério da Justiça Neozelandês, publicado em 2003, define:

Justiça Restaurativa é um termo genérico para todas as abordagens do delito que buscam ir além da condenação e da punição e as causas e as consequências (pessoais, nos relacionamentos e sociais) das transgressões, por meio de formas que promovam a responsabilidade, a cura e a justiça. A Justiça Restaurativa é uma abordagem colaborativa e pacificadora para a resolução de conflitos e pode ser empregada para uma variedade de situações (familiar, profissional, escolar, no sistema judicial, etc.). Ela pode também usar diferentes formatos para alcançar suas metas, incluindo diálogos entre a vítima e o infrator, “conferência” de grupo de comunidades e familiares, círculos de sentença, painéis comunitários, e assim por diante (apud ASSUMPÇÃO: YAZBEK, 2014).

O conceito da Justiça Restaurativa estabelecido pela Resolução n. 2002 de 2012 da Organização das Nações Unidas<sup>18</sup>: “evolui como uma resposta ao crime que respeita a dignidade e a igualdade das pessoas, constrói o entendimento e promove harmonia social mediante a restauração das vítimas, ofensores e comunidades”<sup>19</sup>.

No Brasil, a Justiça Restaurativa é conceituada como:

uma prática de resolução de conflitos voluntária, baseada num procedimento estruturado de consenso entre o autor e o receptor de atos violentos e demais membros da comunidade afetados por esses atos. Visa reparar os danos causados aos indivíduos e à sociedade; redireciona o foco do culpado e da violação das leis para reparação dos danos, atendimento de necessidades e

---

16 Sullivan e Tiftt (2008), *Handbook of Restorative Justice*, 2008, apud Yazbek e Assumpção, 2014.

17 [https://pt.wikipedia.org/wiki/Justi%C3%A7a\\_restaurativa](https://pt.wikipedia.org/wiki/Justi%C3%A7a_restaurativa) Acesso em 23 ago. 2016.

18 <http://www.justica21.org.br/j21.php?id=366&pg=0#.V7zmVfkrK1s> Acesso em 23 ago. 2016.

19 Fonte: Justiça para o Século XXI, tradução livre por Renato Sócrates Gomes Pinto. Disponível em <http://www.justica21.org.br/>. Acesso em 22 ago. 2016.

envolvimento da comunidade no processo. Utiliza a intervenção de um terceiro facilitador, que apenas conduz o processo para ajudá-los a ponderar e decidir o que desejam fazer sobre a questão ou problema que estão enfrentando. Garante os direitos humanos e a dignidade de todos (Fonte: material Instituto Famíliae, 2010, p. 8).

Assumpção e Yazbek esclarecem a correlação entre a Justiça Restaurativa e a Mediação:

O surgimento da Justiça Restaurativa teve, em seu percurso histórico, uma interface com a Mediação, nascendo de um feliz casamento entre os métodos alternativos de resolução de conflitos e a Justiça, instituição responsável pela resolução de litígios em conformidade com as leis, fazendo valer o direito de cada um (2014, p. 57).

Sobre a diferenciação existente entre a Justiça Restaurativa e a Justiça Tradicional, esclarece Siqueira Neto:

Ao contrário do processo comum, de viés retributivo, que tem por objetivo principal identificar o autor e fazer a adequação típica impondo uma medida ao infrator, a Justiça Restaurativa preocupa-se em saber quem foi afetado, qual a repercussão do fato e que obrigações se originaram a partir do ocorrido, seja em relação à vítima, à comunidade e também ao autor (2015, p. 28).

Com a Resolução 225 de 2016 do Conselho Nacional de Justiça<sup>20</sup> a Justiça Restaurativa passa a ser disseminada como prática no Poder Judiciário e “tem como foco a responsabilização ativa daqueles que contribuíram direta ou indiretamente para o fato danoso e o empoderamento da comunidade, destacando a necessidade de reparação do dano”<sup>21</sup>.

### 5.5.3. Práticas colaborativas

As práticas colaborativas constituem um método não adversarial de resolução de conflitos, extrajudicial, conforme a Cartilha das Práticas Colaborativas da Ordem dos Advogados do Brasil do Rio de Janeiro (OAB/RJ):

Foram idealizadas por um advogado de família norte-americano, Stuart Webb, na década de 1980, que estava insatisfeito com a sua prática litigante

---

20 [http://www.cnj.jus.br/images/atos\\_normativos/resolucao/resolucao\\_225\\_31052016\\_02062016161414.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_225_31052016_02062016161414.pdf). Acesso em 23 ago. 2016.

21 Conforme matéria: Aprovada resolução para difundir a Justiça Restaurativa no Poder Judiciário. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/82457-aprovada-resolucao-para-difundir-a-justica-restaurativa-no-poder-judiciario-2>>. Acesso em 22 ago. 2016.

por constatar os efeitos devastadores dos processos judiciais para todo o sistema familiar (mesmo nas situações em que seus clientes tinham êxito em seus pleitos). Atualmente, é amplamente utilizada em diversos países, como Estados Unidos, Canadá, África do Sul, Austrália, assim como na Europa, com ampla aplicação também em âmbito cível e empresarial.

As práticas colaborativas representam, desde 2011, segundo Gama,

uma nova forma de fazer advocacia, um método não adversarial e voluntário de solução de conflitos, em que as partes se comprometem com a não litigância, trabalhando, juntamente com uma equipe colaborativa, rumo ao consenso e soluções de benefício mútuo para as partes envolvidas. Outra ideia colaborativa é a inclusão de profissionais de saúde para assessorar as partes ou mesmo eventuais envolvidos no conflito (filhos, por exemplo), ou financistas, caso seja necessário, propondo-se uma abordagem interdisciplinar para facilitação do diálogo e construção de consenso, possibilitando que se lance um novo olhar sobre o mesmo conflito (2015, s/p).

Conforme Fonket (2016, p. 463):

O Divórcio Colaborativo surgiu nos EUA, como resultado das concepções do advogado Stuart Webb e da psicóloga Peggy Thompson acerca de uma prática que fosse de encontro de um novo olhar sobre o conflito: como uma oportunidade de transformação positiva.

Com relação a dinâmica do Divórcio Colaborativo: os advogados participantes assinam um contrato de não litigância e trabalham em prol do consenso, participam profissionais especialistas em finanças e na saúde mental, trabalham de forma interdisciplinar em prol de benefícios mútuos.

Constatam -se em muitos processos de divórcios litigiosos as partes ficam presas nos fatos passados e em muitas situações a escalada do conflito é sistêmica, reflete em toda a família, não havendo vencedores. A possibilidade de desenvolver a prática colaborativa com integração de profissionais voltados ao estudo conjunto de soluções de forma interdisciplinar para ampliação de possibilidades e acordos, que certamente poderão ser mais responsivos e efetivos. Todo o sistema familiar é cuidado.

Segundo Fonket (2016, p. 457):

A Mediação e do Divórcio Colaborativo favorecem um contexto cooperativo flexível e criativo. São práticas dialógicas focadas na corresponsabilidade, no protagonismo das partes, e na construção conjunta de processos decisórios.

## 6

# RESOLUÇÃO N. 125/2010 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E A RESOLUÇÃO N. 118/2014 DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Conselho Nacional de Justiça instituiu a Resolução n. 125 de 2010 como Política Pública “de Tratamento Adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário”.

Conforme Watanabe (2014, p. 4) foram três as grandes inovações dessa Política Pública: “I – atualização do conceito de acesso à justiça; II – transformação da ‘cultura da sentença para a cultura da pacificação’ e III – qualidade dos serviços”.

A Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça ampliou o conceito de acesso à justiça para acesso a uma

(...) ordem jurídica justa, com a oferta dos métodos consensuais de resolução de conflitos, que passaram a serem chamados de métodos adequados, bem como com a possibilidade da oferta de serviços de cidadania, como orientação jurídica e certidões.<sup>22</sup>

O novo paradigma vivenciado a partir da Resolução n. 125 do CNJ passa a ser a mudança da cultura da sentença, do processo, para uma cultura da busca pelo

---

22 Conforme o primeiro artigo da Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça: “Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão”. Disponível em <[http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs\\_cnj/resolucao/arquivo\\_integral\\_republicacao\\_resolucao\\_n\\_125.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf)>. Acesso em: 19 maio 2015.

consenso e da pacificação, por meio da valorização e procura de uma solução amigável por meio de terceiros facilitadores, por meio da conciliação e da mediação e de outros meios adequados.

O terceiro pilar da Resolução n. 125 do CNJ fundamenta-se na preocupação com a oferta e qualidade dos serviços, traçando as diretrizes para como deve ser a capacitação, o treinamento e o aperfeiçoamento permanente dos conciliadores e mediadores.

Segundo Pereira Júnior, a Resolução n. 125 do CNJ:

cria os órgãos responsáveis pela política central de conciliação e mediação, e operacionaliza os braços executivos de tais políticas, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (2014, p. 32).

Fundamentada na Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, em 2014 foi instituída a Resolução n. 118 do Conselho Nacional do Ministério Público que “dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público” e recomenda:

Negociação: nos conflitos em que o órgão atue como parte, na defesa dos direitos e interesses da sociedade; mediação: para resolver conflitos que envolvam relações jurídicas nas quais é importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes; conciliação: nos casos que envolvam direitos ou interesses nas áreas de atuação do Ministério Público como órgão interveniente (quando do seu parecer sobre normas legais, sem ser parte).

# 7

## MEDIAÇÃO

### 7.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Segundo Barbosa mediação tem tradição milenar entre os povos antigos. Entre os judeus, chineses e japoneses, a mediação fez parte da cultura, e dos usos e costumes, muitas vezes integrando rituais religiosos (2004, p. 4).

Em relação ao percurso histórico da Mediação, Luchiari (2012, p. 20-21) fez um estudo do seu surgimento e de sua ocorrência nos principais países que aderiram ao método; nesse sentido, ressalta a mediação:

- Na civilização antiga, como forma de harmonização e defesa na inter-relação entre os povos.
- Nos Estados Unidos, em 1970, quando se iniciou a mediação com grande ênfase no âmbito empresarial.
- Na Inglaterra, no final dos anos 1970, com um pequeno grupo de advogados, e em 1989, quando a mediação se destaca no setor público e privado.
- Na França, em 1982, quando a mediação se inicia no Direito Público para ampliar o Direito Privado, no Direito do Trabalho, e em 1990, no Direito Civil.
- Na Argentina, em 1982, quando foi institucionalizada pelo Decreto-lei n. 1.480/92; atrelada ao Judiciário com a Resolução n. 8/92; e regulamentada em 1995, pela Lei n. 24.573.

- Na União Europeia, cuja Diretiva 2008/52/CE incentivou a resolução amigável dos conflitos, com a utilização da mediação aos “litígios **transfronteiras em matéria civil e comercial**”<sup>23</sup>.

Com os contextos mencionados, constata-se que a mediação tem uma história própria em cada país que adere à prática e que muitas vezes essa história se inicia no contexto judicial, empresarial ou familiar, expandindo-se depois para outras áreas.

Com relação aos métodos consensuais no Brasil, a Conciliação é mais antiga que a Mediação por aqui. A Conciliação vem sendo utilizada e prevista em legislações desde 1824; já a mediação possui um percurso histórico brasileiro mais recente.

Segundo Barbosa (2015, p. 16), a Mediação chega ao Brasil no início da década de 1990 por duas vertentes: em São Paulo, adotando o modelo da França e, no sul do país, seguindo o modelo dos Estados Unidos.

Também na década de 1990 começaram os estudos no Brasil na área trabalhista que serviram de alicerce para a construção da Mediação no cenário brasileiro, nos dissídios individuais e coletivos. Nessa área, são encontradas referências à Mediação e a técnicas de negociação (TARTUCE, 2014). Nessa mesma época, profissionais da terapia familiar também começaram a pesquisar o método.

Tartuce (2014, 2016, p. 262-263) descreve o percurso histórico da regulamentação da Mediação no Brasil em:

<b>1998</b>	Projeto de Lei n. 4.827/98 proposto pela Deputada Zulaiê Cobra Ribeiro (com enfoque no modelo transformativo) foi cingido por outro projeto, elaborado pelo Instituto de Direito Processual (baseado nos modelos americanos e argentino), sem tramitação finalizada.
<b>2002</b>	Projeto de Lei n. 94/2002, versão unificada dos dois projetos voltada ao Mediação Judicial – aprovada pela Comissão de Constituição e Justiça.
<b>2004</b>	Projeto Substitutivo à Comissão de Constituição e Justiça.
<b>2011</b>	Projeto de Lei n. 517 para a regulamentação da mediação judicial e extrajudicial, sem avanços na aprovação.
<b>2013</b>	Criação de duas Comissões: do Senado (mudança na Lei da Arbitragem e Mediação Privada) e do Ministério da Justiça (Mediação Judicial e Privada).
<b>2014/2015</b>	Somados ao Projeto de Lei n. 517/2011 – resultaram Projeto de Lei n. 7.169/2014 (regulamentando a mediação privada e no âmbito da Administração Pública), com debates e alterações resultaram na Lei n. 13.140/2015.

23 Com exceção “das matérias fiscais, aduaneiras ou administrativas e da responsabilidade do Estado por atos ou omissões no exercício do seu poder público”. Disponível em <[http://europa.eu/legislation\\_summaries/justice\\_freedom\\_security/judicial\\_cooperation\\_in\\_civil\\_matters/l33251\\_pt.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/justice_freedom_security/judicial_cooperation_in_civil_matters/l33251_pt.htm)>. Acesso em: 04 maio 2015.

Finalmente, em 26 de junho de 2015<sup>24</sup>, foi sancionada a Lei n. 13.140, que: “dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública”. A lei passa a estipular como principais pontos<sup>25</sup>:

- A mediação poderá ser extrajudicial ou judicial.
- Os Tribunais criarão e manterão os Centros Judiciários de Solução de Conflitos para a realização da mediação.
- As partes poderão recorrer à mediação mesmo com processo em curso ou em “âmbito arbitral”; nessas hipóteses suspendem a tramitação por prazo que seja suficiente para a realização da mediação.
- O mediador pode se reunir com as partes, em conjunto ou separadamente, ouvir terceiros e solicitar informações que entender necessárias para o esclarecimento dos fatos e para o entendimento.
- A mediação é finalizada com o acordo ou quando não é mais possível o consenso, por solicitação do mediador ou das partes.
- Possibilidade da utilização da mediação nos conflitos entre órgãos da administração pública ou entre estes e particulares.
- A União, os estados e os municípios poderão criar câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos, para promover a busca de acordos, mas, enquanto isso não ocorrer, aplicam-se as mesmas regras da mediação judicial.

Com relação ao Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105 de 16 de março de 2015), vários dispositivos desta lei destacam os métodos consensuais de solução de conflitos: que incentivam e definem a função do mediador<sup>26</sup>.

---

24 Publicada no *Diário Oficial da União* em 29 de junho de 2015, passando a vigorar em 180 dias da data da sua publicação.

25 Conforme matéria publicada no Senado Notícias, em 29 de junho de 2015: *Lei da Mediação entra em vigor em seis meses*. Disponível em <<http://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2015/06/29/lei-da-mediacao-entra-em-vigor-em-seis-meses>>. Acesso em: 20 jul. 2015.

26 Passará a vigorar em 17 de março de 2016; dentre suas previsões, estão: Art. 3º § 3º “A conciliação, a mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”; Art. 149: “São auxiliares da Justiça, além de outros cujas atribuições sejam determinadas pelas normas de organização judiciária, o escrivão, o chefe da secretaria, o oficial de justiça, o perito, o depositário, o administrador, o intérprete, o tradutor, o mediador, o conciliador judicial...”. Art. 165 § 2º “O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos

Como exemplos de artigos que abordam a mediação e a conciliação no Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105 de 2015), estão:

- Incentivo aos métodos consensuais pelos operadores do Direito durante o Processo Judicial (art. 3º).
- Criação pelos Tribunais dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (art. 165).
- A Conciliação e a Mediação são informadas pelos princípios da: independência; imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e da decisão informada (art. 166).
- Cadastro de conciliadores, mediadores e câmaras privadas inscritas em cadastros nacionais do Tribunal de Justiça ou do Tribunal Regional Federal, com indicação de sua área profissional, se forem advogados, estarão impedidos de exercer a profissão nos juízos que desempenham suas funções (art. 167, *caput* e § 5º).
- As partes podem escolher de comum o mediador ou conciliador inscritos ou não no Tribunal e também terão livre escolha quanto a câmara privada (art. 168).
- Os conciliadores e mediadores estarão impedidos por um ano, contado do término da última audiência que participaram para assessorar, representar, ou patrocinar qualquer das partes (art. 172).
- Exclusão do cadastro de mediadores e conciliadores que agir com culpa ou dolo, atuar impedido ou suspeito ou com violação dos deveres expressos neste código (art. 173 *c/c* art. 166, §§ 1º e 2º).
- A União, o Estado e o Município criarão câmaras de mediação e conciliação para a solução de conflitos no âmbito administrativo (art. 174).

Com relação a audiência preliminar de Conciliação ou Mediação prevista no art. 334 do Novo Código de Processo Civil:

- Será designada com antecedência mínima de 30 dias, devendo o réu ser citado com pelo menos 20 dias de antecedência; com a atuação do conciliador ou do mediador onde houver (*caput* e § 1º).

---

em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.” § 3º “O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar por si próprios soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

- Poderá haver mais de uma sessão destinada a conciliação ou a mediação; não podendo exceder a dois meses da data da primeira sessão (§ 2º).
- Não será realizada se ambas as partes manifestarem expressamente desinteresse ou se não couber a composição consensual (§ 4º).
- A ausência injustificada das partes é considerada ato atentatório à dignidade da justiça, com previsão de multa de até 2% da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa (§ 8º).
- As partes deverão estar representadas por seus advogados ou defensores públicos (§ 9º).
- A autocomposição obtida será reduzida a termo e homologada por sentença (§ 11).
- A pauta das audiências deverá ser organizada respeitando o intervalo mínimo 20 minutos entre as sessões (§ 12).

Importante destacar, se não houver desinteresse expresso pelas partes na audiência prévia de mediação esta passa a ter caráter obrigatório de participação, sempre mantida a voluntariedade das partes com relação ao resultado desta audiência.

Constata-se o grande incentivo legal aos métodos consensuais no nosso sistema processual e que serão necessários aprimoramentos posteriores neste caminhar.

Conforme visto pelos autores, trata-se de uma reformulação de toda uma cultura: do litígio para a pacificação, da necessária formação e atualização dos profissionais que trabalham com o conflito até à oferta de informações à população sobre quais meios de solução de conflitos a serem utilizados.

## 7.2. ESCOLAS E MODELOS DE MEDIAÇÃO

São diversas as escolas ou modelos de mediação; neste estudo, são abordados os modelos mais utilizados: Escola ou Teoria de Harvard; Modelo Circular Narrativo e Modelo Transformativo.

### 7.2.1. Escola ou Teoria de Harvard

A Escola ou Teoria de Harvard, também chamada de modelo tradicional, é baseada em uma negociação assentada em princípios que fundamentam todos os demais modelos.

Gabbay comenta sobre a Teoria de Harvard:

Trata-se de negociações que objetivam reconciliar interesses, denominadas “negociação com princípios” (*principled negotiations*), “negociação baseada

em interesses” (*interested-based negotiation*) ou “negociação solução de problemas” (*problem-solving negotiation*). O enfoque reside no tratamento da controvérsia como um problema mútuo e no mediador que atua intervindo junto aos indivíduos em disputa para tornar possível um ajuste (2013, p. 47).

A Escola de Harvard apresenta como princípios fundamentais segundo Fisher et al. (2005, p. 36-110):

- **Separar as pessoas do problema:** os negociadores ficam presos ao problema e esquecem de levar em consideração as pessoas, o problema é o foco a ser resolvido.
- **Focar os interesses e não as posições:** para que haja uma negociação é necessário que ambos interesses os negociadores sejam considerados, escutados, que estejam acessíveis a comunicação e identificados interesses comuns.
- **Criar opções de ganhos-mútuos:** apresentar opções de soluções e buscar interesses comuns e convergentes, interesses divergentes devem ser harmonizados.
- **Insistir em critérios objetivos:** a construção das opções que levem ao acordo deve estar fundamentadas em critérios de realidade desta forma podem ser considerados: “valor de mercado; custos, padrões profissionais, tradição, em como o tribunal decidiria, etc”.

## 7.2.2. Modelo circular narrativo

Segundo Gabbay, a Mediação, sob o viés circular narrativo:

(...) foca a desconstrução das exposições iniciais das histórias dos participantes para viabilizar novas percepções sobre o conflito e sua superação. Por meio de perguntas circulares (que mudam o foco do problema), o mediador permite outras conotações e compreensões sobre as experiências vividas (2013, p. 48).

Conforme Suares, o Modelo Circular Narrativo é fundamentado na terapia familiar sistêmica, nas teorias das narrativas, com a utilização de perguntas circulares:

(...) Modelo Circular-narrativo de Sara Cobb, orientado tanto a las modificaciones de las relaciones como al acuerdo. Como su nombre lo indica, está emparentado com la terapia sistémica (para la que es fundamental el concepto de causalidade circular) y com las teorías postestructurales de las narrativas (SUARES, p. 165); Preguntas Circulares: En su forma mais sencilla consiste en preguntar a una persona cómo ve que se interrelacionan otros. Dentro de la terapia sistémica se utilizan com el objetivo de descubrir la conexión existente entre el problema que se presenta y las relaciones familiares (2008, p. 178).

Para Sampaio e Braga Neto (2007, p. 22) os fundamentos do modelo circular – narrativo são: a comunicação, a causalidade circular, os vínculos e a reflexão, que possibilite “a transformação de uma história conflitiva em uma história colaborativa”.

### 7.2.3. Modelo transformativo

Sob o viés transformativo da Mediação, modelo utilizado na prática desta pesquisa, o foco não é o acordo, mas a transformação da relação; trabalha-se o conflito como oportunidade de crescimento e transformação, de reconhecimento e empoderamento (GABBAY, 2013).

O modelo transformativo é fundamentado no empoderamento e no reconhecimento do outro: “*O empoderamento gera a percepção pelos indivíduos de seu valor e capacidade de tomar suas próprias decisões para lidar com os problemas*” (BUSH; FOLGER, 1999, apud GABBAY, 2013, p. 55). Por reconhecimento compreende-se “a habilidade de cada indivíduo de entender os outros, de respeitá-los e de demonstrar preocupação por eles” (SCHNITMAN; LITTLEJOHN, 1999, p. 75).

Segundo Folger e Bush (1999, p. 86) os efeitos transformativos da mediação neste modelo são o fato de que “o processo pode reforçar a capacidade das pessoas de tomarem decisões sozinhas; e ele também pode reforçar a capacidade das pessoas de verem e considerarem as perspectivas dos outros”.

O foco do Modelo Transformativo, segundo Barros, J.:

está na relação e na busca da transformação desta relação, enfatizando o empoderamento das pessoas para que tenham condições de decidir seus caminhos, assumindo responsabilidades em relação às suas escolhas. A resolução do conflito por este modelo se dará a partir da transformação da relação entre as partes (2013, p. 52).

A atuação do mediador no modelo transformativo, segundo Bush e Folger:

O mediador não intervém na relação entre as partes, mas tem um papel essencial na escuta ativa dos problemas, na percepção das oportunidades em que se possa trabalhar o reconhecimento e empoderamento das partes, contribuindo a um diálogo construtivo entre elas. Há inúmeras técnicas a serem aplicadas, sumarizando o que as partes apresentaram, parafraseando, checando o que as partes elencam como pontos centrais do conflito e o que gostariam de levar adiante, de forma que, mesmo quando elas estão em silêncio, os mediadores não estão inativos (2005, apud GABBAY, 2013, p. 58).

Segundo Schnitman (apud SCHNITMAN; LITTLEJOHN, 1999, p. 22), para o manejo dos conflitos e a mudança produtiva nos sistemas humanos, dentre os temas centrais, estão:

- A construção do presente a partir da projeção do futuro.
- Sujeitos coconstrutores de suas realidades.
- O papel construtivo da Mediação na geração de possibilidades emergentes.
- A noção de que pequenas flutuações podem gerar mudanças significativas.

Com relação ao pensamento sistêmico e à transformação dos conflitos, Sales explica:

A aplicação do pensamento sistêmico à transformação de conflitos aponta para a necessidade de um questionamento de valores, princípios e estruturas de uma ordem específica ao qual o conflito está vinculado. Os conflitos prolongados devem ser tratados em distintas vias, compreendendo-se essas vias como complementares, devendo existir um equilíbrio entre si. Aponta-se ainda que não se deve focar em um resultado específico e certo, mas nas mudanças dos padrões de interação entre as partes envolvidas, pois apenas com mudanças nesses padrões de interação é que a transformação do conflito e a mudança social se tornam sustentáveis (2010, p. 18).

Além de poder acontecer nos diversos modelos e modalidades mencionados, a mediação pode ser utilizada em vários contextos: familiar, empresarial, penal, educacional, comunitário, entre outros. Neste estudo será abordado o modelo transformativo no contexto familiar.

## **7.4. MEDIAÇÃO FAMILIAR**

Na contemporaneidade, o conceito de família passou a ser amplo, plural (DIAS, 2011) e com novos arranjos: já se reconhecem a união estável; a união homoafetiva; a igualdade no poder familiar (igualdade dos direitos e deveres dos pais); a família monoparental (pela qual somente um dos pais é responsável); famílias mosaicos ou reconstituídas (formadas pela pluralidade de relações parentais). Todos esses arranjos familiares decorrem de conquistas sociais pautadas na igualdade em direitos dos sexos; na igualdade em direitos dos filhos; no planejamento familiar; nas separações, divórcios; no poder familiar de ambos os pais; nos cuidados com os filhos compartilhados; na participação mais ativa dos pais (homens) na educação e na maior inserção das mães no mercado de trabalho— aspectos aliados a gerações cada vez mais longevas e à crescente exigência de solidariedade entre as gerações que convivem dentro de uma família.

O conceito de família não se restringe mais apenas ao sustento e à consanguinidade; tanto o rol de participantes como as funções familiares foram ampliadas e redefinidas.

De acordo com Pereira,

a família deixou de ser essencialmente um núcleo econômico e de reprodução. Hoje ela é muito mais espaço do amor, do companheirismo, da solidariedade e do afeto. (...). A família é fonte de amor e responsabilidade; o Estatuto das Famílias vai além da família conjugal e parental (2007, s/p).

Segundo Groeninga (2011), “a família se compõe nas intenções e tensões”. Esta autora prossegue na referência às funções parentais como “mediadoras afetivas”, que possibilitam a passagem do biológico para o humano e o social. Refere-se a um vetor na relação paterno-filial, de acordo com o grau de vulnerabilidade, que coloca o interesse da criança e a solidariedade aos idosos como um “denominador comum no exercício das funções” familiares.

A família representa a vivência do primeiro exercício da vida em sociedade, e muitos conflitos são decorrentes da convivência familiar entre seus integrantes. Muitas vezes, os conflitos são tão fortes que ocasionam o enfraquecimento ou até mesmo o rompimento dos laços familiares.

Para Six (2001, p. 71-72, 242), a mediação no contexto familiar engloba não apenas a família de um modo geral, mas todo o ambiente familiar, podendo envolver assuntos do casal, da relação entre pais e filhos (em qualquer idade), e entre irmãos e irmãs. Como ética, propõe ao mediador familiar o trinômio: “tempo-espaço-relação”:

1. **Tempo:** em um sentido estimado, nem curto, nem demasiado longo, para o processo de mediação não vir a se configurar em “assistências intermináveis”.
2. **Espaço:** no sentido da função: mediador enquanto atuação é essencialmente mediador, sem se confundir com a profissão de origem que possui.
3. **Relação:** no sentido de prevenção, de primeiro tentar o diálogo, como cuidado com a “saúde familiar”.

Com relação ao mediador, Six (2001, p. 242-248) define ética como “*coragem, prudência e justiça*”: coragem de ter “tempo e distanciamento”; prudência de seguir em frente, ser criativo e reflexivo, e justiça, que requer “refinamento constante do mediador”.

A mediação familiar possui um contexto transformador, que se desenvolve no campo da interdisciplinaridade, sendo este considerado “um princípio”. Nesse sentido, Barbosa (2004, p. 1) ressalta: “a mediação familiar tende a se inserir no ordenamento jurídico interdisciplinaridade, culminando com a recepção da via principiológica”.

Segundo Six, 2001, p. 54: os Estados Unidos e o Canadá precederam a Europa na origem da mediação familiar, nas questões relacionadas ao divórcio justifica:

(...) pensou-se nas crianças, primeiras vítimas, por causa da sua fragilidade, das separações dos pais: a primeira função da mediação familiar;

(...) foi a de proceder de forma que os filhos do divórcio se ressentissem o menos possível, de levar aos pais a conter a agressividade mútua, de tornarem-se amigos para o bem de seus filhos.

No mesmo contexto parental, reforça Parkinson (2016, p. 39-40):

o primeiro serviço de mediação familiar da Inglaterra, foi criado em Bristol, em 1978. Tratava –se de uma organização independente que dispunha de serviço comunitário para casais em vias de separação ou divórcio.

Barbosa (2015, p. 25) destaca o aparecimento da mediação familiar interdisciplinar, ressalta o Canadá como:

o país que pode ser considerado o mais avançado na implementação da mediação familiar, tanto do ponto de vista legislativo, como no reconhecimento desta prática pelo judiciário e pelos profissionais de ciências jurídicas, contribuindo para a efetiva sedimentação de instrumento de exercício da cidadania.

Na França, Barbosa (2015, p. 20-26) ressalta as contribuições dos colaboradores:

<b>Colaboradores</b>	<b>Formações e atuações</b>	<b>Contribuições</b>
Annie Babus	Enfermeira, assistente social e terapeuta familiar	Em 1987, pioneira em organizar um grupo de diferentes profissões para obterem formação em Mediação.
Claire Denis	Mediadora familiar	Livro: <i>La médiatrice et le conflit dans la famille</i> , destaca o papel do mediador.
Jacqueline Mourret	Advogada e conselheira conjugal	Sentia a necessidade de um novo instrumento para aprimoramento da prestação jurisdicional em Direito de Família.
Jean François Six	Filósofo, teólogo e mediador	Livro: <i>Dinâmica da mediação</i> , 1995. Referência teórica.
Jean-Pierre Bonafé –Schmitt	Pesquisador	Autor do artigo histórico: Mediação, uma justiça doce.
Gregory Bateson	Antropólogo	Desenvolvimento da mediação com uma visão de uma dinâmica sistêmica, importante contribuição no funcionamento da família.
Claude de Doncker	Mediador francês	Em 2002 participou de um encontro em São Paulo com mediadores sobre os avanços da mediação familiar na França.
Danièle Ganancia	Juíza de Direito, vice-presidente do Tribunal de Grande Instance de Paris, mediadora	Prática da Mediação Familiar entre casais binacionais em conflito.

Com relação ao enfoque interdisciplinar da mediação familiar, Barros J.:

A mediação é constituída por uma complementaridade de saberes, sendo assim, a interdisciplinaridade está na sua essência. Essa interdisciplinaridade enriquece a mediação para auxiliar as famílias a decidirem de forma autônoma o que preferem para suas situações (2013, p. 122).

É nesse contexto de conflitos, afetos, desafetos, histórias, responsabilidades e empoderamento que a mediação familiar surge como possibilidade de trabalhar a comunicação.



## 8

# ENVELHECIMENTO: QUESTÕES E REFLEXÕES

No Programa de Estudos Pós-Graduados em Gerontologia, o enfoque social das questões abordadas subsidia a interlocução de diversas outras ciências que se dedicam ao envelhecimento. Na revisão teórica que fundamenta esta pesquisa, destacam-se o processo do envelhecimento, a visibilidade do idoso, tempo, educação, família, cuidados, fragilidade, vulnerabilidade e violência.

### 8.1. PROCESSO, VISIBILIDADE, TEMPO E EDUCAÇÃO

No cenário mundial, a partir do século XXI, o processo do envelhecimento passa a ser visto como um “problema”; o grande desafio é como transformá-lo em questões a serem trabalhadas no campo da ciência: Como o idoso pode contribuir para a sociedade? Quais são as necessidades específicas da velhice? Quais as contribuições potenciais? Quando começa a velhice? O que é o envelhecimento? (FONSECA, 2014).

Segundo Moretti:

falar de envelhecimento é falar de vida, do natural processo de viver, iniciado com o nascer biológico, a partir do qual nos tornamos todos envelhescentes e prosseguindo no curso da existência. A ONU estabelece como critério para o envelhecimento no decorrer do curso cronológico da vida, o ingresso nos 60 anos. Essa passagem, no entanto, não se concretiza em um momento instantâneo, um lance fotográfico na vida das pessoas – a velhice não se instala de um dia para outro, vem gradualmente, é construída individual e socialmente e compõe o ciclo da existência. O envelhecimento é, portanto, um processo

bio-psico-social; um complexo processo da vida, histórica e culturalmente situado e produzido que traz em si a dimensão de “Cronos” – “o tempo cronológico diferente de tempo vivido” e de “Kairós” – “um tempo próprio para a ação”, tempo ou movimento além da razão (1998, p. 38).

Reflete-se na longevidade a possibilidade de indivíduos centenários; a velhice passou a ser uma conquista, presente no binômio *autonomia* e *cuidados*. Nesse sentido, Camarano esclarece:

a população idosa é definida aqui como aquela composta de pessoas com 60 anos ou mais de idade. É um grupo etário bastante heterogêneo, pois é constituído por pessoas com idades que variam de 60 a mais de 100 anos. Portanto, inclui indivíduos com graus diferenciados de autonomia, ou seja, idosos independentes e os muito dependentes que necessitam de cuidados permanentes (2010, p. 95).

Em 1970, Beauvoir escreveu sobre a velhice a partir de questões revolucionárias; *A velhice*, obra republicada em 1990, traz ideias pertinentes ao mundo contemporâneo:

- *A conspiração do silêncio* (p. 8), com essa expressão, a autora dá voz ao idoso, levando em conta sua história e seu contexto social: “a velhice não poderia ser compreendida senão em sua totalidade; ela não é somente um fato biológico, mas também um fato cultural” (p. 20).
- A dificuldade da aceitação da velhice: “(...) uma vez que em nós é o outro que é velho, que a revelação da nossa idade venha dos outros”; (p. 353).
- Os anseios sociais, a intergeracionalidade e a supervalorização da *produção* pela sociedade:

A sociedade só se preocupa com o indivíduo na medida em que este rende. Os jovens sabem disso. Sua ansiedade no momento em que abordam a vida social é simétrica à angústia dos velhos no momento em que são excluídos dela (p. 665).

- Os princípios sociais e o valor que se dá ao idoso:  
Quando uma sociedade goza de certa margem de segurança, pode-se supor, *a priori*, que sustenta seus velhos: é do interesse dos adultos preparar seu próprio futuro. O encadeamento das circunstâncias, ao invés de constituir um círculo vicioso, conta num sentido favorável: as crianças são bem tratadas e tratarão bem seus pais; uma alimentação e uma higiene favorável defendem o indivíduo de uma decrepitude precoce. Quando uma sociedade é harmoniosamente equilibrada, assegura aos velhos um lugar decente, confiando-lhes trabalhos adaptados às suas forças. Mas não os privilegia mais.

É o sentido que os homens conferem à sua existência, é seu sistema global de valores que define o sentido e valor da velhice. Inversamente: através da maneira pela qual uma sociedade se comporta com seus velhos, ela desvela sem equívoco a verdade – muitas vezes mascarada de seus princípios e de seus fins (p. 101, 107-108).

Nas reflexões relacionadas ao lugar que o idoso ocupa na sociedade, Almeida, V. reforça:

O lugar atribuído e ocupado por homens e mulheres, crianças, jovens, adultos e velhos decorre das soluções encontradas, por cada coletividade, para responder aos imperativos de sua existência; como “lugares sociais”, revestem-se de valores e juízos morais. Por outro lado, este processo de classificação a partir destes determinantes biológicos não é estático nem imutável, mas dinâmico e constantemente renovado, mesmo naquelas sociedades que, aos olhos do pensamento ocidental, parecem ter “parado no tempo”. É neste contexto que a velhice deve ser compreendida. Na velhice, como em qualquer outra etapa da vida, temos a articulação entre mecanismos universais e escolhas particulares (2003, p. 4).

Com relação à complexidade da existência, Morin afirma (apud SCHNITMAN, 1996, p. 277): “no fundo gostaríamos de evitar a complexidade, gostaríamos de ter ideias simples, leis simples, fórmulas simples, para entender e compreender o que ocorre em nosso redor e em nós”.

A partir da questão “Medo de envelhecer ou de parecer?” Concone (2007, p. 20-21) trava um diálogo com o leitor sobre a questão do pertencimento no envelhecimento, e indica que, para muitos “o velho é o outro”, ressaltando a dificuldade no compartilhamento dos espaços, que são de todos, como se o velho estivesse “fora do lugar”, ou que ocupasse os espaços dos jovens (“nossos espaços”) <sup>27</sup>. A autora, ao analisar o que tanto incomoda as pessoas na convivência com idosos, e ao conversar com uma gerontóloga, chega à conclusão que é o “medo da morte”. Consta que a presença do idoso nos espaços coletivos sinaliza a passagem do tempo, a fragilidade e a finitude para nós próprios.

Sobre o tempo, Martins reflete: “Não somos Cronos, somos Kairós”:

O importante é descobrirmos que “somos”, temos um corpo que é nosso e que vive as suas próprias experiências. É importante pensar que tempo não é uma dimensão cronológica, medida em dias, meses e anos, mas sim um

---

27 Disponível em <<http://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/viewFile/2588/1642>>. Acesso em 08 maio de 2016.

horizonte de possibilidades do Ser. É importante saber que somos Kairós, isto é, um tempo vivido em uma determinação consciente e efetiva da nossa existência (1998, p. 22).

Concone (2007, p. 23) apresenta o tempo “cronos” como o contado pelos aniversários e percebido por todos com clareza, e “kairós” como o tempo interno de cada um; essa autora pontua o descompasso entre os tempos externo e interno. Sobre as mudanças ocorridas, a autora enfatiza: “a geração idosa de hoje é diferente daquela que a precedeu”. Atenta sobre a importância na velhice de prioridades e interesses, investindo em novas capacidades, como uma continuidade e tempo vistos com positividade.

As narrativas dos idosos trazem histórias vividas através do tempo, único para cada pessoa e gerador de lembranças. Segundo Bosi (1994), as lembranças, ao mesmo passo que se relacionam com fatos pessoais marcados por datas de acontecimentos particulares, etapas vividas e relações interpessoais, ilustram fatos sociais e históricos comuns. Nesse sentido, pontua a autora (1994, p. 415-418):

- A infância é larga, quase sem margens, como um chão que cede a nossos pés e nos dá a sensação de que nossos passos afundam. Difícil transpor a infância e chegar à juventude.
- A noite tem durações diferentes para o trabalhador braçal, para a dona de casa, para o escolar.
- O tempo social absorve o tempo individual que se aproxima dele. Cada grupo vive diferentemente o tempo da família, o tempo da escola, o tempo do escritório. Em meios diferentes, ele não corre com a mesma exatidão.
- Cada geração tem, de sua cidade, a memória de acontecimentos que permanecem como pontos de demarcação em sua história.

Segundo Halbachs (2003, p. 69-70):

(...) A memória coletiva tira sua força e sua duração por ter como base um conjunto de pessoas, são os indivíduos que se lembram, enquanto integrantes do grupo.

(...) Cada memória individual é um ponto de vista sobre a memória coletiva, (...) esse ponto de vista muda segundo o lugar que ali ocupo e (...) esse mesmo lugar muda segundo as relações que mantenho com outros ambientes.

Nos estudos de Barros, J. e Barros, M. (2014) sobre memórias de velhos, os idosos entrevistados rememoram sua trajetória e as relações familiares em fatos marcantes exemplificados por lembranças relacionadas à infância, ao trabalho, aos momentos alegres e tristes, às expectativas, aos projetos e à solidariedade intergeracional. As autoras descrevem:

Em um processo de comparação, admiração e contestação, as narrativas fazem um balanço de suas trajetórias e experiências de vida, evocando lembranças em que passado, presente e futuro se mesclavam, interagiam, imbricavam-se. As recordações de diferentes momentos da trajetória de vida os fizeram comparar e avaliar o tempo dos seus pais e o seu, afirmando que não esperavam viver tanto, mas que seu tempo da velhice é diferente e melhor de outros períodos de sua vida e da velhice de seus pais, no que se refere à infraestrutura básica, equipamentos tecnológicos e pela ampliação de suas possibilidades de participação em diferentes grupos de convivência, religiosos, de trabalho e de educação (BARROS, J.; BARROS, M., 2014, p. 356).

A partir do que foi visto, é possível afirmar que a velhice pode ser expressa por uma linguagem representada pela conjunção **e**, aditiva, não pela conjunção **ou**, excludente: tempo Cronos **e** Kairós, saúde **e** doença, atividade **e** inatividade, conquistas **e** desafios, perdas **e** ganhos.

Semelhante a linguagem inclusiva da mediação que segundo Barbosa, “o pensamento ternário leva a múltiplas escolhas, sem o certo e o errado” (2004, s/p). A “linguagem ternária é chamada de linguagem de infinitas alternativas”, sendo característica do processo mediativo:

A mediação fundamenta-se teoricamente na linguagem ternária, regida pela conjunção **e** em lugar de **ou**, comportando infinitas alternativas para uma determinada situação, de acordo com os recursos pessoais dos litigantes e do mediador. Trata-se da dinâmica da intersubjetividade, visando ao exercício da humanização do acesso à justiça. A linguagem ternária representa a concretude da filosofia da discussão (Habermas), em que tudo se constrói pela comunicação, pela necessidade do diálogo, pela humanidade, enfim, pela ética da discussão<sup>28</sup>.

Segundo Almeida, V.:

A velhice, assim como todas as fases da vida, abriga duas ideias complementares e opostas: a primeira é a de desgaste, de diminuição, de enfraquecimento; a segunda, de acréscimo e de maturação. Envelhecer é perder e ganhar (2005, p. 11).

No cinema contemporâneo, os atores envelhecem atuando, o que possibilita discussões sobre temas como a velhice. O idoso deixou de ser o coadjuvante do avô

---

28 Projeto de Lei da Mediação, Versão Consensuada, de 19 de março de 2003. Disponível em <<http://www.migalhas.com.br/quentes/17,mi3564,61044-lei+da+mediacao>>. Acesso em: 28 mar. 2016.

frágil; passou a desempenhar papéis principais. Um exemplo é o romance “Elza e Fred” (CARNEVALLE, Argentina, 2006) com diversos assuntos relacionados ao envelhecimento entre os octogenários protagonistas.

Com relação ao contexto social, Santana e Belchior, no estudo com os papéis de idosos em filmes, constataram:

a representação social do idoso, ao mesmo tempo em que influencia a sociedade, também é influenciada por ela e tende a estabelecer um mecanismo de retroalimentação. Dessa forma, a visão do indivíduo idoso que a sociedade forma através dos personagens dos filmes precisa contemplar tanto as características positivas quanto negativas de forma equilibrada, fugindo de estereótipos que podem estigmatizar o idoso, e tal ação tende a contribuir para a construção de uma nova velhice, numa sociedade mais justa entre seus atores (2013, p. 113).

Ainda há muito a ser feito para que o envelhecimento seja abordado sem preconceitos, de forma ampla; Sousa, Lodovici, Silveira e Arantes defendem a importância de a educação para o envelhecimento ser trabalhada nas sociedades:

(...) a fim de que pessoas idosas, especialmente as menos favorecidas deixem de receber os efeitos da discriminação etária e possam, ao ter preservada a sua subjetividade, viver com mais dignidade a velhice, contribuindo dessa forma, a uma sociedade adequada a todas as idades (...) é preciso que se afaste do contexto da sociedade contemporânea a ideia de rejeição à velhice ou a situação de exclusão social do idoso (2014, p. 854; 862).

A visão do envelhecimento como uma etapa natural da vida requer um conhecimento prévio desse processo. Dessa forma, é importante haver a disseminação desse conhecimento não somente em prol do idoso, mas também de sua família, da sociedade como um todo e das intergerações.

Nesse sentido, uma notícia da Globo Universidade de 27 de outubro de 2012 apresenta a opinião de autoridade sobre o assunto:

Na percepção de Paulo Renato Canineu, vice-presidente da Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia (SBGG), (...) existe muita informação sobre como tratar doenças, mas pouco conhecimento sobre os efeitos naturais do envelhecimento. (...) Em sua opinião, essa responsabilidade não deveria estar restrita às políticas nacionais de saúde ou à classe médica, mas os conceitos do processo de envelhecimento deveriam ser disseminados em todo o sistema de educação. “Muitos profissionais procuram cursos na área, querem saber mais. Mas esses conceitos deveriam ser conhecidos por toda a sociedade”.

O envelhecimento não deve ser visto de forma homogênea, mas sim heterogênea, e cada idoso deve ser visto em sua singularidade. Nesse sentido, o Fundo de

População das Nações Unidas, no resumo do documento “O envelhecimento no século XXI, Celebração e Desafio”, destaca:

A geração mais velha não é um grupo homogêneo, para o qual bastam políticas públicas generalistas. É importante não padronizar os idosos como uma categoria única, mas reconhecer que essa população apresenta características tão diversas quanto qualquer outro grupo etário em termos, por exemplo, de idade, sexo, etnia, renda e saúde (UNFPA, 2012, p. 4).

No Brasil, a velhice começa a ser notada a partir dos dados demográficos que demonstram o aumento da população idosa. Conforme Minayo:

O Brasil entrou aceleradamente na rota do seu envelhecimento populacional, seguindo uma tendência global, a ponto de a Organização das Nações Unidas considerar o período de 1975 a 2025 a “Era do Envelhecimento” (...) O acelerado processo de mudança demográfica está repercutindo em todos os planos da vida social, sobretudo porque provoca uma quebra cultural profunda num país acostumado a valorizar, prioritariamente, crianças e jovens. Nas circunstâncias em que a população idosa cresce mais que a infantil, o olhar para esse grupo etário se torna imperativo e precisa reinventar as normas culturais intergeracionais (2006, p. 48).

Conforme dados de 2013, sobre o envelhecimento da população, da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD): “O número de pessoas no Brasil acima de 60 anos continua crescendo: de 12,6% da população, em 2012, passou para 13% em 2013. Já são **26,1 milhões** de idosos no país” (grifo nosso). Segundo Camarano:

O Brasil não é mais um país de jovens. É provável que o Censo de 2030 encontre o número máximo de brasileiros que se pode vislumbrar, cerca de 208 milhões, dos quais 20% serão idosos. A partir daí, mantidas as mesmas tendências, esse contingente começará a diminuir e o formato da pirâmide etária se inverterá. Os *baby boomers* estão envelhecendo e se transformando nos *elderly boomers*. A preocupação com o “excesso” de crianças está dando lugar para o “excesso” de idosos (2013, s/p.).

Segundo Debert (2013), há uma grande dificuldade em identificar o que é universal no envelhecimento. Essa autora menciona uma pesquisa do sociólogo Simmons realizada (em 1942) entre mais de setenta sociedades para “ver o que é comum na velhice”.

Foram encontrados como resultados, válidos até os dias atuais:

- Viver o máximo possível.
- Terminar a vida de forma digna e sem sofrimento.

- Encontrar ajuda e proteção para a progressiva diminuição das suas capacidades.
- Continuar participando ativamente dos assuntos e decisões que envolvam a comunidade.
- Prolongar ao máximo suas conquistas sociais e prerrogativas sócias, como a propriedade, autoridade e respeito.

Ao comentar essas respostas, Debert (2013) ressalta que elas pouco esclarecem sobre o que é a velhice e que o respeito e a participação ativa possuem significados diferentes em diversas sociedades. A autora enfatiza: “é naquelas particularidades muito específicas de cada povo que se pode pensar o que é geral na humanidade”. E destaca que o envelhecimento:

de uma questão, que era uma questão privada, da família, ou das associações filantrópicas, hoje se transformou em um problema social, numa questão social, e isso tem a ver com o modo como se constituem os Estados modernos propriamente ditos.

A visão da velhice firmada no contexto social como um problema passa a ser revista. Segundo Debert,

a concepção da velhice como um conjunto de perdas foi fundamental para a legitimação dos direitos sociais. Entretanto, as novas imagens do envelhecimento, na luta contra os preconceitos, tratam de acentuar os ganhos que o avanço da idade traz (2012, p. 68).

Neste universo que é o processo de envelhecimento, não há uniformidade. Enquanto há velhices ativas – em que são garantidos bem-estar, saúde, convivência familiar, cuidados, dignidade –, há outras que se encontram fragilizadas e em risco. Faz-se necessário refletir sobre o envelhecimento não no futuro, mas no presente, em todas as fases da vida e em todas as gerações; faz-se necessário reconhecer o idoso como sujeito de direitos para que se garanta seu lugar social.

Com relação à inclusão do idoso na sociedade, reforça Goldfarb:

lutar pela inclusão significa assumir uma série de conflitos, os quais o idoso tem que enfrentar para se colocar no mundo como cidadão que goza de direitos e não de benefícios. O idoso, em favor até de sua saúde mental, deve ser capaz de lutar e não abdicar do lugar de sujeito pleno. Mas é necessário entender que esse lugar é de confronto, porque há de desenvolver a partir de um lugar social no qual ainda é desabilitado e hostilizado. Por esta razão, é fundamental a participação do idoso em todas as decisões que a ele se referem. A escuta do desejo, a habilitação da palavra e a legitimação da vontade não são benefícios outorgados, mas direitos a serem exercidos (2006, p. 79).

## 8.2. REFLEXÕES SOBRE A FAMÍLIA E O IDOSO

Papaléo Netto e Kitadaí (2015, p. 17-21) ponderam como fatores presentes na velhice contemporânea:

- A população predominantemente urbana, com a crescente migração campo-cidade em face do desemprego rural e busca de melhores condições.
- A “feminização” da velhice, com mais idosas no mundo todo, com reflexos sociais e de saúde”, devido ao “fator protetor exercido pelo hormônio feminino sobre os eventos cardiovasculares”.
- Modificações nas configurações familiares: famílias menores nucleares, com um ou dois filhos, em prejuízo da configuração e solidariedade da família tradicional (extensa).
- Aposentadoria: tendo em vista que os ganhos da aposentadoria são, frequentemente, inferiores aos salários recebidos pelos trabalhadores quando empregados, buscam-se formas de complementar os rendimentos por meio de fundos de pensão. Outra forma é o pagamento de planos de previdência privada oferecidos por vários bancos do sistema financeiro.
- Muitos idosos vivenciam conflitos intergeracionais: há rejeição ao envelhecimento pelo próprio idoso e por outras gerações, o que gera uma “dificuldade de adaptação do velho ao meio”, o que, por sua vez, dificulta ao idoso ter suas necessidades atendidas (sociais e de saúde).

No Brasil, Braga (2011, p. 14) destaca a família como uma “construção cultural e moral”. Amparada na lei, menciona o art. 3º, V, do Estatuto do Idoso<sup>29</sup>, que aponta em primeiro lugar a família como responsável pelo idoso.

Pondera:

(...) além da nossa construção cultural e moral, sob o aspecto legal também a família antecede o poder público no cuidado com o idoso. É a instituição do princípio da solidariedade, onde o Estado atua apenas de forma subsidiária. Contudo, não se deve confundir cuidado com proteção. Cuidado pressupõe elementos subjetivos como carinho e afeto, e estes só podem ser ofere-

---

29 Art. 3º da Lei n. 10.741 de 1º de outubro de 2003: “É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária. Inciso V: “priorização do atendimento do idoso por sua própria família, em detrimento do atendimento asilar, exceto dos que não a possuam ou careçam de condições de manutenção da própria sobrevivência”.

cidos pela família, sendo a de sangue, a escolhida ou até os amigos. Proteção tem significância objetiva e diz respeito aos direitos fundamentais cuja garantia de manutenção é obrigação primária e exclusiva do Estado. Nesse sentido é o Estatuto do Idoso<sup>30</sup> (2011, p. 14-15).

Em nosso país, constata-se uma realidade de famílias cada vez menos numerosas, com seus integrantes cada vez mais inseridos no mercado de trabalho, com a conquista cada vez maior da longevidade e a busca pelo envelhecimento ativo com bem-estar. A expectativa de vida, em 2013, para ambos os sexos, passou para 74,9 anos, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE, 2014). Todas essas mudanças sociais e familiares repercutem no processo do envelhecimento, na convivência e nos cuidados com os familiares idosos.

Conforme Sarti:

A perda do sentido da tradição e o processo de individualização e de atomização dos sujeitos, processos sociais que caminham juntos, moldaram uma nova configuração familiar, redefinindo o cuidado dos dependentes, ao alterar a geração entre o homem e a mulher e entre as gerações (2001, p. 92).

A família contemporânea é composta por novos pais e novos filhos. Em entrevista feita no Programa Café Filosófico em 2001, os psicanalistas Mário e Diana Corso trouxeram ao debate filmes e seriados de TV que refletem a evolução familiar. À pergunta sobre quem eram as novas mães e os novos pais, enfatizaram o trabalho e o empoderamento feminino, além da maior presença e participação dos pais no cuidado com os filhos.

A partir dessa entrevista, ficam as questões: Como estão os novos pais e as novas mães em face do envelhecimento de seus pais ou do seu próprio envelhecimento? A família sempre deve ser o principal alicerce dos cuidados com o idoso? Quais são as condições financeiras e emocionais que as famílias precisam ter para cuidar adequadamente de seus idosos? As famílias contemporâneas estão preparadas para seu próprio envelhecer?

Segundo Papaléo Netto e Kitadaí, é na família que o idoso tem encontrado amparo e proteção, no entanto, há muitas dificuldades encontradas pela família para cumprir essa função:

---

30 Art. 9º da Lei n. 10.741 de 1º de outubro de 2003: “É obrigação do Estado, garantir à pessoa idosa a proteção à vida e à saúde, mediante efetivação de políticas sociais públicas que permitam um envelhecimento saudável e em condições de dignidade”. Art. 10: “É obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis”.

(...) o que se observa é que, em virtude da lastimável condição econômica que atinge vários extratos etários, está se reduzindo cada vez mais o número de famílias ampliadas e aumentando o número de famílias nucleares, cuja situação financeira faz com que seus membros sejam obrigados a trabalhar para aumentar seu suporte econômico. O resultado final é, não raramente, o isolamento social da pessoa idosa e a falta de apoio nos casos de dependência física ou psíquica (2015, p. 19).

Com relação às mudanças familiares, ao aumento do número de idosos dependentes de cuidados e à diminuição da oferta de cuidados por parte da família, Camarano et al. Reforçam:

essas mudanças afetam, substancialmente, a capacidade de as famílias ofertarem cuidados à população idosa. É fato já bastante documentado na literatura que historicamente esses cuidados foram atribuídos aos membros mais novos da família, que são hoje em menor número, e às mulheres, que atualmente dispõem de menos tempo para o cuidado doméstico. Estas podem ter mais recurso financeiro para pagar pelo cuidado com os membros dependentes, mas com certeza têm menos tempo. Sumarizando, a oferta de cuidado familiar parece diminuir à medida que a sua demanda aumenta (2010, p. 14)

A velhice apresenta um perfil heterogêneo, constatam-se tanto idosos que permanecem independentes e saudáveis, quanto aqueles que têm a saúde mais fragilizada e são dependentes de cuidados. Com relação à necessidade dos cuidados, também há diferentes estágios, que podem variar da semidependência à dependência total de cuidados.

Ao refletir sobre autonomia, dependência e cuidados, Veras lembra que:

a maioria das doenças crônicas dos idosos tem seu principal fator de risco na própria idade. No entanto, esta longevidade não impede que o idoso possa conduzir sua vida de forma autônoma e decidir sobre seus interesses. Esse idoso, que mantém sua independência e autodeterminação – capacidade de o indivíduo exercer esta autonomia – deve ser considerado um idoso saudável, ainda que apresente uma ou mais doenças crônicas (2009, p. 550).

Com relação ao idoso dependente de cuidados, Camaro e Kanso questionam: quem é o idoso dependente de cuidados? Esclarecem-nos com relação aos idosos que demandam cuidados de longa duração:

A população idosa aqui considerada é composta de pessoas com 60 anos ou mais de idade, conforme estabelecido pela Política Nacional do Idoso e Estatuto do Idoso. Não é toda a população idosa que pode ser considerada demandante de cuidado. Assume-se neste trabalho que os idosos que demandam cuidados de longa duração são aqueles que experimentam algum tipo de dificuldade para realizar as atividades da vida diária (AVD) – ali-

mentar-se, tomar banho ou ir ao banheiro – e aqueles que não têm renda suficiente para o seu sustento. A demanda por cuidado aumenta à medida que a idade avança (2010, p. 94).

Certamente, é um grande desafio para os familiares cuidarem de idosos que se encontram na fase terminal de uma doença. A medicina paliativa trata desta questão e proporciona cuidados de proteção ao doente e à sua família. Segundo Pessini:

O objetivo dos cuidados paliativos é permitir aos pacientes e suas famílias tanto quanto possível viverem cada dia plena e confortavelmente tanto quanto possível, e assisti-los ao lidar com o stress causado pela doença, pela morte e pelo luto. A abordagem é multidisciplinar, enfocando as necessidades físicas, emocionais, espirituais e sociais dos pacientes e familiares como um todo. A equipe de saúde consiste de médicos, enfermeiras, assistentes sociais, voluntários e conselheiros pastorais que trabalham juntos. Cuidar dignamente do doente terminal significa respeitar a sua integridade pessoal, garantindo que suas necessidades básicas sejam honradas (2006, p. 64-65).

Com relação aos cuidados paliativos, estes são também chamados de "cuidados de proteção": no acompanhamento do paciente com doença incurável em fase terminal, tanto o paciente como a família são cuidados. Já existem diversos hospitais que fornecem os cuidados paliativos, porém, é necessário a ampliação deste acesso para toda a rede pública e privada, que seja uma realidade para todos os pacientes e familiares que dependam destes cuidados.

Com relação à atenção ao idoso dependente de cuidados, famílias que detêm um poder aquisitivo maior acabam optando por um cuidador formal, especializado para a função. Segundo Camarano, Leitão e Mello:

Por cuidado formal, entende-se aquele que envolve atendimento integral ao idoso em ILPIs e/ou em centros-dia e hospitais-dia, além do cuidado domiciliar formal. São ofertados por profissionais especializados tanto do setor público quanto do privado (2010, p. 19).

No entanto, na maior parte dos casos, a atenção ao idoso dependente de cuidados é realizada por um cuidador informal, que geralmente é uma pessoa sem prévia formação em saúde, que está próxima ou convive com o idoso, como cônjuges, familiares, prestadores de serviços (como empregadas domésticas, por exemplo, que acabam acumulando esta função) e membros de entidades paroquiais (LEME, 2007 apud FERRIGNO, 2015, p. 192).

Em relação aos cuidadores informais, é importante ressaltar a existência de duas situações comuns: a de idosos fazerem o papel de cuidador de seu cônjuge; e a de mulheres receberem o papel de cuidadoras do idoso com mais frequência que outros membros da família (muitas vezes, em vez de o filho do idoso ser o cuidador, a nora desempenha essa função, por exemplo).

Com relação aos cuidadores idosos, além das responsabilidades com os cuidados para com o cônjuge, muitas vezes eles também ainda são responsáveis, com sua aposentadoria, por seus netos e filhos maiores, que saem tardiamente de casa, ou retornam dos casamentos desfeitos.

Sobre a incidência maior de responsabilização pelos cuidados em mulheres, Born esclarece a realidade das famílias contemporâneas:

Quando a responsabilidade do cuidado é dividida entre vários filhos e há um entendimento razoável entre eles, a carga individual pode ser aliviada. Quando, porém, a tarefa é executada por poucos, seja porque a família é pequena, seja pela impossibilidade ou indisposição dos filhos para repartir o encargo, costuma “ser eleito um cuidador principal ou único, geralmente, uma mulher, que nem sempre pode imaginar quanto tempo durará sua responsabilidade. Pode ser por algumas semanas, meses ou anos (2015, p. 159).

Com relação a família e a transmissão psíquica entre as gerações Goldfarb e Lopes (2001, s/p) esclarecem: destacam na constituição do ser humano a implicação psíquica e a necessidade do outro para a transmissão do legado geracional, onde cada sujeito descreve a sua história.

(...) o que acontece aqui e agora, em uma família determinada inserida em uma dada cultura vai depender do que foi transmitido de geração a geração: o legado psíquico que cada criança dessa família recebe ao nascer e sobre o qual vai estruturar sua vida psíquica.

As autoras (GOLDFARB e LOPES, 2001 s/p) destacam na constituição do ser humano a implicação psíquica e a necessidade do outro para a transmissão do legado geracional, onde cada sujeito descreve a sua história. elencam como dificuldades: 1 – a definição de família (segundo as autoras, para nossa cultura, “família” simboliza as identificações, os sentimentos e conflitos);2) os cuidados do idoso pela família, em especial do idoso com demência (as autoras destacam como fonte de conflito familiar em geral feminina visão da função do cuidador em geral como um papel feminino); e 3) a dificuldade existente para diagnosticar a demência e 4) a dificuldade da família em procurar auxílio médico ou em aceitar o diagnóstico.

Nas relações familiares contemporâneas, muitas vezes várias gerações compartilham a mesma casa: pais, filhos e netos. Nesse contexto, a função dos avós passou a ser vivenciada por mais tempo. Goldfarb e Lopes (2011, s/p) escrevem sobre a “avosidade”; esclarecem como esse prolongamento do tempo de convivência intergeracional – vivido de forma boa ou ruim, satisfatória ou conflitiva – Também apontam para o fato de ser frequente a existência de netos cuidadores e mediadores dos conflitos familiares, acompanhada do sentimento de abandono dos avós quando esses mesmos netos chegam à adolescência ou juventude. As autoras apresentam

diversas formas de avosidade e diversos fatores que as desencadeiam (gênero, fator psicológico, cultura familiar); pontuam que ser avô (ó) não é uma função tão tranquila quanto é vista pela sociedade – a ideia associada de velho ou de alguém que não teria sentimentos contraditórios.

Conforme já exposto com relação à necessidade dos cuidados familiares para com os idosos dependentes de cuidados, Camarano e Kanso (2010, p. 94) questionam se as famílias brasileiras “serão capazes de manter o seu papel tradicional de principal cuidador dos idosos frágeis ou se novas alternativas deverão ser fornecidas pelo Estado ou mercado privado”, mas esclarecem que esta não é uma questão exclusivamente brasileira. Segundo Sarti, “a realidade atual é que as famílias não encontram mais as condições objetivas e subjetivas necessárias para cuidar adequadamente de seus velhos no âmbito estritamente privado” (2001, p. 94).

Com relação à pergunta “A provisão de cuidados para a população idosa é uma obrigação do Estado, das famílias ou do mercado privado?”

Camarano esclarece: “deve ser uma responsabilidade compartilhada entre esses três atores, bem como com o voluntariado, aqui representado pelas igrejas, organizações não governamentais (ONGs) e pessoas com disponibilidade para a função” (2010, p. 338).

Com relação à necessidade de ampliar as ações de cuidados, Camarano aposta em um sistema formal, com o apoio de uma rede de cuidados:

acredita-se que para ampliar as ações de cuidado para além da filantropia e do abrigo e que auxilie a família, é necessário um sistema formal de apoio, incorporando o Estado e o mercado privado, de forma a garantir uma assistência mais qualificada para os idosos. Isso pode ser feito pela criação de uma rede formada por centros-dia, hospitais-dia, centros de lazer, instituições de longa permanência (ILPIs), cuidado domiciliar formal, etc. (2010, p. 342).

Importa refletir que o idoso dependente de cuidados possui uma necessidade iminente – senão atendida em tempo, pode resultar no agravamento do risco em que se encontra ou até mesmo em sua morte. Torna-se, portanto, imprescindível a oferta de outras opções, além dos cuidados familiar estão necessários, efetivas para a atenção devida ao idoso, como a interlocução para a criação e/ou o fortalecimento de uma rede de proteção, com amplo acesso público e privado e que contemple todas as demandas por cuidados.

Sarti (2004) aponta a tendência de os profissionais relacionarem sua própria família à sua atuação prática, o que dificulta uma visão peculiar do indivíduo que é atendido. Segundo essa autora, família é:

(...) algo que se define por uma história que se conta aos indivíduos desde que nascem, ao longo do tempo, por palavras, gestos, atitudes ou silêncios e será, por eles, reproduzida e ressignificada, à sua maneira, dados os distintos lugares e momentos dos indivíduos na família (SARTI, 2004, p. 12-13).

Essa mesma autora ressalta ainda a resistência que ocorre face às mudanças nas famílias e como os modelos são pré-concebidos, nesse sentido, questiona:

(...) como romper esses modelos sociais internalizados e como escutar os discursos das próprias famílias sobre si, nessa permanente tensão entre a singularidade de cada um e as referências sociais de que não podemos escapar? (SARTI, 2004, p. 16).

Com relação ao idoso e à família, importa considerar como cada pessoa tem a sua história, que é própria e única, seu contexto familiar e todas as relações decorrentes dele. Nesse sentido, é relevante que tanto as Políticas Públicas Sociais quanto os profissionais que trabalham com idosos e suas famílias tenham uma visão sistêmica da realidade de cada família atendida e ao mesmo tempo considerem também a singularidade de cada velhice, ou seja, compreendam o idoso como sujeito de direito se os contextos familiar e social que está inserido.

Com a indagação “Quem cuidará de nós em 2030?” Oliveira (2014) investigou, em sua tese de doutorado, a opinião de representantes da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), dos usuários do Conselho Municipal de Saúde (CMS) e de representantes dos idosos no Conselho Municipal do idoso (CMI)<sup>31</sup> a respeito de iniciativas na área de atenção à saúde do idoso, a fim de fornecer perspectivas consensuais sobre a questão levantada. Fundamentou sua pesquisa nas recomendações da Política Nacional de Saúde do Idoso<sup>32</sup> e no “Caderno de Atenção Básica – 19”<sup>33</sup> do Ministério da Saúde. Oliveira encontrou como respostas:

---

31 Pesquisa feita no Departamento Regional de Saúde 1 (DRS 1), Grande São Paulo, no período de janeiro de 2011 a dezembro de 2012.

32 A Lei n. 8.842 de 4 de janeiro de 1994 tem como finalidade prevista no artigo 1º: “A Política Nacional do Idoso, criando condições para promover sua autonomia, assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade”.

33 Iniciativa do Ministério da Saúde: “(...) elaborado com a finalidade de oferecer alguns subsídios técnicos específicos em relação à saúde da pessoa idosa de forma a facilitar a prática diária dos profissionais que atuam na Atenção Básica. Com uma linguagem acessível, disponibiliza instrumentos e promove discussões atualizadas no sentido de auxiliar a adoção de condutas mais apropriadas às demandas dessa população”. Disponível em <[Http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/cadernos\\_ab/abcd19.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/cadernos_ab/abcd19.pdf)>. Acesso em: 27 set. 2015.

A heterogeneidade explicitará e diferenciará o modo e a condição de vida dos velhos, quando, ao mesmo tempo, homem e mulher estarão ativos, com autonomia para desenvolver as tarefas do dia a dia e continuar no mercado de trabalho e/ou perderão a autonomia em decorrência do devir e necessitarão ser cuidados (2014, p. 336);

Todos os grupos admitiram que irão necessitar de cuidados na velhice; o grupo de idosos e da Secretaria Municipal da Saúde desejam “ Que minha família e profissionais capacitados cuidem de mim.... (...) Os Conselhos Municipais podem vir a tornar-se num futuro próximo, um poderoso instrumento de participação social, de consecução da esfera pública e daquelas Políticas Públicas que atenderiam de maneira satisfatória as demandas do devir, especialmente da velhice (2014, p. 8).

Com relação à importância de quem cuida também ser cuidado, ao suporte necessário para o cuidador e a família cuidadora, surge a questão: “Quem cuida do cuidador?” Boff enfatiza:

Partimos do fato de que o ser humano é, por sua natureza e essência, um ser de cuidado. Sente a predisposição de cuidar e a necessidade de ser ele também cuidado. Cuidar e ser cuidado são existenciais (estruturas permanentes) e indissociáveis.

É notório que o cuidar é muito exigente e pode levar o cuidador ao estresse. Especialmente se o cuidado constitui, como deve ser, não um ato esporádico, mas uma atitude permanente e consciente. Somos limitados, sujeitos ao cansaço e à vivência de pequenos fracassos e decepções. Sentimo-nos sós. Precisamos ser cuidados, caso contrário, nossa vontade de cuidar se enfraquece. Que fazer então? (2012, s/p).

Ainda sobre a necessidade de quem cuida também ser cuidado: Andrade et al., no estudo do suporte familiar da pessoa com Doença de Alzheimer, reforçam a necessidade da proteção também ser oferecida ao cuidador:

Cuidar de uma pessoa com Alzheimer pressupõe a necessidade de estar aberto às mudanças que surgem de forma inevitável e gradual no âmbito da integralidade da pessoa e, neste sentido, é preciso que reconheça na pessoa cuidada sua natureza sensível e seus caracteres socioantropológicos, como sua história de vida, seu labor, suas preferências e desejos, os quais expressam necessidades específicas de cuidado. Portanto, ainda que o cuidador da pessoa com DA aprenda a cuidar de si e do outro, mobilizado por profundas alterações que se mostram no processo do adoecimento, ele só logrará êxito no cuidado, se obtiver, de algum modo, o apoio dos seus familiares e do Estado, com a elaboração de Políticas Públicas efetivas na proteção do cuidador (2014, p. 282).

Planejar a velhice e os cuidados que talvez se precise receber nessa etapa são questões válidas para qualquer fase da vida.

Born (2015) reforça:

(...) talvez não haja nas famílias um ambiente propício para os mais jovens conversarem com os mais velhos sobre cuidados de que poderão necessitar; e muito menos os mais velhos com os mais jovens sobre os cuidados de que terão que necessitar. Como consequências as decisões só serão tomadas em situações críticas.

Os conflitos familiares envolvendo idosos dependentes de cuidados acontecem geralmente na dificuldade da distribuição e da administração dos cuidados – quando são os próprios familiares que tomam a tarefa para si –, ou na dificuldade da contratação de um cuidador e da divisão das despesas – quando se delega a função para um profissional.

Como já visto, muitas vezes o cuidador familiar do idoso é o próprio cônjuge, que possui dificuldades não só em cuidar, mas também em outorgar e aceitar ajuda nos cuidados. Também se constatam, com idosos longevos, filhos idosos cuidadores, que também possuem dificuldades na administração e compartilhamento dos cuidados. Mesmo quando um profissional é contratado para os cuidados do idoso, muitas vezes um familiar o assiste nesse fim. Novos desafios e conflitos decorrem dessa nova função e das relações familiares decorrentes dessa vivência. Silva, Araújo Santos e Lima ponderam:

A realidade com que se depara um familiar quando tem um idoso semi-dependente ou dependente no seu domicílio é preocupante, devido à demanda de cuidados especiais, com acentuada variação de tarefas. Essa família envolve-se por sentimentos intensos e conflitantes, difíceis de manejar. Com isso o cuidado manejado a esse idoso torna-se muito complexo. Para tanto, as famílias sob este enfrentamento precisam ser cuidadas e possuir a sua disposição um eficiente suporte social que as estructure e ofereça condições físicas e emocionais para se manterem saudáveis, cuidando do familiar idoso sob sua dependência (2011, p. 78).

### **8.3. FRAGILIDADE, VIOLÊNCIA, VULNERABILIDADE, ABANDONO E RISCOS**

Mesmo não sendo uma regra, a velhice avançada pode ser uma fase complicada, conforme exemplifica Born (2015, p. 159): “na velhice avançada, doenças crônicas podem ser desenvolver, como hipertensão, diabetes, artrite, problemas cardiovasculares, Parkinson e demências, entre outras, em prejuízo da autonomia e independência do idoso”.

Como visto anteriormente, a velhice é marcada por “polaridades”; enquanto os centenários surpreendem, há os de 60 anos que já vivenciam grande fragilidade. Portanto, embora a possibilidade de uma velhice mais ativa, saudável, longeva e com qualidade de vida seja uma expectativa presente na vida de muitos idosos, essa realidade não é uniforme, nem acessível a todos.

Tendo em vista a heterogeneidade da velhice, as fragilidades presentes nessa etapa da vida e a afirmação dos direitos da pessoa idosa, o Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741, de 1º de outubro de 2003) é uma lei protetiva. Minayo comenta:

O Estatuto possui 118 artigos, que priorizam o **atendimento** das necessidades básicas e a **manutenção da autonomia** como conquista dos direitos sociais. Rememorar esses passos é fundamental, pois a violência contra a pessoa idosa poderia ser definida como a negação dos seus direitos (2015, p. 113, grifo da autora).

A legislação prevê o que é a violência contra o idoso e a obrigatoriedade de sua comunicação conforme artigo 19 § 1º do Estatuto do Idoso:

Os casos de suspeita ou confirmação de violência praticada contra idosos serão objetos de notificação compulsória pelos serviços de saúde públicos e privados à autoridade sanitária, bem como serão obrigatoriamente comunicados por eles a quaisquer dos seguintes órgãos: autoridade policial, Ministério Público, Conselho Municipal do Idoso; Conselho Estadual do Idoso e Conselho Nacional do Idoso.

§ 1º Para os efeitos desta Lei, considera-se violência contra o idoso qualquer ação ou omissão praticada em local público ou privado que lhe cause morte, dano ou sofrimento físico ou psicológico.

No estudo da violência contra a pessoa idosa, Minayo escreve: “se manifesta de várias formas: aspectos estruturais e sociais; abuso físico, psicológico e sexual; abandono; negligência; abusos financeiros; e autonegligência”. Esclarece: “(...) podem provocar lesões graves, físicas e emocionais, e a morte” (2015, p. 115).

Quando sofre violência, o idoso fica vulnerável e exposto a riscos. O abandono e a negligência quanto aos cuidados são formas silenciosas de violência e muitas vezes não são denunciadas.

Minayo alerta que o abandono “é uma das maneiras mais perversas de violência contra a pessoa idosa e apresenta várias facetas” (2015, p. 116), exemplificadas:

- Retirá-la da sua casa contra sua vontade.
- Colocá-la num quatinho nos fundos da casa.
- Conduzi-la a uma instituição de longa permanência contra a sua vontade.

- Deixá-la sem assistência, permitindo que passe fome, desidrate e seja privada de medicamentos.
- Abandono e isolamento costumam ser fatores preditivos de suicídio na velhice.

Minayo prossegue na classificação das demais violências contra a pessoa idosa, esquematizadas a seguir (2015, p. 115-117):

<b>Abuso físico</b>	Forma mais visível, por agressões físicas; acontece com frequência na casa da sua família, nas ruas e nas instituições prestadoras de serviços.
<b>Abuso psicológico</b>	Por sofrimento mental causado por: menosprezo, desprezo, preconceito e discriminação.
<b>Violência sexual</b>	Por meio de abuso sexual e formas de preconceito em relação à sexualidade do idoso.
<b>Negligência</b>	Abandono familiar dos cuidados e omissão dos serviços aos idosos que vivem nas ruas.
<b>Abuso econômico/financeiro</b>	Por disputas familiares, ou por abusos econômicos e financeiros contra os idosos cometidos por terceiros.
<b>Violência autoinfligida e autonegligência</b>	Pode conduzir à morte lenta em situações nas quais o próprio idoso abandona os cuidados que deve ter consigo e se autonegligência.

A discriminação também é uma forma de violência e denegação de direitos. Mercadante ressalta que “*A discriminação presente nos olhares e atitudes se manifesta nas diversas esferas da vida social – família, trabalho, saúde – criando diferentes formas de violência em relação à pessoa idosa*” (2007, p. 16).

A vulnerabilidade é um conceito amplo a ser analisado em diversos aspectos. Nesse sentido, Salmazo e Silva afirmam que:

ao falar em vulnerabilidade e velhice, é preciso considerar os recursos sociais, individuais e biológicos em constante interação, qualificando os tipos de respostas que as pessoas idosas irão produzir diante dos eventos normativos (socialmente esperados ou aceitos) e não normativos. Diferentes correntes teóricas podem contribuir para essa discussão, como os conceitos de: vulnerabilidade em saúde – amplamente difundido na década de 1980, com o início da Epidemia do HIV; vulnerabilidade social – ancorada pelas noções de risco social, justiça e defesa de direitos; vulnerabilidade psicológica – permeada pelas teorias sobre resiliência, capacidade de enfrentamento ao estresse, habilidades socioemocionais e cognitivas (2012, p. 3).

A violência ao idoso representa um grande desafio; precisa ser combatida com ações de prevenção e de atenção às situações em que ela já esteja instalada Araújo e Silva (2011, p. 58) destacam:

A violência contra a pessoa idosa representa um desafio ao setor público, aos serviços de saúde e aos profissionais que atuam na área do envelhecimento. A relação de proximidade e conflitos que envolvem os idosos e agressores é um dos elementos que precisam ser examinados com atenção. A família, embora seja responsável por grande parte dos casos de violência contra os idosos, precisa muitas vezes de suporte e escuta profissional, buscando compreender o contexto que envolve as situações de conflitos.

## 8.4. PROTEÇÃO E REDE DE CUIDADOS

No Brasil, a Constituição Federal foi o marco legal dos direitos da pessoa idosa, ampliada e seguida por legislações subseqüentes, também paradigmáticas, conforme exemplificadas a seguir:

<b>1988 – Constituição Federal</b> – como exemplos de direitos: “proibição da discriminação, voto facultativo, amparo da família, assistência social, regras para previdência”.
<b>1992 – Criação do Grande Conselho Municipal do Idoso</b> – Lei Municipal (São Paulo) n. 11.242, tendo como finalidades: “art. 2º: I – Propor as políticas e atividades de proteção e assistência que o Município deverá prestar aos idosos na área de sua competência; II – Receber as reivindicações do movimento organizado ou as denúncias, ainda que feitas individualmente, atuando no sentido de resolvê-las; III – Informar e orientar a população idosa acerca de seus direitos, bem como desenvolver campanhas educativas junto à sociedade em geral; IV – Apoiar a luta dos direitos por suas reivindicações; V – Recomendar normas de funcionamento de asilos ou casas de repouso que atendam a população idosa, acompanhando e avaliando o seu cumprimento; V – Criar condições de resgate da memória do idoso e sua experiência no âmbito dos movimentos sindical, político, cultural, de bairros e similares”.
<b>1993 – Lei Orgânica da Assistência Social</b> – Lei n. 8.742, que prevê no artigo 2º: “A assistência social tem por objetivos: a) a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à <b>velhice</b> ” (grifo nosso).
<b>1994 – Política Nacional do Idoso</b> – Lei n. 8.842: “assegura os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade”.
<b>1999 – Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa</b> – por Portaria Ministerial 1.395/99, com as diretrizes: “a) participação ativa dos idosos na sociedade, no desenvolvimento e na luta contra a pobreza; b) fomento à saúde e bem-estar na velhice: promoção do envelhecimento saudável; c) criação de um ambiente propício e favorável ao envelhecimento; além de d) fomento a recursos socioeducativos e de saúde direcionados ao atendimento ao idoso”.
<b>2003 – Estatuto do Idoso</b> – Lei n. 10.741: “art. 1º (...) destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 [sessenta] anos”.
<b>2004 – Política Municipal do Idoso</b> – Lei Municipal (São Paulo) n. 13.834: “tem por objetivo gerar condições para a proteção e a promoção da autonomia, da integração e da participação efetiva do idoso na sociedade”.
<b>2009 – Criação do Programa do Envelhecimento Ativo</b> – Lei Municipal (São Paulo) n. 14.905, tendo como objetivos previstos no art. 2º: I – Contemplar a assistência integral ao idoso, considerando suas necessidades específicas. II – Estimular um modo de viver mais saudável em todas as etapas da vida, principalmente ao extrato da população na faixa etária idosa. III – Favorecer a prática de atividades que contribuam com a melhora da qualidade de vida.
<b>2013 – Compromisso Nacional para o Envelhecimento Ativo</b> – Decreto n. 8.114, de 30 de setembro de 2013, da Presidência da República, Subchefia para Assuntos Jurídicos: “Estabelece o Compromisso Nacional para o Envelhecimento Ativo e institui uma Comissão Interministerial para monitorar e avaliar ações em seu âmbito e promover a articulação de órgãos e entidades públicas envolvidos em sua implementação”.

Com relação à questão “viver mais e viver bem”, faz-se necessário refletir sobre Cuidados de Longa Duração para os idosos dependentes. Nesse sentido, Born ressalta:

- A maioria das famílias brasileiras não tem recursos financeiros para contratar cuidadores profissionais nem dispõe de serviços públicos de apoio aos cuidados.
- Podem ser considerados cuidados de longa duração, entre outros, serviços prestados em ILPIs, centros-dias, hospitais-dia e atendimento domiciliar.
- (...) seria necessário formar uma rede articulada, formada por centros-dia, hospitais-dia, centros de convivência dos idosos e cuidado domiciliar formal.
- A qualidade do cuidado pode ser prejudicada pelo estresse do cuidador, resultando em maus-tratos, negligências e violências ao idoso.
- Permanentemente estressado, o cuidador pode adoecer e até mesmo morrer prematuramente (2015, p. 159-160).

Com relação à rede de cuidados, os equipamentos podem ser assim caracterizados ou definidos: (BORN, 2015, p. 160-162):

- **Centros de convivência:** “para idosos **independentes e autônomos**” (BORN, 2015, p. 161, grifo do autor).
- **Centro-dia:** “um programa de atenção integral às pessoas idosas que por suas características familiares e funcionais não podem ser atendidas em seus domicílios ou serviços comunitários; proporciona o atendimento das necessidades básicas, mantém o idoso junto à família, reforça o aspecto de segurança, autonomia, bem-estar e a própria socialização do idoso” (conforme Portaria n. 73/2001 do MPAS/Secretaria do Estado de Assistência Social, apud Born, p. 161).
- **Cuidado domiciliar:** vem sendo realizado pelos serviços de *Home Care*, que alguns planos de saúde oferecem.
- **Instituição de longa permanência:** destinadas a idosos dependentes de cuidados para sobreviver (BORN, 2015, p. 160-162).

Importa considerar também a necessidade de a rede de cuidados ser ampla, efetiva e acessível, garantida por oferta pública e pela iniciativa privada, para que os idosos e seus familiares sejam amparados em seus direitos e na função de cuidar.

Nesse contexto, a Mediação surge como um dos caminhos possíveis para atender as demandas dos cuidados de idosos que se encontram em situação de vulnerabilidade agravada por conflitos intrafamiliares.

Ressalta Groeninga:

Em tempos de aproximação entre o público e o privado na conjugação de interesses comuns, e em tempo de revolução das comunicações, a Mediação Interdisciplinar representa tal revolução, um poderoso instrumento de conscientização, empoderamento e prevenção da exclusão e cronificação das vulnerabilidades (2012, p. 9).

## 9

# DESENVOLVIMENTO DO PROJETO DE PESQUISA

### 9.1. HISTÓRIA DO PROJETO DE MEDIAÇÃO PARA IDOSOS DA PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE SANTO AMARO, SÃO PAULO

A partir de um curso teórico de Mediação no Modelo Transformativo realizado pela Escola Superior do Ministério Público, a Promotora de Justiça Cível Dr.<sup>a</sup> Mônica Lodder de Oliveira dos Santos Pereira e a Procuradora de Justiça Dr.<sup>a</sup> Isabella Ripoli Martins vislumbraram a possibilidade de serem passíveis de mediação conflitos familiares identificados em Procedimentos Administrativos<sup>34</sup>; instaurados com idosos em situação de risco.

---

34 Com relação à instauração de Procedimentos Administrativos, o Ato Normativo da Corregedoria Geral do Ministério Público do Estado de São Paulo, n. 857/14 – PGJ – CGMP, de 27 de novembro de 2014, disciplina a atuação do Promotor de Justiça na defesa de idosos em situação de risco, na proteção dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos de idosos, e na fiscalização das entidades de acolhimento. Dispõe: “Art. 1º. Na tutela do idoso, a atuação do Promotor de Justiça deve visar a assegurar os seus direitos e garantias fundamentais, em especial, à liberdade, ao respeito como pessoa humana e como sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, à dignidade, à preservação da autonomia, à priorização ao convívio familiar e comunitário e ao acesso da rede de serviços de saúde e de assistência social. Parágrafo único – Caberá ao Promotor de Justiça a iniciativa de ações para prevenir e sancionar qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade, opressão e todos os demais atentados àqueles direitos e garantias. Art. 2º. Em caso de violação ou ameaça de lesão a direito individual indisponível do idoso, caberá ao Promotor de Justiça o exercício de sua defesa, por meio de procedimento administrativo, com finalidade de instrumentalizar as medidas administrativas e judiciais cabíveis”. Disponível em <[http://www.mp.sp.mp.br/portal/page/portal/corregedoria\\_geral/Atos](http://www.mp.sp.mp.br/portal/page/portal/corregedoria_geral/Atos)>. Acesso em: 27 maio 2015.

Conforme o Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741/2003), art. 74, V, compete ao Ministério Público:

Instaurar procedimento administrativo e, para instruí-lo:

- a) expedir notificações, colher depoimentos ou esclarecimentos e em caso de não comparecimento injustificado da pessoa notificada requisitar condução coercitiva, inclusive pela Polícia Civil ou Militar;
- b) requisitar informações, exames, perícias e documentos de autoridades municipais, estaduais e federais, da administração direta e indireta, bem como promover inspeções e diligências investigatórias;
- c) requisitar informações e documentos particulares de instituições privadas.

Chegam à Promotoria de Justiça diversas reclamações com idosos que estão em situação de risco relatadas por vários meios: pelo disque 100; pessoalmente, por familiares, assistentes sociais, terceiros, pelo próprio idoso; por Unidades Básicas de Saúde, Hospitais, Centro de Referência do Idoso, entre outros.

O risco a que o idoso está submetido na maioria das vezes deve-se ao abandono: total ou parcial, material ou moral, que resulta em danos físicos e psicológicos. Geralmente a situação de abandono e/ou falta de cuidados deriva de relações familiares conflituosas.

Exemplos de abandono ou falta de cuidados devidos:

- idosos com saúde debilitada que ficam sozinhos;
- idosos com alta hospitalar que não são buscados pelos familiares;
- inobservância de se levarem os idosos às consultas médicas;
- desprezo frente aos cuidados de medicação prescritos;
- falta de convivência com os filhos.

Nos Procedimentos Administrativos, os conflitos familiares identificados ocorrem quando acontecem dificuldades:

- nos cuidados: nenhum dos filhos se responsabiliza, ou apenas um filho é responsável pelos cuidados e se sobrecarrega nessa função;
- na administração e utilização do benefício do idoso;
- na divisão das despesas para a contratação de um cuidador, para a manutenção da residência do idoso ou para internação;
- na convivência com o idoso.

Com relação à vulnerabilidade, a Constituição Federal Brasileira prescreve o princípio da solidariedade entre as gerações familiares e o princípio do melhor interesse. Nesse sentido, Barletta enfatiza:

Fazem jus ao mesmo cuidado especial advindo da família os idosos, segundo o princípio do melhor interesse. Observe-se que o cuidado tanto para crianças como para adolescentes quanto o dirigido aos idosos, não se restringe à solidariedade intergeracional no âmbito familiar, mas também à solidariedade que devem provir da sociedade e do Estado em relação aos seus membros mais vulneráveis, em razão da idade reduzida ou avançada (2010, p. 117).

O contexto em que o projeto acontece é cível, as pessoas que fazem parte da representação são chamadas à Promotoria de Justiça Cível para esclarecimentos sobre a situação noticiada do risco.

Antes de o Projeto de Mediação ser acolhido oficialmente pela Promotoria de Justiça Cível de São Paulo, foi realizado um estudo conjunto entre as idealizadoras e três mediadoras voluntárias de como seria possível a mediação em um contexto com mediados vulneráveis. E, a partir de um caso piloto indicado à Mediação, em junho de 2011 foi criado o Projeto como o nome de: Mediação para Idosos da Promotoria de Justiça Cível do Foro Regional de Santo Amaro<sup>35</sup>. Esse nome foi sugerido pela mediadora voluntária Dina Rosa Duarte de Freitas, também idosa, que ressaltou:

muitas vezes a mediação acontecerá **para o idoso**, em benefício dos seus cuidados, pois pode acontecer de o idoso não estar em condições de saúde para estar presente aos encontros.

Como definição, o Projeto de Mediação para Idosos é a possibilidade de utilização da Mediação para trabalhar a comunicação de idosos em risco com seus familiares, que estejam em conflito, de casos identificados e encaminhados pelos Promotores de Justiça por meio dos Procedimentos Administrativos que acompanham.

Conforme consta na fundamentação do projeto: a Mediação para idosos visa a auxiliar o Ministério Público no apoio ao idoso conforme o artigo 3º do Estatuto do Idoso<sup>36</sup>.

## 9.2. SUJEITOS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO

Como sujeitos do processo de mediação estão os mediados e os mediadores. Os mediados convidados, em geral, são os idosos que estão em risco, seus familia-

---

35 Ver anexo p. 192.

36 Conforme Lei n. 10.741/2003: “É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e a convivência familiar e comunitária”.

res, companheiros e cuidadores, que se encontram em conflito e estão relacionados no Procedimento Administrativo.

Como mediadores voluntários no projeto, há uma equipe multidisciplinar com formação no modelo transformativo. Os mediadores possuem diversas profissões de origem (advogado, psicólogo, terapeuta familiar, jornalista, psicopedagoga, linguísta, etc.) e todos cumpriram as 160 horas do curso de formação – que são divididas entre as etapas teórica e prática com atendimento supervisionado (de 80 horas cada uma).

Para cada atendimento, atuam conjuntamente: os mediadores de campo e a equipe reflexiva. Os mediadores de campo normalmente têm diferentes profissões de origem e trabalham em duplas (o que é chamado de comediação), atuando em comunicação direta com os mediados. Segundo Parkinson (2016, p. 135) “*a comediação interdisciplinar oferece uma gama de conhecimento e experiência que um único mediador não pode proporcionar sozinho*”. A mesma autora exemplifica como vantagens da comediação:

- Comediadores são mais aptos a conter as necessidades conflitantes e os sentimentos que aparecem na mediação que um único mediador.
- Podem proporcionar equilíbrio físico e psicológico à mediação.
- [Geram um] âmbito de perspectivas mais amplas e diferentes pontos de vista.
- Utilizam uma dinâmica circular, (...) incentivam discussões de debates.
- [Fazem um melhor] monitoramento da prática. A presença de mais de um mediador evita descuidos e omissões.
- Oferecem suporte um para o outro (PARKINSON, 2016, p. 131-133).

Os mediadores de campo são os organizadores do processo, na distribuição da fala, do tempo, da solicitação da fala respeitosa, do agendamento dos próximos encontros. Durante o atendimento, podem ser auxiliados por mediadores reunidos em uma equipe que é chamada de reflexiva. Segundo Grosman e Mandelbaum:

A equipe reflexiva é uma ferramenta utilizada há mais de 20 anos nos trabalhos de terapia familiar. Seu sucesso e sua utilidade são fato, na medida em que oferece a possibilidade de gerar novas reflexões, por todos os presentes, sobre questões trazidas à conversa. Para a utilização dessa ferramenta pelo mediador reflexivo, é necessário conhecer suas técnicas, para que as pessoas, que estão participando da mediação, não sintam essas reflexões como ameaças a sua integridade. Ao contrário, a ferramenta é utilizada para que haja, no ambiente de conversa, troca de ideias, ampliando a capacidade de conhecimento, do pensar, do sentir e do fazer (2011, p. 319-320)

Como visto anteriormente, a equipe reflexiva deriva da terapia familiar; é um sistema de escuta idealizado por Tom Andersen (1991). Os membros da equipe reflexiva desenvolvem “diálogos internos”, ou seja, refletem individualmente sobre aquilo que ouviram do campo; quando são convidados a falar, trazem à tona, em voz alta, algumas daquelas reflexões, conversando entre si e não diretamente com os mediados ou com os mediadores. A equipe reflexiva está orientada a compartilhar reflexões e perguntas, as quais por sua vez, podem, ou não, ser respondidas pelos mediados. Segundo esse autor (1991, p. 65-66).

- O sistema entrevistador [mediadores de campo] é visto como um sistema autônomo que define ele próprio o que deve ser conversado e de que maneira isso deve ser feito.
- A equipe reflexiva nunca dá instruções sobre o que o sistema entrevistador deve conversar ou como seus membros devem falar.
- Cada membro da equipe reflexiva escuta silenciosamente a conversa. Os membros não falam entre si, mas cada um se questiona de uma forma inquisitiva.
- Depois de um momento, os membros da equipe apresentam suas ideias se o sistema entrevistador assim o quiser.
- Cada membro da equipe dá sua versão sobre os assuntos problemáticos que foram definidos.

### 9.3. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

Para o desenvolvimento do projeto, foi realizado um estudo prévio pelos mediadores juntamente com as Promotoras de Justiça idealizadoras sobre como eram os Procedimentos Administrativos com idosos em risco, para que se familiarizassem com essa realidade: como chegavam as comunicações dos riscos, quais eram os riscos, quais eram os conflitos identificados, quem poderia ser convidado para a mediação, qual era a situação do idoso no momento do conhecimento do Processo Administrativo, enfim diversas informações que poderiam colaborar para a identificação de quem seriam os mediados<sup>37</sup> a serem convidados.

Os Promotores de Justiça Cíveis analisam os Procedimentos Administrativos e detectam, entre eles, situações passíveis de serem encaminhadas ao setor de mediação. O Procedimento Administrativo não é suspenso com a mediação; enquanto esta acontece em paralelo, aquele continua com o seu trâmite regular, com

---

37 São utilizados neste estudo para os participantes da mediação: mediantos – quando em processo de mediação; mediados – quando findo o processo de mediação.

acompanhamento do Promotor de Justiça responsável, que pode solicitar depoimentos, visitas domiciliares por técnicos, entre diversas outras atuações para o acompanhamento do idoso em risco.

Os mediadores recebem o Procedimento Administrativo encaminhado à Mediação para leitura, para verificarem quem serão os mediandos convidados e se o idoso pode ser convidado. Indicam os nomes dos mediandos e uma data possível para o primeiro encontro.

Os Promotores de Justiça intimam as partes a comparecerem ao primeiro encontro de mediação. Essa intimação aos convidados é para conhecerem a possibilidade da mediação; nos encontros, os mediadores esclarecem que a mediação é um processo voluntário e que nenhum prejuízo resulta da não participação.

Para o desenvolvimento da prática, dois desafios iniciais precisavam ser contemplados: a vulnerabilidade de uma das partes e o princípio do sigilo que faz parte do processo de mediação.

Com relação à vulnerabilidade, já no primeiro encontro os mediandos ficam cientes de: que ali estão pelo e para o idoso; quais são os riscos que foram comunicados no Procedimento Administrativo; que a mediação trabalhará a comunicação familiar inicialmente com relação àqueles riscos; e que os mediadores ali estão como facilitadores do diálogo entre os familiares, não como juízes ou conselheiros.

Quanto ao sigilo, foi feito um estudo cuidadoso da ponderação dos princípios: vida, dignidade humana e sigilo. A mediação é, em regra, um procedimento sigiloso; como, porém, os idosos se encontram em situação periclitante, circunstâncias de risco podem ser comunicadas aos Promotores de Justiça, durante a mediação. Esse tipo de comunicação pode ocorrer se houver:

I – Agravamento da situação de risco em que o idoso se encontra<sup>38</sup>.

II – Comunicação de crime – neste caso, a mediação será encerrada, independentemente da autorização dos mediandos, por ser um princípio básico da mediação o encerramento na constatação de crime.

Além dos princípios já mencionados acima (voluntariedade e sigilo), importa considerar que, inobstante as especificidades da mediação realizada com idosos em

---

38 Os mediandos assinam um Termo de Adesão à Mediação (vide anexo p. 167); nesse documento, autorizam os mediadores a comunicarem o agravamento do risco ao idoso. Essa comunicação é autorizada na Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, no anexo III, referente ao Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores Judiciais, no artigo 1º, parágrafo 1º, que trata da confidencialidade: “Confidencialidade – Dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes”.

risco, todos os demais princípios éticos da Mediação e relacionados à função do mediador são respeitados e mantidos no desenvolvimento dos encontros de mediação. Esses podem ser exemplificados pelos princípios norteadores da mediação que Sampaio e Braga Neto (2006, p. 36-38) elencam: imparcialidade, independência do mediador, credibilidade, competência, diligência, acolhimento das emoções dos mediados<sup>39</sup>; boa-fé, respeito, equidade, celeridade, cooperação e informalidade<sup>40</sup>.

Com relação aos principais norteadores da Mediação, Sampaio e Braga Neto destacam (2007, p. 35-40):

- **Autonomia da vontade das partes:** “o mediador deve assegurar a plena autonomia das partes durante a mediação”.
- **Imparcialidade:** “impõe-se ao mediador o dever de procurar compreender a realidade dos mediados, sem que nenhum preconceito ou valores pessoais interfiram em sua intervenção”.
- **Independência:** “refere-se ao mediador impossibilitado de levar à frente o processo de mediação quando existem ligações anteriores com as partes”;
- **Confidencialidade:** “o mediador deverá manter sigilo sob todas as informações, fatos, relatos, situações, documentos e propostas; (...) deverá garantir que não será testemunha (...)”.
- **Competência:** “ao mediador cabe somente aceitar a tarefa de mediar quando tiver plena convicção de suas qualidades para atender os mediados em seus questionamentos”.
- **Diligência:** “o mediador deverá desenvolver seu trabalho de maneira consciente, prudente e eficaz, assegurando todas as informações aos mediados”;
- **Acolhimento das emoções:** “o mediador deve trabalhar para que, no transcorrer do processo de mediação, os mediados evoluam a fim de reconhecerem a legitimidade das emoções do outro”.

O desenvolvimento da prática da mediação tem como objetivo restabelecer ou ampliar a comunicação entre os idosos e seus familiares, o que pode contribuir para a melhora dos cuidados ao idoso e do relacionamento entre os membros da família.

---

39 Neste estudo, constata-se que há autores que consideram o acolhimento como um princípio da mediação (Sampaio e Braga Neto, 2007); outros o consideram como ferramenta a ser utilizada na mediação, como mais adiante descreve Almeida T. (2014).

40 A Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça menciona: Art. 1º São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.



## 10

# DINÂMICA DOS ENCONTROS DE MEDIAÇÃO

Cada família encaminhada a mediação é atendida uma vez por mês<sup>41</sup>, os encontros de mediação acontecem uma vez por semana e duram em torno de duas horas. Normalmente o processo de mediação leva por volta de seis encontros; este número pode variar, dependendo de cada caso. Quando os encontros resultam em um acordo ou termo de entendimento, são feitos mais um ou dois encontros de acompanhamento.

São desenvolvidas todas as etapas da mediação: Pré-mediação; Etapa I – Organização do Processo; Etapa II – Relato dos Mediados; Etapa III – Construção da Agenda; Etapa IV – Fechamento do Processo<sup>42</sup>. Essas etapas serão apresentadas em tópicos posteriores.

Além dos encontros em que todos os participantes se reúnem, é trabalhada pelos mediadores a possibilidade de encontros separados, chamados *cáucus*<sup>43</sup>, que

---

41 Os atendimentos acontecem uma vez ao mês por solicitação das famílias mediadas, para não serem prejudicadas em faltas no trabalho, no horário da mediação recebem atestado de comparecimento. Os intervalos mensais entre os encontros também favorecem aos combinados que os mediados realizam durante os encontros.

42 INSTITUTO FAMILIAE, 2010, p. 14-36.

43 “*Cáucus*: são os encontros privados dos mediadores com cada mediando, individualmente. Esses encontros podem acontecer após a decisão de todos os envolvidos em participar da mediação e a qualquer tempo no curso da mediação. A decisão sobre a utilização ou não dessa ferramenta de trabalho caberá aos mediadores, ou quando for solicitada por, pelo menos, um mediando” (GROSMAN e MALDELBAUN, 2011, p. 319).

podem acontecer a qualquer momento, tanto por solicitação dos mediandos quanto dos mediadores, que podem consultar se os participantes possuem interesse em conversar separadamente sobre o conflito. No caso da ocorrência de *cáucus*, o número de encontros pode ultrapassar seis.

Durante os atendimentos, as principais ferramentas trabalhadas pelos mediadores são o *rappport*, a escuta ativa e perguntas. O *rappport* se traduz em acolhimento, bem receber e no não julgamento. A escuta ativa é a escuta atenta e cuidadosa dos mediadores, que possibilita empatia e confiança por parte dos mediados e o desenvolvimento das perguntas. Nesse sentido, Almeida, T. esclarece:

A Escuta Ativa apoia-se no tripé legitimação, balanceamento e perguntas e tem por objetivos: (i) oferecer uma qualidade de interlocução cujo acolhimento possibilite que as pessoas se sintam legitimadas em seus aportes e participação; (ii) conferir equilíbrio entre dar voz e vez aos integrantes da conversa e viabilizar uma escuta que inclua o ponto de vista do outro; (iii) oferecer perguntas que gerem informação, propiciem progresso e movimento ao processo de Mediação (2014, p. 66).

Com relação aos tipos de perguntas feitas pelo mediador, Parkinson exemplifica:

- **Abertas:** convida a uma resposta genérica ou espontânea: “Então o que vocês esperam da mediação?”
- **Indireta:** pode ser respondida por qualquer das partes: “Vocês têm algum acordo em andamento?”
- **Perguntas sobre opções:** “Vocês conseguem enxergar outras possibilidades?”
- **Perguntas para esclarecer as prioridades e facilitar a comunicação:** Qual é a sua principal prioridade agora? (2016, p. 201-202).

## 10.1. PRÉ-MEDIAÇÃO

Na pré-mediação, os mediadores de campo realizam a fala de abertura, na qual: apresenta-se o risco em que o idoso se encontra; explica-se que os membros daquela família foram convidados para trabalharem a comunicação familiar e os cuidados com o idoso; informa-se como serão os encontros e se comunicam os princípios da mediação e princípios éticos do mediador. Os mediadores estabelecem com os participantes como será a organização das falas e já iniciam uma primeira escuta do problema a partir do ponto de vista da família.

Se houver tempo, ao final deste encontro faz-se uma leitura do Termo de Adesão, esclarecendo aos participantes do que se trata. O Termo de Adesão<sup>44</sup> é um

---

44 Conforme transcrição do Termo de Adesão na p. 167, no final deste livro

documento em que se explica o que é a mediação, apresentam-se seus princípios e se explicitam as exceções com relação à confidencialidade. Esse documento é lido e assinado pelos mediandos, para firmar seu compromisso em participar do processo de Mediação.

## 10.2. RELATOS DAS HISTÓRIAS OU FASE DAS NARRATIVAS

As famílias que comparecem à Mediação para Idosos costumam ser numerosas, e há duas formas mais frequentes em que o conflito se apresenta: ou o conflito gira em torno especialmente de dois mediandos – entre dois irmãos, ou entre um dos pais e um dos filhos –, ou a família já chega dividida em dois lados, com duas opiniões pré-determinadas. Em ambos os casos, essa divisão de opiniões afeta todos os membros da família de tal forma que, quando chegam aos primeiros encontros, os familiares estão muito envolvidos no conflito e possuem dificuldades tanto em se reunirem, quanto em contarem suas histórias. Durante o caminhar da mediação, as ferramentas comunicativas são trabalhadas pelos mediadores de campo para a ampliação das narrativas.

Como são vários os presentes, os mediadores procuram equilibrar o tempo de escuta e escolher perguntas que possam contemplar a todos, para que todos se sintam inseridos e participantes do processo. Quando acontece a necessidade de um encontro privado, a mesma oferta é feita a todos, com distribuição igual de tempo para cada participante. O *cáucus* pode acontecer em um mesmo dia, quando vários mediandos são escutados em separado, ou em dias separados, quando comparece ao encontro apenas o participante a ser ouvido.

Durante as narrativas dos participantes, os mediadores, por meio de perguntas, procuram trabalhar os princípios do empoderamento e da autodeterminação de todos os mediandos. Entende-se por empoderamento o protagonismo e fortalecimento dos mediandos para encontrarem soluções para os impasses que vivem; e por autodeterminação, a possibilidade de eles próprios chegarem a construções de alternativas possíveis.

Nesta fase, os mediadores escutam atentamente as diversas histórias que cada mediando traz, a partir da escuta ativa, do não julgamento, do cuidado com sua imparcialidade e com sua postura não verbal; para facilitar o processo narrativo, utilizam ferramentas como perguntas, validação, recontextualização, resumo e visita ao lugar do outro.

Segundo Almeida, T. (2014):

- As perguntas “são a intervenção mais significativa em mecanismos auto-compositivos, uma vez que têm a intenção de gerar reflexão, informação e ideias-alicerces desta natureza de processo” (p. 75).

- A validação “tem por objetivo legitimar, no sentido de justificar positivamente” (p. 69).
- Recontextualizar é: “redefinir, definir novamente”, “é encontrar motivação legítima ou intenção positiva no que foi dito ou feito” (p. 281).
- Resumo: “destina-se a condensar um certo volume de fala e dela selecionar o que a subjetividade do mediador considera significativo/relevante para o caso em um determinado momento” (p. 284).
- Visitar o lugar do outro: “imaginar-se em situação ou posição semelhante no presente, ou no futuro; promover a reflexão” (p. 279).

#### **10.4. CONSTRUÇÃO DA AGENDA**

Esta fase é chamada de construção da agenda ou de busca de opções de soluções. Esta etapa acontece quando os mediandos conseguem refletir no que podem fazer para se melhorar a situação em que o idoso se encontra e para aprimorarem a comunicação familiar. São utilizadas pelos mediadores as técnicas da negociação de Harvard, baseadas em princípios que têm como pontos fundamentais (FISHER, et al. 2006 p. 28):

- Separar as pessoas do problema: para que os mediandos reflitam qual é problema comum que possuem.
- Focar nos interesses e não nas posições: posições são as falas que os mediandos trazem; os mediadores trabalham com perguntas sobre quais são os reais interesses que possuem, o que está oculto em suas falas.
- Gerar opções, buscar pontos comuns: a mediação não caminha nos impasses – somente consegue avançar nos pontos que são positivos e comuns.
- Utilização de critérios que sejam objetivos nas soluções encontradas pelos mediandos – que necessitam ser possíveis de acontecerem na prática; os mediadores atuam como agentes de realidade: por exemplo, na contratação de um cuidador, as perguntas são de como serão os detalhes dessa contratação (horário de trabalho, pagamento, divisão das despesas, etc.).

#### **10.5. ENCERRAMENTO DO PROCESSO**

Quando acontecem todos os encontros e/ou quando é possível o desenvolvimento de todas as fases, a mediação se encerra com a etapa final, que é o fechamento do processo.

Quando a comunicação familiar é restabelecida e são possíveis se estruturar em combinados, estes são redigidos em um Acordo ou Termo de Entendimen-

to<sup>45</sup>, um documento com um breve relato do processo de mediação e com os acordos feitos, que é lido para os mediandos.

Após a finalização do Acordo, pode ser agendado um encontro com o Promotor de Justiça responsável pelo Procedimento Administrativo para ciência dos combinados e validação das decisões, quando se conferem novamente as proposições, com a possibilidade da homologação e constituição de um título executivo extrajudicial, a partir do qual uma das partes pode exigir da outra o cumprimento da obrigação assumida.

---

45 O Termo de Entendimento acontece quando são realizados combinados na Mediação entre um filho (ou filha) e o idoso (ou idosa).



## 11

# RESULTADOS POSSÍVEIS

A partir da coleta dos dados constantes nos Procedimentos Administrativos dos casos que foram encaminhados à mediação e através das anotações dos mediadores durante os atendimentos, passa-se a analisar os resultados obtidos no período de junho de 2011 a junho de 2015.

A pesquisa foi realizada na Promotoria de Justiça Cível em Santo Amaro, São Paulo/SP, com a autorização dos Promotores de Justiça e colaboração dos Oficiais da Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro para a localização dos Procedimentos Administrativos; foi realizada no próprio setor dos oficiais, às sextas-feiras à tarde, após os atendimentos de mediação, nos meses de agosto a outubro de 2015.

Como foi realizada durante o expediente, nesses dias foi observada a presença de idosos na Promotoria de Justiça para comunicarem seus riscos e se pôde presenciar o quanto se sentiam acolhidos e seguros nesse espaço, com a escuta acolhedora dos servidores do Ministério Público.

Como resultados possíveis, são considerados não somente o acordo, mas **todas as transformações possíveis** para a família e o idoso.

De junho de 2011 até junho de 2015, tinham sido encaminhados 47 Procedimentos Administrativos à mediação:

**Tabela 1: Casos encaminhados à mediação**

Total dos encaminhamentos	47	100%
Casos em andamento na mediação no período	2	4,25%

Pré-mediações agendadas	1	2, 12%
Não adesões	11	23,40%
Infrutíferas	8	17,02%
Com agravamento do risco	2	4,25%
<b>Encerradas</b>	<b>23</b>	<b>48,93%</b>

Tabela 2: Mediações encerradas com adesões e resultados possíveis

23	2 (um foi encerrado com restabelecimento da comunicação, outro com acordo)	Portadores de Necessidades Especiais <sup>42</sup> 4,25%
	1	2,12% houve comunicação de aumento do risco à Promotoria
	<b>20</b>	<b>42,55% com adesões e resultados possíveis</b>

Na primeira tabela dos 47 casos encaminhados à mediação:

- Três casos encontravam-se em andamento na época da finalização deste trabalho – dois estavam em processo; um ainda começaria (já estava agendado o primeiro encontro).
- Onze casos não puderam ser trabalhados pela mediação porque não houve adesão dos mediandos: considera-se não adesão o comparecimento até o segundo encontro apenas.
- Dez casos não tiveram resultados proveitosos, seja em face da intensidade do conflito familiar existente, seja em casos em que os mediandos compareceram até o terceiro ou quarto encontro, mas não tiveram movimentos de mudanças.
- Dois casos tiveram a mediação encerrada por aumento da situação de risco-estes foram comunicados aos Promotores de Justiça com autorização dos mediandos. Em um dos casos, o filho narrou que sua mãe estava internada por meses; a Promotora de Justiça fez o acompanhamento do caso e constatou que a idosa tinha alta hospitalar e não era buscada pelo filho; a mediação foi encerrada. Em outro caso, a própria idosa, comunicou que tanto ela como seus filhos não estavam seguros em participar da mediação, em razão da namorada de um de seus filhos (portador de esquizofrenia), que mora no mesmo quintal da idosa, estar usando drogas e levando pessoas para usar drogas em sua casa, a agredindo, deixando seu filho ainda mais

46 O Projeto de Mediação também passou a atender pessoas com deficiências que estejam em situação de risco e com conflitos familiares, independentemente da idade.

agitado, comunicou que esta situação prejudicou os demais filhos a quere-rem participar da mediação. O aumento da situação do risco foi comunicado à Promotora de Justiça responsável e a mediação foi encerrada.

- Dois casos foram direcionados a pessoas não idosas portadoras de deficiências<sup>47</sup>. Em um dos casos, a mediação aconteceu para trabalhar a comunicação familiar de um casal com um filho portador de esquizofrenia, dependente de cuidados. No outro caso, o processo de mediação partiu da situação de dois irmãos, um com deficiência visual e outro com deficiências nos membros superiores, em que um estava responsável pelos cuidados do outro e com dificuldades na função. A mediação aconteceu tendo como pedido a ajuda dos demais irmãos. Ambos os casos caminharam com resultados produtivos: no primeiro, houve a melhora do casal para os cuidados do filho, e, no segundo caso, outro irmão assumiu os cuidados (e a curatela) de um dos irmãos portador de deficiência visual.

Ressalta-se que a Mediação trabalha em parceria com a Promotoria no acompanhamento do idoso e sua família; todos os casos encaminhados à mediação continuam a ser acompanhados pelos Promotores de Justiça responsáveis, que somente encerram ou arquivam os processos quando da constatação da ausência de risco ao idoso.

## **11.1. EXTENSÃO DO PROJETO DE MEDIAÇÃO OS CUIDADOS COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS EM RISCO**

A partir da possibilidade dos casos com idosos em risco em conflitos familiares serem mediáveis, foram encaminhados à mediação casos de risco com pessoas com deficiências<sup>48</sup> por conflitos familiares em seus cuidados.

Um caso piloto foi encaminhado pela Promotora de Justiça: um filho jovem portador de esquizofrenia necessitava do acompanhamento dos seus pais para a administração de seus cuidados diários, para o levarem ao tratamento e o acompanharem nas consultas médicas. O casal na época vivenciava um intenso conflito pela separação, o que dificultava a proximidade do pai com filho, e isso prejudicava a distribuição dos cuidados entre os pais. Foram realizados cinco encontros de

---

47 Vide item 11.1, p. 120.

48 Segundo a Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015, artigo 2º: “Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”.

mediação, de setembro de 2013 a maio de 2014. Com a mediação, o casal parental conseguiu uma melhora da comunicação para combinarem os cuidados do filho e estarem mais próximo deste.

Com este caso piloto encaminhado à Mediação, foi constatado que o formato do projeto de Mediação para Idosos em Situação de Risco poderia ser adaptado para outras situações de pessoas que também estivessem em situação de vulnerabilidade – como portadores de deficiências que necessitem de cuidados familiares e estes se encontrem prejudicados pela existência de conflitos familiares. Constatou-se a possibilidade de a mediação trabalhar, nesses contextos, a comunicação familiar dos responsáveis pelos cuidados.

## **11.2. RESULTADOS DOS 20 CASOS SELECIONADOS DAS MEDIAÇÕES QUE TIVERAM ADESÕES E RESULTADOS POSSÍVEIS**

Voltando aos casos atendidos para idosos em situação de risco, passa-se agora à análise dos **vinte casos** com idosos em situação de risco e familiares em conflito que aderiram aos encontros de mediação e tiveram resultados frutíferos.

Foram analisados:

- gênero;
- idade (na data da comunicação do risco);
- mediados;
- número de encontros;
- resultados das mediações.

Em face do sigilo da mediação, não serão identificados os nomes dos mediados, nem os números dos Procedimentos Administrativos (PA), que permanecerão XX. Os casos foram numerados de 1 a 20, identificados pelo ano do processo, gênero e idade do idoso; serão descritos o(s) risco(s), **Como o caso chegou à Promotoria** de Justiça Cível de Santo Amaro, com relação a mediação foram identificados: os mediados em idosos e familiares, qual foi o número de encontros e o período em que eles se deram, e qual foi o resultado da mediação.

Os riscos descritos nos casos selecionados foram comunicados pelo próprio idoso, por familiares, conviventes disque 100, Órgãos Públicos, entre outros. São riscos que acontecem de diversas formas em prejuízo da saúde e bem-estar do idoso, como agressões físicas e verbais, não convivência, não acompanhamento médico e dos cuidados regulares, abuso financeiro, entre outros riscos.

Os dois primeiros itens analisados: **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça e Riscos**, foram coletados dos Procedimentos Administrativos Os demais itens: Mediados, número de encontros e resultados da mediação, foram coletados pelas anotações dos mediadores presentes aos encontros de mediação.

### 1) PA XX /10<sup>49</sup>, idosa, 68 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** uma das filhas procurou o CREAS (Centro de Referência Especializado em Assistência Social) a fim de solicitar uma vaga de internação em Unidade de Internação Intensiva para sua mãe.
- **Risco:** a idosa era portadora da doença de Parkinson, de esquizofrenia, já tendo sofrido um Acidente Vascular Cerebral, sendo dependente de cuidados. A filha relatou que não podia continuar os cuidados, somente contando com a ajuda de um dos irmãos, sem poder contar com a ajuda dos demais irmãos.
- **Mediados:** os 9 filhos da idosa (6 mulheres e 3 homens).
- **Número de encontros:** 8 encontros, de julho de 2011 a março de 2012.
- **Resultados:** houve o restabelecimento da comunicação entre os irmãos, que acordaram compartilhar os cuidados da idosa e o rateio das despesas com a contratação da cuidadora. Dois filhos não participaram dos combinados, com a concordância dos demais.

### 2) PA XX/10, idoso, 87 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a nora do idoso compareceu à Promotoria de Justiça
- **Risco:** a nora do idoso relatou sempre ter cuidado de seu sogro, que já tinha tido três infartos e apresentava vários problemas de saúde. Expôs que não conseguia ajuda dos demais filhos do idoso e que não conseguiria mais atender ao seu sogro sozinha, pois seu marido faria uma cirurgia e exames para diagnosticar se era portador de Alzheimer.
- **Mediados:** os 5 filhos da idosa e 2 noras

---

49 PA XX é a abreviação do Procedimento Administrativo pesquisado; em face do sigilo, os números e os nomes não foram identificados. Somente o gênero e a idade do mediando e o ano do Procedimento Administrativo estão registrados aqui.

- **Número de encontros:** 4 encontros, de setembro de 2011 a março de 2012.
- **Resultados:** os mediados encontraram como solução a internação do idoso em uma casa de repouso com a colaboração dos filhos no custeio. No último encontro, um dos filhos compareceu à mediação e disse que os combinados estavam sendo cumpridos. Foi comunicado o falecimento do idoso em abril de 2012.

### 3) PA XX/ 11, idosa, 71 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o Procedimento Administrativo foi iniciado por portaria do Ministério Público para apuração de risco à idosa, acamada, consistente em negligência e abandono, tendo em vista que a notícia foi trazida por um de seus filhos, que o irmão deste que é curador da idosa, não estaria se desincumbido devidamente dos seus cuidados, deixando a idosa sozinha na residência durante o dia.
- **Risco:** a idosa era portadora de sequelas de um Acidente Vascular Cerebral e com provável deficiência mental. Foi relatado pela Assistente Social no Procedimento Administrativo que a idosa não se encontrava em total situação de abandono, com tratamentos esporádicos dos filhos, porém não se encontrava adequadamente assistida, por carência de cuidados físicos e com a rotina de permanecer numa cama, sem companhia, em frente a uma televisão.
- **Mediados:** os 2 filhos da idosa.
- **Número de encontros:** 9 encontros, de agosto de 2011 a abril de 2012.
- **Resultados:** inicialmente foi feito um acordo em que os irmãos se comprometiam a contratar uma cuidadora, sendo ambos responsáveis por seu pagamento e também pela divisão de outros cuidados que se fizessem necessários; combinaram que um dos filhos ficaria com a mãe durante a semana e o outro aos finais de semana. No encontro de acompanhamento na mediação, o filho curador relatou que seu irmão não estava participando dos cuidados que combinaram com sua mãe. A mediação foi encerrada e o caso continuou a ser acompanhado pela Promotora de Justiça responsável.

### 4) PA XX /11, idosa, 77 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** irmã e sobrinho compareceram a uma Unidade Básica de Saúde, que encaminhou o caso à Promotoria.

- **Risco:** irmã e sobrinho afirmaram que a idosa, portadora de necessidades especiais (deficiência mental), morava com a sua mãe idosa e outros três irmãos no mesmo quintal, mas estes não auxiliavam nos cuidados das idosas.
- **Mediados:** 4 irmãos, 1 cunhado e 2 sobrinhos da idosa.
- **Número de encontros:** 8 encontros, de novembro de 2011 a junho de 2012.
- **Resultados:** apesar do não restabelecimento pleno da comunicação, os irmãos da idosa celebraram um acordo para os cuidados das duas idosas (que são mãe e filha) – se organizaram na distribuição dos cuidados com as idosas (mãe e filha), em relação a: condução às consultas médicas e administração da medicação; administração dos benefícios previdenciários e prestação de contas; contratação, orientação e complementação do pagamento da cuidadora.

## 5) PA XX/11, idosa, 62 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a própria idosa compareceu à Promotoria de Justiça.
- **Risco:** a idosa relatou que residia com sua filha portadora de necessidades especiais e que precisava da ajuda dos demais filhos nos cuidados da sua saúde e da sua filha (irmã daqueles).
- **Mediados:** a idosa e 7 filhos (4 mulheres e 3 homens)
- **Número de encontros:** 9 encontros, sendo 6 encontros regulares, de novembro de 2011 a abril de 2012, e 3 encontros de acompanhamento, entre outubro e novembro de 2013<sup>50</sup>.
- **Resultados:** com exceção de dois irmãos, os filhos celebraram um acordo, no qual combinaram que a idosa continuaria a residir com a filha interdita num local próximo à residência de outra filha; que contratariam uma cuidadora; que pagariam um salário mínimo à idosa, rateado entre os filhos; que se dividiriam para levar a idosa às consultas médicas; que seriam mais participativos e visitariam mais a mãe. Após o encerramento da Mediação, uma das filhas procurou a Promotora de Justiça responsável pelo Procedimento Administrativo e disse que o acordo não estava sendo cumprido e solicitou nova reunião com toda a família para que as obrigações de cada um fossem restabelecidas. Nos encontros de acompanhamento, relataram que o diálogo entre os irmãos tinha passado a fluir melhor, porém

---

50 Em geral, acontecem até seis encontros de mediação e dois encontros de acompanhamento. No entanto, em certos casos, é possível que sejam necessários mais encontros.

ainda encontravam dificuldades de comunicação e de relacionamento com a mãe. Duas filhas relataram ir à casa da mãe com frequência e colaborar nos cuidados da irmã deficiente, mas que os filhos homens geralmente não frequentavam a casa da mãe.

#### 6) PA XX/11, idoso, 88 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o próprio idoso compareceu à Promotoria de Justiça.
- **Risco:** o idoso informou que sua esposa estava com a doença de Alzheimer e tinha sido levada para uma casa de repouso sem seu consentimento; relatou que morava com seu filho, mas não estava contente e gostaria de cuidar da sua esposa.
- **Mediados:** o idoso e o filho.
- **Número de encontros:** 7 encontros, de novembro de 2011 a agosto de 2012.
- *A esposa do idoso faleceu após o primeiro encontro de mediação.*
- **Resultados:** melhora na comunicação entre pai e filho; o filho alugou uma casa para o pai próxima de sua residência e continuou a acompanhar os seus cuidados. Foi feito um termo de entendimento entre o filho e o idoso.

#### 7) PA XX /11, IDOSO, 73 ANOS

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o idoso relatou, em um pronto-socorro, ter sofrido agressão física pelo companheiro da filha e ter sido socorrido por seu filho. O caso foi encaminhado à Promotoria.
- **Risco:** além do relato de agressão, o idoso disse ter convivência conflituosa com todos os filhos e com a família da filha que residia no mesmo endereço.
- **Mediados:** o idoso, 2 filhos (1 mulher e 1 homem) e o marido da filha
- **Número de encontros:** 7 encontros, de novembro de 2011 a junho de 2012
- **Resultados:** a comunicação entre idoso, genro e filha foi restabelecida; resolveram conflitos familiares que eram fomentados pelo pagamento das contas domésticas. Foi realizado um acordo.

#### 8) PA XX/11, idosas, 84 anos e 65 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a filha de uma das idosas compareceu à Promotoria de Justiça.

- **Risco:** a idosa de 84 anos tinha duas filhas. Uma das filhas comunicou que a mãe tinha sido agredida pela outra. Além disso, essa filha compartilhou a situação em que sua mãe vivia: ela era lúcida e cuidava da irmã, de 65 anos, que tinha depressão. As duas idosas moravam com os dois filhos da mais nova (um filho e uma filha).
- **Mediados:** as idosas, a filha da idosa de 84 anos (a que se comunicou com a Promotoria) e o irmão das idosas.
- **Número de encontros:** 4 encontros, de março de 2012 a agosto de 2012
- **Resultados:** havia conflitos e agressões físicas entre as duas irmãs idosas que moravam juntas. O irmão levou uma das idosas (de 65 anos) para morar na sua casa e se comprometeu com seus cuidados e assistência.

#### 9) PA XX /12, idosa, 66 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** uma das filhas compareceu à Promotoria de Justiça
- **Risco:** a filha que compareceu à Promotoria de Justiça declarou estar sobrecarregada com os cuidados de sua mãe por não contar com a ajuda da sua irmã, residente em outro Estado; relatou que sua mãe era dependente de cuidados e tinha epilepsia, tendo sofrido um aneurisma cerebral e um Acidente Vascular Cerebral.
- **Mediados:** a idosa, 2 filhas (a que morava em outro Estado veio para a Mediação), 3 irmãs e 1 sobrinha
- **Número de encontros:** 7 encontros, de agosto de 2012 a julho de 2013
- **Resultados:** a mediação foi encerrada devido a intenso conflito entre a mãe e a filha que morava em sua casa (com relatos de agressão da filha em relação à mãe). Não houve o restabelecimento da comunicação entre a mãe e essa filha. Apesar disso, houve mudança na situação da idosa: a filha saiu da casa da mãe, o que atenuou o conflito existente e os consequentes riscos, e os cuidados para com a idosa foram restabelecidos pelas irmãs da idosa, com a colaboração da filha residente em outro Estado, que se comprometeu a ir à casa da mãe quando pudesse e acompanhar os cuidados com a mãe.

#### 10) PA XX/2012, idoso, 76 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o filho do idoso compareceu à Promotoria de Justiça

- **Risco:** o filho do idoso informou que residia com seu pai e cuidava dele em período integral. Declarou que seu pai era lúcido; tinha glaucoma, hérnia e um “problema na próstata”; fazia uso de colírios e remédios; tinha condições de cuidar de sua própria higiene e alimentação; tinha mais quatro filhas, que não ajudavam nos cuidados com o pai. Desejava não continuar mais a residir com o pai e necessitava da ajuda das irmãs nos cuidados, visitas e contribuições dos serviços da casa. Além disso, relatou que seu pai não tinha condições de morar sozinho sem ajuda, e que ele brigava muito com as filhas, mas naquele momento estava mais calmo.
- **Mediados:** o idoso e 5 filhos (4 mulheres e 1 homem)
- **Número de encontros:** 10 encontros, de setembro de 2012 a fevereiro de 2013
- **Resultados:** foi celebrado um acordo entre o idoso e seus cinco filhos. Cada filho comprometeu-se a visitar o pai segundo suas possibilidades. Uma filha se comprometeu com os cuidados da casa; outra filha se comprometeu a lavar e passar a roupa do idoso; o próprio idoso se responsabilizou por sua alimentação; o filho se responsabilizou por administrar remédios e levar o idoso às consultas médicas; as duas outras filhas se responsabilizaram por contribuir com um valor mensal fixo acordado, para ajudar nas despesas do pai; o filho se comprometeu a contribuir financeiramente quando necessário.

## 11) PA XX/12, idoso, 87 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a irmã do idoso compareceu à Promotoria de Justiça
  - **Risco:** a irmã do idoso compareceu à Promotoria de Justiça para pedir intercessão com relação aos cuidados para com seu irmão, que já tinha sofrido “derrames”, tomava medicamentos diários, locomovia-se com dificuldades e não era cuidado nem visitado pelos quatro filhos.
  - **Mediados:** os 4 filhos do idoso (1 mulher e 3 homens)
  - **Número de encontros:** 9 encontros, de setembro de 2012 a maio de 2013
- Resultados:** houve melhora na distribuição dos cuidados. Foi feito um acordo em relação: à contratação de uma faxineira com o valor rateado entre os filhos; à organização para levar o idoso às consultas médicas; à convivência familiar; à administração da rotina de cuidados domésticos e do benefício previdenciário. Após o encerramento da Mediação, houve a comunicação de descumprimento do acordo. A família foi então novamente acompanhada

pela Promotora de Justiça até o restabelecimento dos cuidados para com o idoso e o consequente arquivamento do Procedimento Administrativo.

## 12) PA XX /12, idosa, 70 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** foi realizada uma denúncia anônima pelo Disque 100
- **Risco:** a denúncia afirmava que a idosa era negligenciada em seus cuidados, sofria abuso financeiro por um dos filhos e encontrava-se depressiva por falta da visita das filhas.
- **Mediados:** a idosa e 4 filhos (2 mulheres e 2 homens)
- **Número de encontros:** 7 encontros, de março de 2013 a agosto de 2013
- **Resultados:** a família chegou à mediação apresentando intenso conflito entre o grupo de irmãos em face da interdição da mãe. Apesar de não ter havido o restabelecimento da comunicação entre os irmãos, a partir do processo de mediação as irmãs passaram a conviver mais com a mãe.

## 13) PA XX/12, IDOSA, 84 ANOS

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** foi realizada uma denúncia anônima pelo Disque 100
- **Riscos:** a denúncia afirmava que a idosa era negligenciada por sua filha, deixando de receber os cuidados necessários com higiene, alimentação e cuidados médicos.
- **Mediados:** 5 filhos da idosa (3 mulheres e 2 homens)
- **Número de encontros:** 3 encontros, de agosto de 2012 a novembro de 2012
- **Resultados:** foi celebrado um acordo com os 5 filhos da idosa que compareceram aos encontros de mediação. A idosa tinha mais três filhos que não compareceram à mediação, por residirem em outro Estado. Houve o restabelecimento da comunicação entre os cinco filhos e a mãe. A filha passaria a retirar medicação e fraldas no Posto de Saúde; todos os filhos combinaram de colaborar para a contratação uma cuidadora (que seria a nora de uma das filhas), a ser paga com o benefício da idosa, com complementação financeira de uma das filhas; os filhos também se revezariam para levar a idosa ao médico quando necessário e para ajudar no preparo da alimentação da mãe.

#### 14) PA XX /12, idosa, 73 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a própria idosa compareceu à Promotoria de Justiça
- **Risco:** a idosa informou sofrer agressão física e verbal das filhas, que viviam da sua pequena renda e moravam com ela. Gostaria que suas filhas saíssem de sua casa e fossem morar em outro lugar, pois “não suportava mais ser humilhada”; relatou ainda que tinha problemas de saúde e fazia tratamento do coração.
- **Mediados:** a idosa, 3 filhos (2 mulheres e 1 homem) e 1 neto
- **Número de encontros:** 8 encontros, de março de 2012 a outubro de 2012
- **Resultados:** a mediação não resultou no restabelecimento da comunicação. Uma filha comunicou aumento do risco nas condições de saúde da idosa, que estava física e psicologicamente debilitada: compartilhou que sua mãe não saía mais da cama, tinha dificuldades para se alimentar e não tinha mais condições de sair de casa; relatou que assumira os cuidados para com a idosa, mas que estava com dificuldades em retirar a pensão alimentícia da idosa para cuidar dela. A mediação foi encerrada pela ausência dos demais mediados nos últimos encontros, e a situação do agravamento do risco continuou a ser acompanhada pela Promotora de Justiça responsável. A idosa passou a receber acompanhamento multiprofissional a partir julho de 2012 e veio a falecer em setembro de 2013.

#### 15) PA XX /12, idosa, 93 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** uma filha da idosa compareceu à Promotoria de Justiça
- **Risco:** a filha da idosa que compareceu à Promotoria de Justiça relatou que sua mãe era lúcida, mas que tinha sofrido um Acidente Vascular Cerebral há três anos e que necessitava de cuidados em período integral; relatou que se revezava nos cuidados da mãe com sua irmã, porém esta tinha adoecido; disse também que sua mãe tinha mais quatro filhos e que estes não ajudavam nos cuidados, nem havia convivência entre eles; a idosa recebia uma aposentadoria, mas esta era insuficiente para a contratação de uma cuidadora.
- **Mediados:** os 5 filhos (3 mulheres e 2 homens)
- **Número de encontros:** 5 encontros, de setembro de 2012 a março de 2013
- **Resultados:** não houve o restabelecimento da comunicação entre os irmãos, e foram mantidos os cuidados com a idosa com as filhas em rodízio.

## 16) PA XX /12, idoso, 74 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o sobrinho do idoso compareceu à Promotoria de Justiça,
- **Risco:** o sobrinho do idoso informou que seu tio residia em seu quintal e tinha o hábito de ingerir bebida alcoólica; relatou que tinha preocupação com o seu tio por este não ter mais condições de morar sozinho e os filhos do idoso não o visitarem, dizendo também que não tinha condições de sozinho assumir os cuidados com o idoso.
- **Mediados:** o idoso, os 2 filhos e o sobrinho
- **Número de encontros:** 7 encontros, de março de 2013 a novembro de 2013
- **Resultados:** o idoso se mudou para outra casa, em que vivesse mais afastado do sobrinho, e os filhos se responsabilizaram por seus cuidados.

## 17) PA XX /12, idosa, 82 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o Processo Administrativo foi aberto devido a uma Portaria do Ministério Público fundamentada em um relatório do Centro de Referência de Assistência Social face a situação denunciada pela comunidade.
- **Risco:** houve a denúncia de que a idosa vivenciava um quadro de negligência e abandono. Segundo o relatado, “a idosa não possuía autonomia para exercer atividades cotidianas, pois tinha grande comprometimento visual e externava comportamentos que provocavam dúvidas quanto a sua lucidez”. A idosa residia com sua neta, que tinha problemas de drogadição e agredia a avó.
- **Mediados:** idosa, marido, filho, nora e neta
- **Número de encontros:** 8 encontros, de maio de 2014 a agosto de 2014
- **Resultados:** houve um acordo realizado entre a idosa, seu filho e sua nora. O filho levou a idosa a morar com ele, a neta da idosa (de sua filha já falecida) permaneceu na casa. A idosa passou por uma operação de catarata, tendo restabelecido a visão. Os mediados combinaram que a idosa permaneceria residindo com o filho e que poderia pedir para visitar a neta quando quisesse, sendo que a sua nora se comprometia em levá-la. A pensão continuaria sendo recebida pela idosa e administrada pela nora em favor de suas necessidades. A Promotora de Justiça responsável homologou o acordo em face do restabelecimento do bem-estar da idosa e do atendimento de suas necessidades.

### 18) PA XX/13, idoso, 65 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a denúncia foi feita por uma das filhas do idoso à Ouvidoria do Ministério Público, que a encaminhou ao Centro de Apoio Cível, que por sua vez, encaminhou à Promotoria.
- **Risco:** uma das filhas do idoso denunciou sua irmã por agressões físicas ao idoso, deficiente visual.
- **Mediados:** o idoso, a companheira e a filha com quem o idoso vivenciava o conflito
- **Número de encontros:** 5 encontros, de agosto de 2013 a março de 2014
- **Resultados:** a Mediação terminou com o restabelecimento da comunicação entre o idoso e a filha com quem tinha dificuldades de convivência, e a resolução dos conflitos existentes no pagamento das contas domésticas.

### 19) PA XX/13 idosa, 92 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o genro da idosa compareceu ao Centro de Referência da Assistência Social (CREAS) e solicitou atendimento social para ela. O CREAS constatou que a idosa estava debilitada, tendo necessidades de cuidados em tempo integral e que estes não lhe estavam sendo administrados por causa dos conflitos familiares entre os filhos da idosa. Desse modo, encaminhou a solicitação ao Ministério Público, que instaurou uma portaria
- **Risco:** o genro da idosa informou que sua esposa se encontrava em depressão e com dificuldades de cuidar da mãe dela. Declarou que sua sogra necessitava de cuidados permanentes para as atividades da vida diária e que sua esposa tinha desentendimentos com suas duas irmãs, o que dificultava a divisão dos cuidados com a mãe.
- **Mediados:** a idosa e 4 filhos (3 mulheres e 1 homem)
- **Número de encontros:** 4 encontros, de setembro de 2013 a março de 2014.
- **Resultados:** os filhos da idosa combinaram um rodízio de cuidados para com a idosa; embora ainda apresentassem dificuldades de comunicação entre si, mantiveram os combinados feitos. O caso continuou a ser acompanhado pelo Promotor de Justiça responsável, que constatou que os cuidados para com a idosa permaneciam sendo realizados pelos filhos conforme havia sido combinado, de forma alternada, e que a idosa continuava a ser acompanhada pelos programas assistenciais e de saúde do município. Em

agosto de 2015, encerrou o Procedimento Administrativo devido à situação de risco ter cessado.

## 20) PAXX/2014, idosa, 80 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** chegou ao conhecimento da Promotoria de Justiça por meio de um relatório social e psicológico elaborado pela Secretaria Municipal de Saúde
- **Risco:** no relatório da Secretaria Municipal de Saúde, estava registrado que a idosa, mãe de vários filhos, estava sendo maltratada por um deles por palavras ásperas e rudes, e negligenciada pelos outros filhos.
- **Mediados:** 7 filhos da idosa (2 mulheres e 5 homens)
- **Número de encontros:** 6 encontros, de maio de 2014 a fevereiro de 2015
- **Resultados:** a mediação foi encerrada com a idosa atendida em seus cuidados, embora ainda houvesse dificuldades de comunicação entre os familiares.

### 11.3. APRESENTAÇÃO GRÁFICA DOS RESULTADOS ENCONTRADOS NOS 20 CASOS DE MEDIAÇÃO

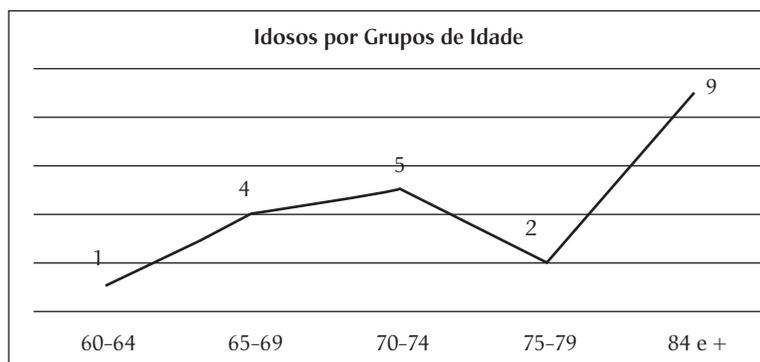
#### Com relação ao gênero

- **20 casos: 100%**
- Masculino: 7 (35%)
- Feminino: 14 (70%)
- Em um dos atendimentos, a mediação aconteceu para duas idosas, sendo o total de 21 idosos em 20 casos encaminhados.

#### Com relação à idade dos idosos

- 68, 87, 71, 77, 62, 88, 73, 85, 65, 66, 76, 87, 70, 84, 73, 93, 74, 82, 65, 92 e 80
- 60 a 64: 1 idoso, de 62 anos
- 65 a 69: 4 idosos, sendo: 2 de 65, 1 de 66 e 1 de 68 anos
- 70 a 74: 5 idosos, sendo: 1 de 70, 1 de 71, 2 de 73 e 1 de 74 anos
- 75 a 79: 2 idosos, 1 de 76 e 1 de 77 anos
- 80 e mais: 9 idosos, sendo: 1 de 80, 1 de 82, 2 de 84, 2 de 87 anos, 1 de 88, 1 de 92 e 1 de 93 anos.

Representados graficamente, teríamos a seguinte figura:



### Com relação aos riscos

Riscos	Falta de cuidados ou negligência	Agressões	Abuso financeiro	Falta de convivência ou abandono
PA				
2010, idosa 68 anos	X			
2010, idoso 87 anos	X			
2011, idosa 71 anos	X			X
2011, idosa 77 anos	X			X
2011, idosa, 62 anos	X			
2011, idoso 88 anos	X			
2011, idoso 73 anos		X		
2011 idosas 84 e 65 anos	X	X		
2012, idosa 66 anos	X	X		X
2012, idoso 76 anos	X			X
2012, idoso 87 anos	X			X
2012, idosa 70 anos	X		X	X
2012, idosa 84 anos	X			
2012, idosa 73 anos		X		
2012, idosa 93 anos	X			X
2012, idoso 74 anos	X			X
2012, idosa 82 anos	X			X
2013, idoso 65 anos		X		
2013, idosa 92 anos	X			
2014, idosa 80 anos	X	X		

## Resultados possíveis das mediações

Resultados	Cuidados	Melhora na comunicação	Acordo	Convivência
PA				
2010, idosa 69 anos	X	X	X	
2010, idoso 87 anos	X	X	X	
2011, idosa 71 anos			X Posterior descumprimento	
2011, idosa 77 anos	X		X	
2011, idosa 62 anos			X posterior descumprimento	
2011, idoso 88 anos	X	X	X	
2011, idoso 73 anos	X	X	X	
2011, idosas 84 e 65 anos	X		X	
2012, idosa 66 anos	X			
2012, idoso 76 anos	X	X	X	X
2012, idoso 87 anos	X	X	X posterior descumprimento e acompanhamento	X
2012 idosa 70 anos		X		X
2012 idosa 84 anos	X	X	X	
2012 idosa 73 anos				
2012 idosa 93 anos	X			
2012 idoso 74 anos	X			
2012 82 anos	X	x	x	X
2013 idoso 65 anos		X		
2013, idosa 92 anos	X			
2014, idosa, 80 anos	X			

## Comunicação do risco

PA ano	Quem comunicou
2010, idosa, 68 anos	Filha
2010, idoso, 87 anos	Nora
2011, idosa, 71 anos	Filho
2011, idosa, 77 anos	Irmã e sobrinho
2011, idosa, 62 anos	Própria idosa

*Mediação familiar para idosos em situação de risco*

2011, idoso, 88 anos	Próprio idoso
2011, idoso, 73 anos	Próprio idoso
2011, idosas, 84 e 65 anos	Filha da idosa de 84 anos
2012, idosa, 66 anos	Filha
2012, idoso, 76 anos	Filho
2012, idoso, 87 anos	Irmã
2012, idosa, 70 anos	anônimo (Disque 100)
2012, idosa, 84 anos	anônimo (Disque 100)
2012, idosa, 73 anos	Própria idosa
2012, idosa, 93 anos	Filha
2012, idoso, 74 anos	Sobrinho
2012, idosa, 82 anos	CREAS
2013, idoso, 65 anos	Filha
2013, idosa, 92 anos	CREAS
2014, idosa, 80 anos	Órgão da Secretaria Municipal de Saúde

**Presença do(a) idoso(a) na mediação**

<b>PA</b>	<b>Presença do idoso ou idosa nos encontros</b>	<b>Mediação para o Idoso ou a idosa</b>
2010, idosa, 68 anos		X
2010, idoso, 87 anos		X
2011, idosa, 71 anos		X
2011, idosa, 77 anos		X
2011, idosa, 62 anos	x	
2011, idoso, 88 anos	x	
2011, idoso, 73 anos	x	
2011, idosas, 84 e 65 anos	x (uma das idosas)	
2012, idosa, 66 anos	x	
2012, idoso, 76 anos	x	
2012, idoso, 87 anos		X
2012, idosa, 70 anos	x	
2012, idosa, 84 anos	x	
2012, idosa, 73 anos	x	
2012, idosa, 93 anos		X
2012, idoso, 74 anos	x	
2012, idosa, 82 anos	x	
2013, idoso, 65 anos	x	
2013, idosa, 92 anos	X	
2014, idosa, 80 anos	X	

## 11.4. COMENTÁRIOS DOS RESULTADOS ENCONTRADOS NOS 20 CASOS DE MEDIAÇÃO

### Em relação ao gênero e idade

- 35% dos participantes homens (sete idosos) possuem idades entre 65 e 88 anos.
- 70% das participantes mulheres (quatorze idosas) possuem idades entre 62 e 93 anos.

### Em relação aos riscos comunicados

- Falta de cuidados ou negligência: aparecem como as causas mais comuns de risco, presentes em 17 casos (85%).
- Agressões: como o contexto é cível, aparecem em menor proporção do que se fosse em uma Promotoria Criminal de Justiça; mesmo assim, estão presentes em 6 casos (30%).
- Abuso financeiro: presente em um dos casos (5%).
- Falta de convivência ou abandono: presentes em 9 casos (45%).

### Em relação aos resultados da mediação

- Melhora nos cuidados: em 14 casos, houve melhora nos cuidados (70%).
- Restabelecimento ou melhora na comunicação: em 10 casos, houve melhora na comunicação (50%).
- Acordo ou termo de entendimento: em 12 casos, houve acordo ou termos de entendimento; destes, 3 foram descumpridos, um voltou a ter acompanhamento e cumprimento. Totalizam-se 10 acordos efetivos (50%).
- Melhora nas visitas: em 4 casos (20%).

### Em relação a quem comunicou o risco

- **Familiares** (filha, filho, nora, sobrinho, irmã do idoso ou da idosa): em 11 casos (55%).
- **O próprio idoso**: em 4 casos (20%).
- **Órgãos Públicos** (CREAS, Órgão da Secretaria Municipal de Saúde) em 3 casos (15%).
- **Denúncia anônima** (Disque 100): 2 casos (10%).

## Em relação à presença do idoso ou da idosa nos encontros de Mediação

- Mediação com idosos presentes: 14 (70%).
- Mediação para os idosos: 6 (30%).

### 11.5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nos resultados dos casos pesquisados, foi levado em consideração o modelo de mediação proposto para a prática, no qual os resultados são analisados qualitativamente; assim, o acordo passa a ser uma das diversas possibilidades, sendo o foco do processo a melhora relacional. Nesse sentido, Bush e Folger (1999)

tratam da mediação transformativa sob a ótica do **empoderamento** das partes (*empowerment dimension*) e do **reconhecimento do problema do outro** (*recognition dimension*), com foco na capacidade de transformar qualitativamente a interação conflitual de uma perspectiva negativa e destrutiva para uma perspectiva positiva e construtiva, o que deixaria os indivíduos mais confiantes em si e ao mesmo tempo abertos a perceber o outro, gerando uma transformação individual e social das relações (GABBAY, 2013, p. 55, grifo nosso)

Com relação ao gênero, percebe – se que o resultado da pesquisa responde às estatísticas que demonstram que as mulheres estão mais expostas aos riscos por serem mais longevas e constituírem maioria da população. Conforme os dados do IBGE de 2010, o Brasil passou a ter 4 milhões de mulheres a mais que os homens; Albuquerque esclarece:

Isso já vem ao longo dos censos e é em função da mortalidade. Apesar de nascerem mais homens, como a mortalidade dos homens é superior à das mulheres ao longo da vida, no final, você tem um contingente maior de mulheres (2011, s/p).

Sobre os riscos mais comuns encontrados: a causa mais comunicada é a negligência ou falta de cuidados (85% dos casos) e há a busca pelos cuidados dos filhos ou do compartilhamento destes nos cuidados com a pessoa idosa.

Com relação a agressões, é importante notar que, mesmo em um contexto cível, chega a 30% dos casos; certamente em um contexto criminal esse número aumenta.

A respeito do abuso financeiro (5% dos casos), vale ressaltar que, mesmo tendo sido comunicado esse tipo de risco somente em um dos casos no início do Procedimento Administrativo, é uma causa frequente nos relatos durante os encontros de mediação, geradora de conflitos relacionados à administração e à utilização do benefício previdenciário do idoso.

Com relação aos riscos relatados por falta de convivência (45% dos casos), também é um dos pedidos comuns, tanto dos idosos como dos familiares cuidadores, a convivência. Na maioria das vezes, esse tipo de pedido atinge, pela Mediação, resultados positivos; mas há algumas vezes em que os laços entre os familiares não conseguem ser restabelecidos em um processo de mediação em face da intensidade conflituosa anterior a essa intervenção, e há outros casos em que a comunicação não se constrói apenas nesses encontros devido à ausência de vínculos anteriores ao processo de Mediação.

### **Em relação aos resultados atingidos pela mediação**

Na maioria dos casos (70%), houve a melhora nos cuidados com os idosos ou na distribuição desses cuidados entre familiares: por exemplo, no acompanhamento familiar; nos cuidados médicos e acompanhamentos às consultas; no cuidado com a alimentação, a casa e a higiene pessoal do idoso; na contratação de cuidadora e distribuição das despesas; nos pagamentos das despesas ou colaboração com as despesas do idoso ou idosa.

Houve restabelecimento ou melhora nas comunicações em 50% dos casos. São consideradas todas as mudanças: se houve melhora na comunicação entre idoso e um dos filhos, entre idoso e um dos parentes, entre os irmãos, entre idoso e neto, entre mãe e filho, enfim, toda melhora ocorrida com qualquer dos mediados.

Houve acordo ou termo de entendimento em 50% dos casos. Os acordos acontecem quando os mediados progrediram nos combinados de cuidados e convivência relacionados ao idoso ou idosa e formalizam seus combinados em um documento formal, que é acompanhado pelo Promotor de Justiça responsável pelo Procedimento Administrativo. Os combinados feitos na mediação muitas vezes são efetivos e cumpridos pelos familiares, mas pode acontecer também de as famílias terem dificuldades em seu cumprimento, como relatado em três dos casos. Os acordos são sempre acompanhados pelo Promotor de Justiça responsável e na Mediação acontecem encontros de acompanhamento posterior ao acordo.

Houve melhora na convivência familiar em 20% dos casos. Quando acontece a melhora na comunicação, a convivência passa a ser restabelecida.

### **Em relação à comunicação do risco**

Percebe-se que a maioria das comunicações são feitas pelos familiares do idoso ou idosa (55% dos casos) por filhos, filhas, nora, sobrinho, irmã –, e a maioria dos pedidos são por cuidados ou por compartilhamento dos cuidados.

Os próprios idosos também comunicam seus riscos (20% dos casos). Pelo fato de isso acontecerem um número menor de casos, reflete-se sobre a dificuldade existente em o idoso vir comunicar que está em risco por falta de cuidados de seus filhos; pode-se pensar na possibilidade de existirem muitos idosos em risco sem a coragem para esta comunicação.

Os diversos órgãos públicos (15% dos casos) – como CREAS, Unidades Básicas de Saúde, Pronto Socorro – tanto recebem comunicações como comunicam riscos.

Por denúncia anônima (10% dos casos) também são comunicados os riscos, podendo vir de pessoas próximas que não querem ser identificadas.

### **Em relação à presença do idoso na mediação**

Constata-se, pelos resultados, que na maioria dos casos há a presença do idoso nos encontros. A ausência do idoso no processo de Mediação decorre, geralmente, da dificuldade de condições de saúde para comparecimento aos encontros. A mediação, nesse caso, é feita para os idosos, para os seus cuidados. Em um dos casos, aconteceu o fato de um idoso, inobstante ter condições de comparecimento, não participar dos encontros por receio de ser institucionalizado se fosse à Promotoria de Justiça. Nesse caso específico, houve melhora da comunicação entre os familiares, e a mediação caminhou para um encontro (em que se definiriam os combinados) conjunto entre os mediados, os mediadores e a Promotora de Justiça responsável, e o idoso se sentiu seguro em comparecer a essa reunião.

### **Em relação aos resultados possíveis da mediação na abordagem transformativa**

Como visto, nesta Prática Transformativa, observam-se resultados que extrapolam o acordo. Em muitos encontros, os mediados não chegam a um acordo formal final, mas **melhoras significativas** são percebidas tanto no idoso quanto na família atendida, como podem ser exemplificadas nos cuidados ao idoso, na retomada da convivência familiar, na melhora relacional entre dois membros da família, etc. Isso se deve a diversos fatores, como exemplos: as adesões aos encontros do idoso (quando possível) e de vários familiares, do empoderamento tanto do idoso, como da sua família em narrarem suas dificuldades, suas histórias, em se verem como protagonistas e buscarem **soluções possíveis** que são, por eles mesmos, construídas, quando conseguem a necessária comunicação para tanto.

Segundo Shailor reforça:

A comunicação não deveria ser entendida como o intercâmbio de mensagens, mas como um processo de construção social. **O principal objetivo da**

**mediação não deveria ser chegar a um acordo, mas cultivar as capacidades dos participantes de capacitação, de reconhecimento e de consciência(...)** Não se trata de metas idealistas, mas práticas – e necessárias, se realmente queremos fazer o que estiver ao nosso alcance para transformar conflitos destrutivos em conflitos construtivos (1999, p. 84, grifo nosso).

Uma vez, em um dos encontros, um dos familiares disse: “isto aqui já valeu, nunca tivemos uma possibilidade desta de nos reunirmos e nos escutarmos”.

Sem perder a noção da realidade única de cada família, da singularidade de cada idoso, da existência de histórias de vidas que podem ou não serem transformadas, os mediadores utilizam técnicas, ferramentas, princípios na sua prática, mas os protagonistas deste processo são os mediados: os familiares e o idoso em risco:

(...) é necessário dizer que o mediador está lá, não com receitas para arranjar as coisas e fazer com que uns e outros sofram o menos possível, mas para suscitar uma relação nova entre os membros de uma família, em que reina principalmente a indiferença ou o conflito. O mediador teve êxito quando permitiu aos adversários encontrarem uma ligação nova, uma ligação de respeito mútuo senão de amizade, cada um guardando sua identidade própria (SIX, 2001, p. 71).

## 11.6. CONQUISTAS, DESAFIOS, LIMITES E UTILIDADES PARA REALIDADES SEMELHANTES

Ao mapear a prática da Mediação para Idosos em Situação de Risco, contar a sua história, diversas **conquistas** podem ser vislumbradas, por exemplo:

A possibilidade da mediação para o contexto de vulnerabilidade.

O conceito de equipe para esta prática; além do núcleo de mediadores, a equipe compreende também as Promotoras de Justiça idealizadoras coordenadoras do projeto; os demais Promotores de Justiça que aderiram à mediação e encaminham casos mediáveis dos Procedimentos Administrativos; os servidores do Ministério Público que auxiliam toda a logística para essa prática acontecer: encaminham os Procedimentos Administrativos para os mediadores selecionarem os mediados a serem convidados, enviam cartas – convites, fazem telefonemas para os mediados, preparam a autorização de entrada no Fórum para os mediados<sup>51</sup>, comunicam as ausências, enfim realizam todo o suporte para a prática acontecer.

---

51 Os encontros de mediação iniciam-se às 10 horas, horário em que o Fórum ainda não está aberto ao público; os Oficiais de Promotoria deixam na portaria do prédio uma lista com autorização de entrada com os nomes dos mediados que participam da mediação.

O trabalho em uma equipe de mediadores para os atendimentos: sete mediadores voluntários multidisciplinares integrados enquanto equipe, cientes do quanto o trabalho é conjunto e colaborativo e da necessidade do aperfeiçoamento técnico constante do modelo adotado e do conhecimento dos temas trabalhados: mediação, família, idosos em risco, vulnerabilidades de uma forma geral.

A possibilidade de o mediador atuar na prática em casos reais.

O espaço: a mediação já é uma prática regular da Promotoria de Justiça em Santo Amaro, a sala de reunião é reservada toda sexta-feira para que os atendimentos aconteçam.

A compreensão por toda a equipe dos resultados possíveis.

Como **desafios**, podem ser mencionados:

- **A voluntariedade dos mediandos:** a adesão necessita ser trabalhada a cada encontro.
- **A voluntariedade do mediador:** os mediadores participantes do projeto de mediação são todos voluntários, com uma atuação de forma compromissada com o processo de mediação, com a equipe de atendimento e com os mediandos, ou seja, quando as famílias são convidadas para comparecerem aos encontros, estes não podem deixar de acontecer por ausência dos mediadores.
- **O aperfeiçoamento constante da prática e da formação do mediador:** a formação no Modelo Transformativo de 160 horas é a formação mínima exigida para que o mediador atue no Projeto de Mediação para Idosos em risco. A atuação prática do mediador requer constantes estudos e formações complementares nos temas: mediação, família e idosos em risco.

Como **limites**:

- **Tempo:** a mediação tem que ter um tempo delimitado, que pode ser flexibilizado caso a caso, mas com parâmetros a serem seguidos: de começo, meio e fim.
- **Importância do mediador:** ser **essencialmente mediador** e trabalhar constantemente o distanciamento em relação à sua profissão de origem.

Como **Utilidades para Realidades Semelhantes**:

- Na Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro, já vem sendo utilizada a mediação para portadores de deficiência (independentemente da idade) que necessitam de cuidados e estão em conflitos familiares.
- É possível a adaptação desta prática a outras situações de vulnerabilidade e dependência de cuidados agravados por conflitos familiares, como em situações de drogadição, alcoolismo, entre outras situações que demandem cuidados.

Também se acredita na possibilidade de: a) esta prática ocorrer em outros locais, como já acontecem e estão relacionados nesta pesquisa; b) serem ampliadas as práticas existentes dos Centros de Referência do Idoso, Centro Judiciário de Solução de Conflitos (CEJUSC), Unidades Mistas com serviços de Geriatria e Gerontologia, Centro Integrado de Combate à Violência; c) ampliar a disponibilidade desta prática para os Centros de Convivência, Hospitais, Planos de Saúde, Centros de Referência de Assistência Social, entre outros locais.

Essa prática, portanto, pode incentivar a fomentação de políticas públicas sociais relacionadas aos cuidados do idoso em situação de risco e vir a colaborar para que: a) os idosos em risco e em conflitos familiares não silenciem seus riscos e seus conflitos e busquem a mediação; b) os familiares encontrem na mediação uma forma de trabalharem a comunicação na busca pelo “reordenamento” (termo usado por Rifiotis, 2007) de suas questões. Esta prática também pode vir a colaborar para a ideia de como a partir de cada realidade podem surgir novas histórias.

A história deve reproduzir-se de geração a geração, gerar muitas outras, cujos fios se cruzem, prolongando o original, puxados por outros dedos (Ecléa Bosi)

A mediação está inscrita na vida pessoal e no âmbito da vida social como elemento que pode, com força e discrição, contribuir ao estabelecimento e melhora de todas as relações, quaisquer que sejam. Recorrer à mediação não é uma forma de remeter ao outro: **é permitir-se ir mais longe** (SIX, 2001, p. 285, grifo nosso)



## 12

# ESTUDOS DE CASOS

Acreditamos que a mediação é, em primeiro plano, *vontade*: uma vontade de abrir caminhos, de construir pontes, de estabelecer ligações onde elas não existem, permitindo que as pessoas ou grupos se unam, permitindo, também, que um ser encontre o caminho de si próprio. A mediação apela à inventividade e à criação. (Carta da Mediação, SIX, 2001, p. 281)

Dos casos atendidos na mediação, os **principais conflitos** estão relacionados a:

- administração e compartilhamento dos cuidados ao idoso;
- divisão das despesas domésticas;
- questões patrimoniais;
- administração do benefício previdenciário do idoso;
- contratação de cuidador;
- dificuldades relacionais;
- abandono e/ou ausência de vínculos.

Passa-se a descrever dois casos de mediação selecionados dentre os que foram atendidos no período de junho de 2011 a junho de 2015. Foram selecionados por contemplarem realidades e conflitos diversos: um caso está relacionado a uma família numerosa com dificuldade de se organizar nos cuidados de longa duração da mãe adoecida; o outro se refere a um idoso com dificuldades relacionais com a filha.

Com relação à utilidade do estudo de caso, esclarece Severino:

Pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente

representativo. (...) O caso escolhido para a pesquisa deve ser significativo e bem representativo, de modo a ser apto a fundamentar uma generalização para situações análogas, autorizando inferências (2015, p. 121).

A pesquisa foi realizada por meio documental a partir dos registros constantes nos Procedimentos Administrativos e das anotações dos mediadores durante os atendimentos, no mês de novembro de 2015.

Como já dito, a mediação é um processo sigiloso, portanto os nomes dos mediados foram modificados e tanto os números dos Procedimentos Administrativos quanto dados específicos dos casos não serão identificados. As idades dos idosos referem-se ao período da realização da mediação.

## **1º Caso: Idosa, 76 anos**

### *Resumo do procedimento administrativo*

Idosa de 76 anos, dependente de cuidados: portadora da doença de Parkinson, já tinha tido trombose e, em data próxima anterior ao relato, sofrera um Acidente Vascular Cerebral. Tinha nove filhos, sendo seis mulheres e três homens. Uma das filhas procurara a Coordenadoria de Assistência Social (CREAS) para solicitar uma vaga de internação para sua mãe em uma Instituição de Longa Permanência (ILPI), alegando estar impossibilitada de continuar a cuidar de sua mãe; relatou que somente contava com a colaboração de um dos irmãos algumas horas por dia, pois ele estava desempregado. No Relatório Social da CREAS constante do Procedimento Administrativo instaurado na Promotoria de Justiça, havia a informação de que tinha sido realizada uma reunião de duas assistentes sociais e duas estagiárias com todos os filhos da idosa sobre a situação vulnerável desta e sobre o pedido de vaga em ILPI; nessa reunião, todos os filhos descartaram a possibilidade de acolher a mãe em casa. Seguem trechos do Relatório Social realizado pelo CREAS:

Em reunião, procuramos ouvir o que cada membro da família tinha em mente com relação à situação vulnerável da mãe e sobre o pedido de vaga em ILPI para a mesma.

De forma geral, todos descartaram a possibilidade de acolhê-la. Tanto os que já possuíam suas próprias famílias, que demonstraram estar assoberbados com suas responsabilidades, como os solteiros, seja devido ao desemprego, à falta de moradia própria, ou até mesmo pela dificuldade de aproximação, como um deles verbalizou.

Procuramos alertá-los para a perda total de vínculo, que pode ocorrer com a institucionalização da idosa, e tentamos levantar alternativa junto ao grupo

reunido, visando assisti-la devidamente, garantindo cuidados básicos de atenção de forma que não sobrecarregue nenhum deles.

Esclarecemos junto aos mesmos sobre a consequência da não assistência ao idoso, de acordo com o Estatuto, tanto dentro da moradia como em caso de institucionalização. Não houve a nosso ver intimidação ou preocupação com futuros agravantes para o caso.

A alternativa que realmente interessa a todos, sem exceção, é a internação da idosa, pois a nosso ver já houve a perda de vínculos, percebe-se que não há espaço dentro da vida dos mesmos para incluir a mãe.

Podemos concluir que suas ações somente reafirmam o que já foi exposto, que a família tem várias questões mal resolvidas em seu seio, segredos, que impedem unir-se minimamente durante esta situação, que exige um atendimento mais emergencial.

O CREAS realizou ações para tentar conseguir uma vaga em instituição para idoso com total dependência, porém constatou a dificuldade de conseguir vaga nas condições apresentadas pela família, e solicitou o encaminhamento do caso ao Poder Judiciário/Vara da Família, visando garantir medidas de proteção para a idosa.

Foi instaurado um Procedimento Administrativo na Promotoria de Justiça Cível. Os conflitos familiares foram constatados pela Promotora de Justiça responsável, que encaminhou o caso ao Setor de Mediação.

### *Resumo do processo de mediação*

Os nove filhos da idosa foram convidados para participarem da Mediação. Participaram dos encontros cinco mediadores, dois em campo e três na equipe reflexiva. Foram realizados oito encontros, agendados mensalmente no período de julho de 2011 a março de 2012<sup>52</sup>. Os mediados fizeram combinados que foram acompanhados nos dois últimos encontros e ao final foi celebrado um acordo perante a Promotora de Justiça responsável.

A mediação foi iniciada perguntando-se aos participantes se conheciam a Mediação. Os mediados utilizaram nas respostas as palavras “acordo”, “conciliação” e “entendimento”. A mediadora prosseguiu com a fala de abertura, explicação do método, princípios e como os encontros aconteciam.

---

52 Em regra, acontecem até seis encontros de mediação e mais dois de acompanhamento após o acordo. Mas também é possível que os encontros de acompanhamento aconteçam após os combinados feitos na mediação e somente ao final destes encontros venha a ser celebrado um acordo formal perante o Promotor de Justiça, como aconteceu no caso narrado.

Os encontros foram realizados em média com sete filhos presentes; em apenas um dos encontros, uma das filhas foi atendida em cáucus (encontro privado).

Durante os encontros, os filhos falavam sobre o estado da idosa, como aconteciam os cuidados e as dificuldades que tinham em se organizarem.

Narraram que a mãe morava com uma filha e duas netas; uma das filhas sempre tinha cuidado da mãe, mas naquele momento sentia necessidade de voltar a trabalhar; os demais irmãos reconheciam os cuidados já prestados pela irmã, procuraram uma internação pública intensiva para a idosa, mas não a conseguiram pelo fato de a idosa necessitar de acompanhamento permanente.

Todos os filhos, nos encontros, demonstravam se preocupar muito com a saúde da mãe; relataram que cuidavam da sua higiene, deixavam a casa limpa, ficavam telefonando e tentavam se revezar nessas tarefas. Destacaram que o problema, porém, é que havia momentos do dia em que todos estavam trabalhando, quando então deixavam a idosa em companhia dos netos menores de idade, pois não viam alternativa, e foi em um momento desses que o funcionário do Posto de Saúde do bairro visitou a idosa e constatou que ela não tinha condições de ficar sem a companhia de um adulto.

Uma das filhas comentou sobre um acordo feito pelos filhos antes da mediação, em que combinaram os cuidados a serem tomados com a mãe, a divisão dos gastos, a contratação de uma cuidadora e a colaboração entre os filhos para o bem-estar da mãe.

Com relação aos vínculos familiares, um dos filhos relatou sentir mágoa dos pais, ficando muito emocionado ao compartilhar lembranças da sua infância, da tristeza que sentia pelos momentos em que apanhava e do sentimento de abandono que sentia em relação aos pais; nesse relato, foi acolhido com a escuta ativa das mediadoras.

Com relação aos cuidados da idosa, a filha cuidadora expôs que não aguentava mais sozinha a responsabilidade; que se nenhuma cuidadora trabalhasse pelo valor que foi proposto pelos irmãos, iria oferecer mais; os demais a princípio entenderam, mas também demonstraram a dificuldade que cada um tinha em pagar mais. Uma das filhas lembrou que anteriormente já tinham contratado uma cuidadora, mas não tinha dado certo, pois havia momentos em que a idosa ficava mais relutante. Com relação à contratação de uma cuidadora, um dos filhos, durante os encontros, se dispôs a falar com uma enfermeira conhecida para ser a cuidadora da mãe; durante os atendimentos, demonstrava querer que a situação se resolvesse rapidamente; em uma das sessões, entretanto, refletiu que realmente era necessário esperar o tempo necessário para que as coisas acontecessem da melhor forma possível; que era necessário ficar mais calmo.

Quando a mediação estava chegando ao fim, conseguiram uma cuidadora conhecida da família, acordaram horário e salário, mostrando-se preocupados se ela iria permanecer no trabalho ou o abandonaria pelas dificuldades que poderia haver no relacionamento com a idosa.

Uma mediadora perguntou-lhes como poderiam ajudar a cuidadora a se manter no trabalho. Eles responderam que por meio do diálogo e pela garantia de que o dinheiro fosse pago em dia.

Falaram também sobre a possibilidade de o pagamento da cuidadora ser feito com o valor do benefício da idosa mais um acréscimo partilhado entre os irmãos para as demais despesas (alimentação e higiene). Cada filho foi expondo como poderia contribuir no acréscimo que seria necessário partilharem; no final da conversa, estipularam R\$ 70,00 para cada um. Todos os filhos presentes concordaram na contribuição com exceção de:

Um irmão, por não aceitar responsabilidade de cuidados com a mãe; segundo este irmão, existia a questão de uma partilha de bens entre os pais, que eram separados, mas ele não sabia como tinha ficado o processo e se negava a pagar qualquer quantia para a mãe enquanto não fosse resolvida essa questão com o pai.

Uma irmã, por já ter ajudado a mãe por oito anos e se encontrar em dificuldades financeiras naquele momento.

Outro irmão, que afirmou não poder contribuir naquele momento por estar afastado do trabalho por motivos de saúde.

A mediadora perguntou aos demais irmãos o que achavam da não participação desses três na partilha financeira; eles concordaram. Acrescentaram que o auxílio não precisava ser somente uma contribuição direta em dinheiro; que a ajuda poderia vir de uma compra que se fizesse para a mãe, por exemplo. Afirmaram que era importante que todos os irmãos tivessem consciência das necessidades da mãe.

Depois de encerrada a Mediação, os irmãos tiveram dificuldades em cumprir os acordos e compareceram a mais dois encontros de acompanhamento.

Em um desses encontros, com relação aos combinados, foi perguntado pela mediadora como poderia ser possível mantê-los e em que a mediação poderia ajudá-los nisso. Os mediados responderam que a mediação os ajudara na divisão das responsabilidades e em ficarem mais presentes na vida da mãe. Uma das filhas disse que não procuraria mais uma clínica para a mãe, como era antes seu objetivo.

Findos os encontros de acompanhamento, os mediados realizaram um acordo final, acompanhado pela Promotora de Justiça responsável pelo caso.

Acordo (os nomes foram originais foram alterados)

Em 2 de março de 2012, nos seguintes termos: a) a Sra. Ivani continuará morando com as filhas Marinete e Maria; b) todos estão de acordo com a contratação de uma cuidadora, no momento a Sra. Jussara, no horário das 7 às 17h, de segunda à sexta-feira, pelo salário de R\$ 800,00, pagos com o benefício previdenciário da idosa mais pensão alimentícia dos filhos; c) a pensão alimentícia será no valor de: i) 11% do salário mínimo, correspondente a R\$ 68,42, para os filhos: Marlene, Maria, Marcos, Mário e Marinete; ii) 16% do salário mínimo, correspondente a R\$ 99,52, mais fraldas, para a filha Marilda; d) a pensão será paga mensalmente, todo dia 10, na conta bancária aberta para essa finalidade: banco, agência, Conta Poupança, em nome de Maria; e) os filhos Maurício e Marília não irão pagar pensão alimentícia, sendo certo que o filho Maurício, com a concordância de todos os presentes, não pretende ajudar sua mãe em nada; a filha Marília também concorda com os termos do presente acordo, somente não está contribuindo financeiramente neste momento, pois está com dificuldades financeiras e já cuidou da idosa durante oito anos; f) todos se comprometem a, junto com a cuidadora, realizarem o acompanhamento integral da idosa, cuidando da alimentação, higiene e medicação. O acordo foi homologado pela Promotora de Justiça e acompanha o Procedimento Administrativo constituindo título executivo extrajudicial.

### *Considerações*

Este caso é um exemplo comum: um das filhas é a cuidadora da idosa dependente de cuidados que não está conseguindo administrar plenamente sua função e por conflitos familiares tem dificuldades em compartilhar os cuidados. No exemplo mencionado, com a mediação, os mediados passaram a realizar ajustes nos combinados já feitos anteriormente conforme a realidade familiar. Já tinham realizado um acordo antes da mediação, mas estavam com dificuldades no seu cumprimento, pois quando um dos irmãos descumpria o combinado feito, todos os demais deixavam de cumprir o acordo, e os cuidados da idosa ficavam prejudicados. Quando cada filho se tornou responsável pelo fim comum dos cuidados com a mãe, começaram a ver outros combinados além da participação financeira e puderam, inclusive, concordar quanto à não participação de dois irmãos nos arranjos feitos. Essa nova percepção sobre a situação só se fez possível quando passaram a ter um diálogo transformador para a construção de um fim comum em relação aos cuidados da idosa.

### *Diálogo transformador*

Pode ser visto como **qualquer forma de intercâmbio** que consiga **transformar** uma **relação** entre os indivíduos que, do contrário, estão comprometidos com realidades separadas e antagônicas (e suas práticas relacionadas) em uma relação na

qual realidades comuns e solidificadoras estejam sendo **construídas** (SCHNITMAN & LITTLEJOHN, 1999, p. 31, grifo nosso).

## 2º Caso: Idoso, 65 anos

### *Resumo do procedimento administrativo*

O caso chegou ao Ministério Público por denúncia de uma das filhas à ouvidoria do Ministério Público e encaminhada à Promotoria de Justiça pelo Centro de Apoio Operacional das Promotorias Cíveis e de Tutela Coletiva. O objeto da denúncia era a violência física e verbal sofrida pelo idoso por parte da outra filha.

### *Resumo do processo de mediação*

Compareceram aos encontros o idoso, sua companheira e uma das filhas do idoso (com quem o idoso tinha dificuldades de convivência). Participaram dos encontros quatro mediadores, dois em campo e dois na equipe reflexiva. Foram realizadas cinco sessões de mediação, de agosto de 2013 a março de 2014. Segue um resumo dos principais pontos que foram trabalhados nos encontros.

No primeiro encontro, os mediadores fizeram a fala de abertura, apresentando o processo e os princípios da mediação; depois disso, iniciaram a escuta dos mediados sobre o que estava acontecendo, sob o ponto de vista de cada um.

A filha do idoso contou: que tinha sido criada pela avó desde os seis meses de vida; que morava no mesmo local havia 40 anos; que tinha uma filha menor de idade; que seu pai com a esposa morava no mesmo terreno que ela; que tinha deixado de pagar as contas de água por três meses, e por isso a água tinha sido cortada, e que tinha desligado a luz do pai (a conta de luz era paga pelo pai). Acrescentou que o pai a teria destrutado, dito que ela era uma “garota de programa”; ela ressaltou que as discussões aconteciam sempre na frente da sua filha. Também disse que se sentia muito parecida com seu pai. Com relação a drogas, afirmou que já tinha sido usuária, mas que não era mais.

O idoso, por sua vez, relatou: que era portador de deficiência; que sua primeira esposa também era portadora de deficiência, e que por isso a mãe dele cuidara de sua filha “de papel passado”. Contou que sua mãe falecera em 2006 e deixara seus bens para ele. Disse que, na opinião dele, sua filha não aceitava que a avó que cuidara dela tivesse deixado os bens de herança para ele; que, por causa desse problema, sua filha tinha proibido sua neta de falar com todo mundo, mas o problema na verdade era com ele. Disse que sempre tinha sido o provedor da família, mas não se sentia respeitado onde morava. Narrou histórias de agressões entre ele e sua filha, com a existência inclusive de vários processos que tinham sido movidos entre

os dois por falta de comunicação. Disse que certo dia sua filha quebrara várias coisas em sua casa e que nesse momento xingara a filha e chamara a polícia. Explicou que esse tipo de desentendimento acontecia com frequência. O idoso também relatou que dera um tapa no rosto da filha e ela revidara a agressão, e que não dissera nada a polícia para a filha não ser presa na hora.

A companheira também se manifestou. Para ela, os maiores interessados na mediação eram os dois: pai e filha. Que era muito bom a mediação fazer esta “escada” entre os dois; que não tinha nada contra a filha do seu companheiro, que convivia com o idoso há vários anos e tinham todos uma convivência “legal”, que mas havia “coisas mal resolvidas” entre os dois.

No segundo encontro de mediação, o idoso falou dos vários processos movidos em relação à filha, pela dificuldade em se comunicarem. A filha relatou sua visão sobre a questão financeira relacionada ao imóvel em que moravam, que fora da sua avó.

A mediadora ressaltou que existiam dores entre os dois (pai e filha) e afirmou que o que a mediação podia propor é que fosse construída uma nova comunicação entre eles daquele momento em diante.

O idoso disse que ele era bom, mas sentia seu lado ruim aflorado pelas provocações da filha. Disse que gostaria de ter um relacionamento como viveram em um período anterior. Contou que sua neta ficara uma temporada com a avó porque a mãe estava desempregada. A filha falou das agressões recíprocas, mas também relembrou um período harmonioso que tiveram. Afirmou que não afastara sua filha do avô. A companheira do idoso disse que era uma “coisa boa” querer resgatar o que houvera de positivo entre as partes.

No momento de fala da equipe reflexiva, uma mediadora lembrou os princípios da mediação e disse que apreciaria ver os mediados refletirem sobre os pontos positivos de sua relação e mostrarem o reconhecimento que tinham um do outro.

A mediadora (de campo) ressaltou o afeto existente entre o pai e a filha.

Após essa fala da mediadora de campo, o idoso se emocionou e foi acolhido pela filha. Ela disse que sentia falta da filha e da neta de sua madrasta, que eram amigas de sua filha, e reforçou a ideia de como a crise entre os dois havia separado as crianças. Depois disso, o idoso narrou suas dificuldades como portador de deficiência.

No terceiro encontro, o idoso chegou à conclusão de que *quando havia o rompimento das relações, dificilmente havia mudança na comunicação*. Disse que entendia ser vítima da emoção.

O idoso mencionou um dia em que a filha deixara um material de construção no quintal e que ele simplesmente o recolhera sem criticá-la. A filha narrou a sua versão da questão do entulho: que pagara uma pessoa para fazer o serviço, mas que esta pessoa não o fizera, e que quando ela viu que estava limpo pensou que deveria ter sido retirado pelo pai. A mediadora reforçou os movimentos positivos: tanto o da filha, de fazer a reforma, como o do pai, de recolher os entulhos.

A filha disse que tinha pouco tempo para se comunicar com o pai. A mediadora perguntou se poderiam aproveitar o encontro da mediação para se comunicarem quanto à organização das contas comuns (água, luz). A companheira reforçou que aqueles pontos eram concretos e deviam ser tratados naquele momento. Ela entendia que, se cada um fizesse a sua parte, poderia ser resolvida a questão entre pai e filha. Ela afirmou também que gostaria que tudo fosse resolvido na mediação.

Nesse momento, a mediadora perguntou sobre os pedidos que gostariam de fazer na mediação.

A filha pediu ao pai que fossem instalados relógios de consumo de água, para que as contas fossem separadas; se isso não fosse possível, ela se comprometeria em pagar a sua parte; o idoso preferia continuar com o mesmo relógio de água e pediu que, quando ela não pudesse pagar, que falasse com ele; a filha disse que ele também poderia falar com ela se precisasse de ajuda quanto ao pagamento da água. O idoso disse que o ideal seria a construção de um muro que separasse os imóveis de cada um e os relógios de consumo; fizeram combinados nesse sentido.

No quarto encontro de mediação, a filha compartilhou que, no início do processo, via a mediação como um meio “de ela expor seus problemas a estranhos”, mas que depois percebeu que esse processo tinha sido um meio de realizar o que sempre desejara: “estar bem com o pai”. O idoso disse que havia se desculpado pelos xingamentos feitos à filha e que estava bem naquele momento. A filha comentou que o pai a estava ajudando nos cuidados com a casa. Contou também que tinha apresentado seu namorado ao pai. Lembrou como sua filha ficava muito mal com a briga dos dois.

Foi realizado um acordo entre o pai e a filha perante a Promotora de Justiça, no qual declararam: o restabelecimento da comunicação; a volta da convivência; a utilidade da mediação para toda a família; a concordância quanto a reformas na casa e o pagamento das contas de água e luz. No momento da celebração do acordo, o idoso manifestou bastante emoção, e a Promotora de Justiça pôde constatar o restabelecimento da comunicação e a ausência da situação de risco. O Procedimento Administrativo foi arquivado.

## *Considerações*

Dentre os casos encaminhados à mediação quando há conflito relacional envolvendo o idoso, é comum haver relatos de violência e de agressões físicas e verbais. Nas histórias narradas, percebe-se, em geral, um contexto no qual a violência faz parte do sistema familiar. A mediação se apresenta, para essas famílias, como uma possibilidade para os mediados de: trabalharem o empoderamento e o reconhecimento do outro; narrarem suas histórias; se desculparem; se lembrarem dos momentos que foram positivos; refletirem sobre a possibilidade da reconstrução do diálogo; e construir soluções para os impasses. Dessa forma, os mediados como:

(...) atores sociais podem incrementar sua capacidade para iniciar novas ações, atuar como protagonistas ao enfrentar e resolver conflitos e dilemas em sua vida, assim como narrar novas e melhores histórias sobre os sistemas dos quais são partes e de seu lugar nos mesmos (SCHNITMAN & LITTLEJOHN, 1999, p. 20).

A mediação trabalha com a escuta das histórias dos mediados, com os significados destas e com os conflitos que se relacionam com a possibilidade de construção de novas histórias, quando possíveis. Nas narrativas dos mediados, surgem muitas histórias, todas de valor, conforme Morgan esclarece:

Todos temos muitas histórias sobre nossas vidas e relações ocorrendo simultaneamente. Por exemplo, temos histórias sobre nós mesmos, nossas aptidões, nossas lutas, nossas competências, nossas ações, nossos desejos, nossas relações, nosso trabalho, nossas conquistas, nossas aquisições, nossas falhas. O modo com que desenvolvemos essas histórias foi determinado por como interligamos certos eventos numa sequência e pelos significados que atribuímos a eles (2207, p. 15).

## *Considerações finais*

Falei até aqui da velhice, como se esta palavra representasse uma realidade bem definida. Na verdade, quando se trata de nossa espécie, não é fácil circunscrevê-la. Ela é um fenômeno biológico: o organismo do homem idoso apresenta certas singularidades. A velhice acarreta, ainda, consequências psicológicas: certos comportamentos são considerados, com razão, como característicos da idade avançada. Como todas as dimensões humanas, ela tem uma dimensão existencial: modifica a relação do indivíduo com o tempo e, portanto, sua relação com o mundo e com sua própria história. Por outro lado, o homem não vive nunca em seu estado natural; na sua velhice, como em qualquer idade, seu estatuto lhe é imposto pela sociedade à qual pertence. O que torna a questão complexa é a estreita interdependência desses diferentes pontos de vista (BEAUVOIR, 1990, p. 15)

Ao descrever uma prática como observadora participante, foi possível rever a história, refletir sobre os acertos, o necessário aprimoramento e a contínua construção.

O mestrado em Gerontologia Social se fez necessário para fundamentar os temas abordados nesta pesquisa.

Sobre os conceitos de família e velhice, observou-se que novos paradigmas têm sido vivenciados pela sociedade: há famílias e velhices; ambos são conceitos plurais. Nesse sentido, foi vista a importância de o profissional que trabalha com famílias ter um olhar para a singularidade das famílias atendidas, com as suas histórias próprias. É sempre necessário ao profissional que trabalha com famílias e velhices, estar atento: como é *esta* família? Quem é *este* idoso? Quais são as suas histórias?

Sobre o conceito de conflito, percebeu-se que também este conceito é revisto por novos paradigmas: o conflito passa a ser visto de forma natural, representando “*oportunidade e crescimento*” (GRINOVER, 2001). Nesse contexto, o acesso à Justiça passa também por transformações – de um amplo acesso, à ordem jurídica justa – entre as quais estão os diversos métodos consensuais dos conflitos, como a mediação.

Constatou-se, também que a Mediação, de origem milenar, surge contemporaneamente, em nosso ordenamento jurídico, como um dos meios adequados para solucionar conflitos. Pode-se pensar na Mediação como um método adequado de resolução de conflitos pelos próprios mediados, e no mediador como um terceiro técnico, imparcial, facilitador da comunicação.

Traçou-se o percurso da Mediação no Brasil: desde 1998, esse método percorreu um caminho de projetos de lei para ingressar no ordenamento jurídico brasileiro. Em 2010, a Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça foi revolucionária em garantir o acesso à ordem jurídica justa pelos métodos consensuais, entre os quais a mediação. Finalmente, em 2015, foram sancionados o Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105, em março de 2015) – com a mediação em vários dispositivos – e a Lei da Mediação (Lei n. 13.140, em junho de 2015).

Com relação ao envelhecimento em si, chegou-se à conclusão de que esse período é uma fase da vida que acontece em binômios cujos termos são não excludentes: perdas e ganhos, saúde e doença, autonomia e cuidados, dentre outros; vivenciados em um tempo **Kairós**, interno de cada um, havendo a estipulação do tempo cronológico para a garantia de direitos e para as histórias representadas nas memórias.

Com relação à família e o idoso, percebeu-se que temos novas configurações familiares e avanços culturais—como a mulher mais inserida no mercado de trabalho e menos filhos por núcleo familiar—que repercutem nos cuidados dos idosos dependentes de cuidados. Ficam as questões: Será que as famílias contemporâneas estão preparadas para os cuidados com os seus idosos? Elas possuem as condições objetivas e subjetivas para tanto?

Em relação aos cuidados com idosos, foi vista a importância de os cuidados serem compartilhados por: família, sociedade, Estado, iniciativa privada, rede de proteção, enfim que se articulem todos os meios possíveis para que os idosos sejam contemplados em seus direitos; o tempo para quem necessita de cuidados é predominantemente cronológico, fazendo-se necessário um amplo e rápido acesso aos cuidados.

Os cuidados paliativos que ocorrem na fase terminal de uma doença são realizados por equipe multidisciplinar, que ampara ao doente e a sua família.

Os conflitos familiares com idosos dependentes de cuidados acontecem tanto na oferta como na distribuição dos cuidados, na contratação de um cuidador e na divisão das despesas.

Enquanto alguns idosos possuem um envelhecimento ativo, saudável e com qualidade de vida, outros possuem um envelhecer com mais fragilidades. Na velhice avançada, podem-se desenvolver doenças crônicas em prejuízo da autonomia do idoso. Fragilidade é decorrência natural da vida, diferente de vulnerabilidade e riscos, que decorrem da violência manifestada nas mais diversas formas -como visto neste estudo (por exemplo, no abandono familiar aos cuidados materiais e morais que devem ser prestados ao idoso). Constata-se também a existência de violências e riscos sobre os quais não se fala quando as relações são familiares.

Nossa legislação é ampla e protetiva ao idoso; faz-se necessário que a rede de cuidados, por sua vez, seja ampla, efetiva, acessível, para se garantir a efetividade das leis. A Mediação surge também nesse caminhar como uma das vias possíveis para se trabalhar a comunicação e as relações familiares com vista a melhorias nos cuidados com o idoso.

A prática da Mediação Familiar com idosos em situação de risco é a possibilidade de a Mediação contribuir para a resolução de Procedimentos Administrativos que envolvam famílias com idosos em situação de risco encaminhados ao Ministério Público.

Os principais riscos a que os idosos estão expostos são: negligência ou falta de cuidados, abuso financeiro, ausência de convivência e agressões físicas e verbais.

Os conflitos familiares com idosos em risco em geral decorrem dos cuidados que lhe deveriam ser prestados, como na divisão de despesas e utilização dos benefícios, na decisão sobre a necessidade de cuidador, clínica especializada ou rodízio nos cuidados, entre outras causas.

Como resultados possíveis da Mediação, foram encontrados: melhora nos cuidados com o idoso, restabelecimento ou melhora na comunicação, estabelecimento

de um acordo ou termo de entendimento e melhora da convivência familiar. Também foram constatados, a não adesão dos mediandos e a ausência de resultados, muitas vezes em decorrência da intensidade do conflito familiar, na qual a mediação encontra seus limites. Nesse último caso, uma rede de cuidados com amplo acesso (que inclui centros de convivência, hospitais-dia, etc.) pode ser uma possibilidade para o amparo a essas famílias no cuidado com o idoso, além da oferta de outros recursos que possam ser necessários (como exemplos: terapia familiar, acompanhamentos psicológicos e/ou psiquiátricos, entre outros recursos).

O Modelo adotado no projeto de mediação pesquisado é o transformativo, centrado na transformação das relações, no empoderamento e no reconhecimento do outro. O acordo pode ser uma das possibilidades de resolução dos conflitos, dentre tantas outras possíveis; nessa abordagem, todas as mudanças são consideradas. Sua execução na Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro só é possível em face da compreensão que essa Promotoria de Justiça tem deste modelo de Mediação e dos resultados possíveis desta prática neste contexto trabalhado.

À pergunta inicial– Como sistematizar a prática de Mediação que acontece no contexto familiar com idosos em situação de risco? – Responde-se: a partir da narrativa, do contar esta história, para que outras histórias semelhantes possam ser compartilhadas, e a mediação possa ser um fator de contribuição positiva para tantas realidades semelhantes.

*O tempo muito me ensinou:*

*Ensinou a amar a vida,*

*Renascer na derrota,*

*Renunciar às palavras e pensamentos negativos,*

*E ser OTIMISTA,*

*Aprendi que mais vale tentar do que recuar...*

*Antes acreditar do que duvidar*

*Que o que vale na vida,*

*Não é o ponto de partida e sim a nossa caminhada*

Cora Coralina



## POSFÁCIO

Na defesa da dissertação importantes questões foram levantadas, tais como: quais Políticas Públicas podem ser construídas a partir desta prática? O que poderia aumentar o índice de sucesso? Como estabelecer visibilidade a este trabalho? Certamente mais estudos e pesquisas seriam necessários para cada questão, seguem breves reflexões.

Reflete-se a importância das Políticas Públicas relacionadas ao idoso, darem mais ênfase ao tema da violência, como também nas interações e comunicações das Redes Protetivas, com maior efetividade nas atuações.

Nesse sentido, Minayo e Souza (2010, p. 2659) ressaltam:

(...) as políticas oficiais, com destaque para o Estatuto do Idoso e para a Política Nacional de Atenção à Pessoa Idosa, muito lentamente vão incorporando este tema e oferecendo suporte para a Rede de Proteção, principalmente nesta primeira década do século XXI.

No Brasil, a Política Nacional do Idoso (1994), a Política Nacional de Saúde da pessoa idosa (2006), o Estatuto do Idoso (2003) e as duas Conferências Nacionais dos Direitos do Idoso (2006 e 2009) destacam a especificidades do atendimento que deve ser oferecido, mas não abordam devidamente o tema da violência nem do ponto de vista de suas manifestações nem quanto à magnitude e intensidade com que ocorram.

Com vigência dos diplomas legais: Lei da Mediação (Lei n. 13.140/2015) e do Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015), os métodos consensuais passam a ser mais conhecidos e incentivados, com consequentes melhoras nas adesões dos mediandos e com capacitações dos mediadores. Mas este é apenas o primeiro

passo, são necessários aprimoramentos constantes das mediações e das formações dos mediadores, que necessitam ser contínuas.

Os resultados analisados nesta prática de Mediação Familiar foram considerados caso a caso nas transformações ocorridas. Os dados atualizados<sup>53</sup> até novembro de 2016, resultaram em:

Mediações em andamento	06
Pré-mediações agendadas	02
Não adesões (não comparecimento, ou comparecimento somente até o segundo encontro)	13
Encerramentos (*)	36
Falecimento do(a) idoso(a)	02
Comunicação do aumento do risco	04
<b>Total dos Encaminhamentos</b>	<b>63</b>

### 36 Encerramentos

Encerrada com resultados positivos (acordo, termo de entendimento, melhora na comunicação e na convivência)	20	55,55%
Encerrada sem resultados	13	36,12%
Encerrada com resultados positivos e posterior descumprimento	02	5,55%
Encerrada por ausência de conflito	01	2,78%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Para o aumento do sucesso desta prática várias ações podem ser pensadas, como exemplos: maior divulgação da mediação à população e dos meios existentes para comunicações dos riscos aos idosos; incentivo à mediação privada. Nos atendimentos os mediandos relatam muitas necessidades aos cuidados voltados à saúde e aos relacionamentos do idoso e da família, será fundamental neste contexto a conexão com uma rede local de cuidados de iniciativa pública e/ou privada, que continuem o acompanhamento das famílias após a mediação.

Esta prática ao ser compartilhada com outras realidades semelhantes, e constar na agenda de Políticas Públicas, poderá contribuir para um aprimoramento constante na busca da melhora da comunicação nas relações familiares, na visibilidade do processo de envelhecimento e no empoderamento do idoso em seus direitos. Neste sentido esta pesquisa, não se encerra aqui.

Mediação é, com efeito, uma arte que não terminamos jamais de afinar, de aperfeiçoar; não a discernir, toma-la por uma aplicação de especialistas e de técnicos absolutos é enganar-se sobre ela (SIX, 2001, p. 166).

53 Dados atualizados pelas mediadoras participantes do Projeto de Mediação em Santo Amaro – de junho 2011 até novembro de 2017.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBUQUERQUE, Fernando. Em dez anos a população feminina superou a masculina em 4 milhões. *Agência Brasil*. Disponível em <<http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia/2011-04-29/em-dez-anos-populacao-feminina-superou-masculina-em-4-milhoes>>. 2011. Acesso em: 19 nov. 2015.
- ALENCAR, Vanessa. Centro Integrado combate violência contra idoso. *Alagoas 24 horas*, 22 ago. 2010. Disponível em: <<http://www.alagoas24horas.com.br/609816/centro-integrado-combate-violencia-contra-o-idoso>>. Acesso em: 8 abr. 2015.
- ALMEIDA, Tânia. *Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos*. São Paulo: Dash, 2014.
- ALMEIDA, Vera Lúcia Valsecchi de. Modernidade e velhice. *Revista Serviço Social & Sociedade*, ano XXIV, n. 75, Especial, São Paulo: Cortez Editora, 2003.
- \_\_\_\_\_. Velhice e projeto de vida: possibilidade e desafios. In: MERCADANTE, Elisabeth F.; ARCURI, Irene; CORTE, Beltrina (Org.). *Velhice, envelhecimento e complex(idade)*. São Paulo: Vetor Editora, 2005.
- ANDERSEN, Tom. *Processos reflexivos*. Tradução Rosa Maria Bergallo. 2. ed. Rio de Janeiro. Instituto NOOS, 2002.
- ANDRADE, Luana Machado; SENA, Edite Lago da Silva; CARVALHO, Patrícia Anjos Lima de; MATOS, Ana Liz Pereira de; MERCÊS, Magno Conceição das; OLIVEIRA, Daniela Sousa. Suporte familiar ao cuidador da pessoa com doença de Alzheimer. *Revista Kairós Gerontologia*, 17 (4), p. 275-295, São Paulo, FACHS/NEPE/PEPGG/PUC/SP, dez. 2014.
- ARAÚJO, Ludgleydson F.; SILVA, Henrique Salmazo da. Significados da violência na velhice: narrativas e a auto percepção de idosos participantes em um centro de convivência no município de São Paulo (SP). *Revista Kairós Gerontologia*, 14 (2), ISSN 2176-901X, São Paulo, jun. 2011: 47-61. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/8206/6106>>. Acesso em: 8 out. 2015.

ASSUMPÇÃO, Cecília Pereira de Almeida; YAZBEK, Vania Curi. Justiça restaurativa; histórico, conceito, princípio, valores e abrangência. In: GRECCO, Aimée et al. *Justiça restaurativa em ação: práticas e reflexões*. São Paulo: Dash, 2014.

AZEVEDO, André Gomma (Org.). *Manual de mediação judicial*. Brasília: FUB/CEAD, 2013.

\_\_\_\_\_. BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). *Manual de mediação judicial*. 6. ed. Brasília: DFCNJ, 2016.

BACELLAR, Roberto Portugal. *Mediação e arbitragem*. São Paulo: Saraiva, 2012.

BARLETTA, Fabiana Rodrigues. *O direito à saúde da pessoa idosa*. São Paulo: Saraiva, 2010.

BARROS, Janaína Carvalho; BARROS Myriam Moraes Lins de. Memória de velhos: rememorando a trajetória de vida e a sociabilidade nas relações familiares. *Revista Kairós Gerontologia*, 17 (4), p. 337-358, São Paulo, FACHS/NEPE/PEPGG/PUC-SP. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/24246/17435>>. Acesso em: 9 out. 2015.

BARROS, Juliana Maria Polloni de. *Mediação familiar: diálogo interdisciplinar*. Tese de doutorado. Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/110725>>. Acesso em: 25 maio 2015.

BARBOSA, Águida Arruda. *Mediação familiar interdisciplinar*. São Paulo: Atlas, 2015.

\_\_\_\_\_. Lei da Mediação. Contribuição do IBDFAM ao Projeto de Lei da Mediação. Versão Consensuada (19/09/2003). *Informativo Migalhas*, n. 3.8919, 30 set. 2003. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/Quentes/17,MI3564,61044-Lei+da+Mediacao>>. Acesso em: 26 mar. 2016.

\_\_\_\_\_. Composição da historiografia da mediação instrumento para o direito de família contemporâneo. *Revista do Curso de Direito da Universidade Federal de Uberlândia*, v. 33, n. 1/2, p. 155-170, 2004/2005.

BEAUVOIR, Simone de. *A velhice* (1970). Tradução de Maria Helena Franco. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.

BOFF, Leonardo. *Quem cuida do cuidador?* Disponível em: <<https://leonardoboff.wordpress.com/2012/04/29/quem-cuida-do-cuidador/>>. Acesso em: 10 out. 2015.

BORN, Tomiko. Insuficiência familiar: a dificuldade no cuidar do idoso muito idoso. In: PAPA-LÉO NETO, Matheus; KITADAI, Fábio Takashi (Ed.); SALLES, Renata Freitas Nogueira; VILLAS BOAS, Christiane Mandolesi; CARVALHO, Maria Cristina Guapindaia (Coed.). *A quarta idade: o desafio da longevidade*. São Paulo: Editora Atheneu, 2015.

BOSI, Ecléa. *Memória e sociedade: lembranças dos velhos*. 3. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1994.

BRAGA, Pérola Melissa Viana. *Curso de direito do idoso*. São Paulo: Atlas, 2011.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 1988.

BURLÁ, Claudia; AZEVEDO, Daniel Lima. Palição: cuidados ao fim da vida. In: *Tratado de geriatria e gerontologia*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2006.

CAHALI, Francisco José. *Curso de arbitragem: Resolução CNJ 125/2010: mediação e conciliação*. São Paulo: RT, 2012.

- \_\_\_\_\_. Lei da Arbitragem consolidada com a Lei n. 13.129/2015, destacadas as modificações com breves comentários. Disponível em: <[www.cahali.adv.br/arquivos/larb\\_consolidada.pdf](http://www.cahali.adv.br/arquivos/larb_consolidada.pdf)>. Acesso em: 3 jan. 2017.
- CALMON, Petronio. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2015.
- CAMARANO, Ana Amélia; KANSO, Solange. Como as famílias brasileiras estão lidando com idosos que demandam cuidados e quais as perspectivas futuras? A visão mostrada pelas PNADS. In: CAMARANO, Ana Amélia (Org.). *Cuidados de longa duração para a população idosa: um novo risco social a ser assumido?* Rio de Janeiro: IPEA, 2010, p. 92-122. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livro\\_cuidados.pdf](http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livro_cuidados.pdf)>. Acesso em: 10 out. 2010.
- \_\_\_\_\_; LEITÃO, Juliana; MELLO. Introdução. In: CAMARANO, Ana Amélia (Org.). *Cuidados de longa duração para a população idosa: um novo risco social a ser assumido?* Rio de Janeiro: IPEA, 2010, p. 13-37. Disponível em <[http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livro\\_cuidados.pdf](http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livro_cuidados.pdf)>. Acesso em: 10 out. 2010.
- \_\_\_\_\_. O novo paradigma demográfico. Instituto de Políticas Aplicadas. *Ciênc. Saúde Coletiva*, v. 18, n. 12, Rio de Janeiro, dez. 2013. Disponível em: <[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232013002000001&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232013002000001&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 4 out. 2015.
- CANINEU, Paulo Roberto. A expectativa de vida aumenta e as oportunidades de trabalho também. *Globo Universidade*. Disponível em: <http://redeglobo.globo.com/globouniversidade/noticia/2012/10/expectativa-de-vida-aumenta-e-oportunidades-de-trabalho-tambem.html>>. Acesso em: 30 mar. 2017.
- CAPPELLETTI, Mauro. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.
- CARNEVALLE, M. Elsa & Fred. [Filme-DVD]. Argentina/Espanha, 2005. Imagem Filmes.
- CARTILHA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Elaborada pela Diretoria do Centro Judiciário de Solução de Conflitos em Segunda Instância e Cidadania com o apoio da Presidência do Direito Privado.
- CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. *Teoria geral do processo*. 30. ed. São Paulo: Malheiros, 2014.
- CONCONE, Maria Helena Vilas Boas. Medo de envelhecer ou de parecer? *Revista Kairós*, São Paulo, v. 2, p. 19-44, dez. 2007.
- CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=156>>. Acesso em: 11 out. 2015.
- CORSO, Mário e Diana. *A família contemporânea* (2011). Disponível em: <<http://www.cpfcultura.com.br/wp/?aovivo=a-familia-contemporanea-em-cena-novos-pais-novos-filhos-%E2%80%93-mario-corso-e-diana-lichtenstein-corso>>. Acesso em: 21 maio 2015.
- DEBERT, Guita Grin. *A reinvenção da velhice: socialização e processos de reprivatização do envelhecimento*. São Paulo: Edusp/FAPESP, 2012.
- \_\_\_\_\_. A invenção da terceira idade. *Programa Café Filosófico*, gravado em 13 de setembro de 2013. Disponível em: <<http://www.cpfcultura.com.br/2014/08/18/invencao-da-terceira-idade-com-guita-grin-debert-versao-tv-cultura/>>. Acesso em: 5 out. 2015.

DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu; MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 2013.

DIAS, Maria Berenice. *Manual de direito das famílias*. 8. ed. São Paulo: RT, 2011.

DUBUGRAS, Regina Maria Vasconcelos. O grande conciliador. *Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região*, São Paulo, n. 8, p. 37-45, 2011.

FERRIGNO, José Carlos. A relação entre o jovem e o idoso fragilizado: um raro e sugestivo encontro de gerações. In: PAPALÉO NETO, Matheus; KITADAI, Fábio Takashi (Ed.); SALLES, Renata Freitas Nogueira; VILAS BOAS, Christiane Mandolesi; CARVALHO, Maria Cristina Guapindaia (Coed.). *A quarta idade: o desafio da longevidade*. São Paulo: Editora Atheneu, 2015.

FISHER, Roger; PATTON, Bruce; URY, Willian. *Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões*. Tradução Vera Ribeiro e Ana Luísa Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2006.

FOLGER, Joseph P.; BUSH, Robert A. Baruch. Mediação transformativa e intervenção de terceiros: as marcas registradas de um profissional transformador. In: SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen (Org.). *Novos paradigmas em mediação*. Tradução de Jussara Haubert Rodrigues e Marcos A. G. Domingues. Porto Alegre: Artmed, 1999.

FONKET, Renata. A mediação e o divórcio colaborativo por equipe interdisciplinar nas situações de divórcio: um enfoque construcionista social e pós-moderno. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (Coord.). *Mediação de conflitos para iniciantes, praticantes e docentes*. Salvador: Juspodivm, 2016.

FONSECA, Suzana Carielo (Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre o Envelhecimento). *Gerontologia Social: Desafios e Perspectivas*. Programa de Estudos Pós-Graduados em Gerontologia. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 28 fev. 2014.

GAMA, Mônica Ribeiro de Andrade. Práticas colaborativas. Advogado pode ser parcial e colaborar com a outra parte. *Boletim de Notícias Conjur*, 23 mar. 2015. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2015-mar-23/monica-gama-advogado-parcial-colaborar-outra-parte>>. Acesso em: 29 jun. 2015.

GABBAY, Daniela Monteiro; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. *Meios alternativos de solução de conflitos*. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

\_\_\_\_\_. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo (Coord.). *Mediação & Judiciário no Brasil e nos EUA: condições, desafios e limites para a institucionalização da mediação no Judiciário*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

GODIM, Lilian Virgínia Carneiro. Mediação familiar: o resgate ao reconhecimento da pessoa humana nas relações familiares. Disponível em: <<http://www.mpce.mp.br/esmp/publicacoes/Edital-n-03-2012/Artigos/Lillian-Virginia-Carneiro-Gondim.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2015.

GOLDFARB, Délia Catúlio. Velhices fragilizadas: espaços e ações preventivas. In: *Velhices: reflexões contemporâneas*. Vários colaboradores. São Paulo: SESC/PUC, 2006.

\_\_\_\_\_; LOPES, R. G. C. Avosidade: a família e a transmissão psíquica entre gerações. In: FREITAS, E. V.; PY, L. et al. (Org.). *Tratado de geriatria e gerontologia*. 2. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2006.

GROENINGA, Giselle Câmara. Vulnerabilidade do bem-estar para o bem ser. *Boletim IBDFAM*, set./out. 2011.

- \_\_\_\_\_. Relações interdisciplinares: não à indiferença. *Boletim IBDFAM*, n. 9, mar./abr. 2012.
- GROOMSMAN, Cláudia F.; MANDELBAUM. *Mediação no Judiciário: teoria na prática e prática na teoria*. 1. ed. 2. tir. São Paulo: Primavera Editorial, 2011.
- HAGUETTE, Tereza Maria Frota. *Metodologias qualitativas na sociologia*. São Paulo: Vozes, 1987.
- HALBWACHS, Maurice. *A memória coletiva* (1968). Tradução de Beatriz Sidou. São Paulo: Centauro, 2003.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (2014). *Esperança de vida ao nascer por sexo* (1980 e 2013). Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/imprensa/ppts/00000019794312112014432701710507.pdf>>. Acesso em: 24 jul. 2015.
- INSTITUTO FAMILIAE: *Mediação: abordagem transformativa reflexiva*. Apostila do Curso de Mediação: Abordagem Transformativa Reflexiva, 2010.
- LEI FEDERAL 7.209, DE 11 JULHO DE 1984. Altera dispositivos do Decreto-Lei n. 2.848, de 7 de dezembro de 1940 – Código Penal, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/portal-legis/legislacao-1/leis-ordinarias/1987-a-1981-leis-ordinarias>>. Acesso em: 30 mar. 2017.
- LEI FEDERAL 7.244, DE 7 DE NOVEMBRO DE 1984. Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. *Diário Oficial da União*, Brasília, 8 nov. 1984. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/leis-ordinarias/legislacao-1/leis-ordinarias/2003#content>>. Acesso em: 21 jun. 2014.
- LEI FEDERAL 7.347, DE 24 DE JULHO DE 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 25 jul. 1985. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/leis-ordinarias/legislacao-1/leis-ordinarias/2003#content>>. Acesso em: 21 jul. 2015.
- LEI FEDERAL 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/portal-legis/legislacao-1/leis-ordinarias/1990-leis-ordinarias>>. Acesso em: 30 mar.2017.
- LEI FEDERAL 8.742, DE 27 DE MAIO DE 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm)>. Acesso em: 11 out. 2015.
- LEI FEDERAL 8.842, DE 4 DE JANEIRO DE 1994. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8842.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8842.htm)>. Acesso em: 11 out. 2015.
- LEI FEDERAL 10.741 DE 1º DE OUTUBRO DE 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 3 out. 2003. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/leis-ordinarias/legislacao-1/leis-ordinarias/2003#content>>. Acesso em: 21 jul.2015.
- LEI FEDERAL 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015. Código de Processo Civil. *Diário Oficial da União*, Brasília, 17 mar. 2015. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/leis-ordinarias/legislacao-1/leis-ordinarias/2003#content>>. Acesso em: 21 jul. 2015.

LEI FEDERAL N. 13.129, DE 26 DE MAIO DE 2015. Altera a Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996, e a Lei n. 6.404, de 15 de dezembro de 1976, para ampliar o âmbito de aplicação da arbitragem e dispor sobre a escolha dos árbitros quando as partes recorrem a órgão arbitral, a interrupção da prescrição pela instituição da arbitragem, a concessão de tutelas cautelares e de urgência nos casos de arbitragem, a carta arbitral e a sentença arbitral, e revoga dispositivos da Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996. *Diário Oficial da União*, Brasília, 27 maio 2015. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/leis-ordinarias/2015-leis-ordinarias#content>>. Acesso em: 21 jul. 2015.

LEI FEDERAL 13.140, DE 26 DE JUNHO DE 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto n. 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997. *Diário Oficial da União*, Brasília, 27 jun. 2015. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/leis-ordinarias/2015-leis-ordinarias#content>>. Acesso em: 21 jul.2015.

LEI FEDERAL 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm)>. Acesso em: 6 fev.2017.

LEI MUNICIPAL 11. 242, DE 24 DE SETEMBRO DE 1992. Dispõe sobre o Grande Conselho Municipal do Idoso e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos\\_humanos/idosos/legislacao/index.php?p=11058](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/idosos/legislacao/index.php?p=11058)>. Acesso em: 11 out. 2015.

LEI MUNICIPAL 13.834, DE 27 DE MAIO DE 2004. Institui a Política Municipal do Idoso, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos\\_humanos/idosos/legislacao/index.php?p=11062](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/idosos/legislacao/index.php?p=11062)>. Acesso em: 11 out. 2015.

LEI MUNICIPAL 14.905, DE 6 DE FEVEREIRO DE 2009. Cria o Programa de Envelhecimento Ativo, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos\\_humanos/idosos/legislacao/index.php?p=11063](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/idosos/legislacao/index.php?p=11063)>. Acesso em: 31 mar. 2017

LEMES, Selma. *Cláusula escalonada ou combinada: mediação, conciliação e arbitragem*. Disponível em: <<http://selmalemes.adv.br/>>. Acesso: em 17 jan. 2017.

LUCHIARI, Valéria Ferioli Lagrasta. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo (Coord.). *Mediação judicial: análise da realidade brasileira: origem e evolução até a Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça*. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

LUFT, Lya. *Perdas e ganhos* (1938). 36. ed. Rio de Janeiro: Record, 2012.

LUNA, Sérgio Vasconcelos de. *Planejamento de pesquisa: uma introdução*. 2. ed. São Paulo: EUDC, 2013.

MARTINS, Alessandra N. E.; LEIFERT, Maria Gabriela Mantaut; PEREIRA, Mônica L. de Oliveira. Mediação para idosos em situação de risco. *Nova Perspectiva Sistêmica*, Rio de Janeiro, n. 44, p. 71-80, dez. 2012.

\_\_\_\_\_. Justiça Restaurativa: Conceito em construção, reflexões. Alessandra Negrão Elias Martins, disponível em: [http://www.oabsantana.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=741](http://www.oabsantana.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=741). Acesso em 25 abril 2017.

\_\_\_\_\_. Reflexões sobre a família e o idoso. *Revista Portal de Divulgação*, n. 45, ano V, p. 49-56, jul.-ago. 2015.

- \_\_\_\_\_. Justiça Restaurativa: Conceito em construção, reflexões. Disponível em: [http://www.oa-bsantana.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=741](http://www.oa-bsantana.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=741). Acesso em 26 abril 2017.
- MARTINS, Joel. Não somos Kronos, somos Kairós. *Revista Kairós Gerontologia*, 1 (1), São Paulo: EDUC/SP/NEPE, 1998.
- MAY, Tim. *Pesquisa social: questões, métodos e processos*. Tradução de Calos Alberto Silveira. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- MERCADANTE, Elizabeth Frohlich. Algumas reflexões sobre o lugar social da velhice e do velho. *Caderno de Violência contra a Pessoa Idosa*, São Paulo, Secretaria da Saúde. Violência doméstica contra a pessoa idosa: orientações gerais. Coordenação de Desenvolvimento de Programas e Políticas de Saúde – CODEPPS. São Paulo: SMS, 2007. Disponível em: <[http://midia.pgr.mpf.gov.br/pfdc/15dejunho/caderno\\_violencia\\_idoso\\_atualizado\\_19jun.pdf](http://midia.pgr.mpf.gov.br/pfdc/15dejunho/caderno_violencia_idoso_atualizado_19jun.pdf)>. Acesso em: 5 out. 2015.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. Visão antropológica do envelhecimento humano. In: *Velhices: reflexões contemporâneas*. Vários colaboradores. São Paulo: SESC/PUC, 2006.
- MORETTI, Maria Inês P. Cidadania: a conquista de um espaço na sociedade para os que envelhecem. *Revista Kairós Gerontologia*, São Paulo, n. 1, p. 33-43, ago. 1998.
- MORGAN, Alice. *O que é a terapia narrativa?* Uma introdução de fácil leitura. Porto Alegre: Centro de Estudos e Práticas Narrativas, 2007.
- OLIVEIRA, Bernadete. *Quem cuidará de nós em 2030?* Tese de doutorado em Ciências Sociais. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2014 (Orientadora: Maria Helena Vilas Boas Concone).
- PAPALÉO NETTO, Matheus; KITADAI, Fábio Takashi. Desafios da longevidade: a quarta idade. In: PAPALÉO NETTO, Matheus; KITADAI, Fábio Takashi (Ed.); SALLES, Renata Freitas Nogueira; VILAS BOAS, Christiane Mandolesi; CARVALHO, Maria Cristina Guapindaia (Coed.). *A quarta idade: o desafio da longevidade*. São Paulo: Editora Atheneu, 2015.
- PARKINSON, Lisa. *Mediação familiar*. Belo Horizonte: Del Rey, 2016.
- PEREIRA, Rodrigo da Cunha. Novas configurações familiares. *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, X, n. 45, set. 2007. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=2319](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2319)>. Acesso em: 7 out. 2015.
- PEREIRA JR., Ricardo. Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania. In: TOLEDO, Armando Sérgio Prado de; TOSTA, Jorge; FERREIRA, José Carlos (Coord.). *Estudos avançados de mediação e arbitragem*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- PESSINI, Léo. Finitude: viver no pesadelo do cronos ou escolher a bênção do kairós? In: *Velhices: reflexões contemporâneas*. Vários colaboradores. São Paulo: SESC/PUC, 2006.
- RESOLUÇÃO 118, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2014. Dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Normas/Resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o\\_n%C2%BA\\_118\\_autocomposi%C3%A7%C3%A3o.pdf](http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Normas/Resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o_n%C2%BA_118_autocomposi%C3%A7%C3%A3o.pdf)>. Acesso em: 30 mar. 2017.
- RESOLUÇÃO 125/2010 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=156>>. Acesso em: 11 out. 2015.

RIFIOTIS, Theofilos. O idoso e a sociedade moderna: desafios da gerontologia. *Proposições*, v. 18 n. 1 (52), jan/abr. 2007.

ROCHA, Guilherme Salgado (texto); ANSELMINI, Alessandra (foto). Entrevista: Professora Suzana Cariello da Fonseca. PUC-SP oferece curso em concentração em Gerontologia Social. *Revista Portal de Divulgação*, n. 31, ano III, abr. 2013, ISSN 2178-3454. Disponível em: <www.portaldoenvelhecimento.org.br/revista>. Acesso em: 7 out. 2015.

ROSEMBERG, Marshall B. *Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

SALES, Lilia Maia de Moraes. *Mediare: um guia prático para mediadores*. 3. ed. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

SALMAZO, Silva, H.; Lima-Silva, T. B. Vulnerabilidade e aspectos biopsicossociais e velhice (dez. 2012). *Revista Kairós Gerontologia*, 15 (6), p. 1-5, ISSN 2176-901X, print ISSN 1516-2567, São Paulo: FACHS/NEPE/PEPGG/PUC-SP. Disponível em: <http://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/17282/12820>. Acesso em: 11 out. 2015.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. *O que é mediação de conflitos*. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SANTANA, Carla da Silva; BELCHIOR, Carolina Guimarães. A velhice nas telas do cinema: um olhar sobre a mudança dos papéis ocupacionais dos idosos (mar. 2013). *Revista Kairós Gerontologia*, 16 (1), p. 93-116, ISSN 1516-2567, ISSN 2176-901X, São Paulo: FACHS/NEPE/PEPGG/PUC-SP. Disponível em: <http://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/20343/15100>. Acesso em: 9 out. 2015.

SARTI, Cytia Andersen. A velhice na família atual. *Acta Paul Enferm.* v. 14, n. 2, p. 91-96, Biblioteca J. Baeta Vianna – Campos Saúde, UFMG, 2001.

\_\_\_\_\_. A família como ordem simbólica. *Psicologia USP*, 15 (3), p. 11-28, 2004.

SCHINITMAN, Dora Fried (Org.). *Novos paradigmas, cultura e subjetividade*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

\_\_\_\_\_. LITTLEJOHN, Stephen. In: SCHINITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen (Org.). *Novos paradigmas em mediação*. Tradução de Jussara Haubert Rodrigues e Marcos A. G. Domingues. Porto Alegre: Artmed, 1999.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SHAILOR, Jonathan G. Desenvolvendo uma abordagem transformacional à prática da mediação: considerações teóricas e práticas. In: SCHINITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen (Org.). *Novos paradigmas em mediação*. Tradução de Jussara Haubert Rodrigues e Marcos A. G. Domingues. Porto Alegre: Artmed, 1999.

SILVA, Luna Rodrigues Freitas. Da velhice à terceira idade: o percurso histórico das identidades atreladas ao processo de envelhecimento. *História, Ciências, Saúde*, Manguinhos, Rio de Janeiro: v. 15, n. 1, p. 155-168, jan-mar. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-59702008000100009&script=sci\_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 12 out. 2015.

SILVA, Luzia Wilma Santana; ARAÚJO, Taise Carneiro; SANTOS, Flavia Farias; LIMA, Alice Almeida; SANTOS, Gerzivalda Barreto, LIMA, Letícia Valadares. A família na convivibilidade com o idoso acamado no domicílio. *Revista Kairós Gerontologia*, 14 (3), ISSN 2176-901X, p. 75-

- 87, São Paulo, jun. 2011. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/6488/4704>>. Acesso em: 10 out. 2015.
- SIQUEIRA NETO, Lello Ferraz de. Apresentações. In: *Justiça restaurativa em ação: práticas e reflexões*. Aimée Grecco e outros. São Paulo: Dash, 2014.
- SIX, Jean François. *Dinâmica da mediação*. Tradução de Gisele Groeninga de Almeida, Águida Arruda Barbosa e Eliana Riberti Nazareth. Belo Horizonte, Del Rey, 2001.
- SOUSA, Ana Carla Santos Nogueira; LODOVICI, Flaminia Manzano Moreira; SILVEIRA, Nádia Dumara Ruiz; ARANTES, Regina Pilar Galhego. *Alguns apontamentos sobre o idadismo: a posição de pessoas idosas diante desse agravo a sua subjetividade*. Estudos interdisciplinares sobre o envelhecimento. Porto Alegre, 2014. v. 19, n. 3.
- SOUZA, Marileide Gomes. *Abandono familiar e a percepção dos idosos institucionalizados*. Monografia. Fortaleza: Centro de Ensino Superior do Ceará/Faculdade Cearense/Curso de Serviço Social, 2013. Disponível em: <<http://www.faculdadescearenses.edu.br/biblioteca/TCC/CSS/ABANDONO%20FAMILIAR%20E%20A%20PERCEPCAO%20DOS%20IDOSOS%20INSTITUCIONALIZADOS.pdf>>. Acesso em: 8 out. 2015.
- SUARES, Marínés. *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. 6. ed. Buenos Aires: Paidós, 2008.
- TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. Rio de Janeiro-São Paulo: Forense/Método, 2008.
- \_\_\_\_\_. *Mediação nos conflitos civis*. Rio de Janeiro-São Paulo: Forense/Método: 2016.
- \_\_\_\_\_. Normas e projetos de lei sobre mediação no Brasil. *Revista dos Advogados*, AASP, n. 123, ago. 2014.
- \_\_\_\_\_. Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos. In: FREIRE, Alexandre; MEDINA, José Miguel Garcia; DIDIER JR., Fredie; DANTAS, Bruno; NUNES, Dierle; OLIVEIRA, Pedro Miranda de (Org.). *Novas tendências do processo civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil (no prelo)*. Disponível em: <[www.fernandartartuce.com.br/artigosdaprofessora](http://www.fernandartartuce.com.br/artigosdaprofessora)>. Acesso em: 4 maio 2015.
- TOSTA, Jorge. A arbitragem no Brasil: noções gerais. In: ALVES, José Carlos Ferreira. *Estudos avançados de mediação e arbitragem*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- VALE, Maria Sueli do. *Mediação de conflito de violência intrafamiliar contra pessoa idosa*. Dissertação de mestrado. Universidade Católica de Brasília, 2010 (Orientador: Vicente de Paula Faleiros). Disponível em: <[www.btdt.ucb.br/tecd/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=1328](http://www.btdt.ucb.br/tecd/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1328)>. Acesso em: 10 fev. 2015.
- VERAS, Renato. Envelhecimento populacional contemporâneo: demandas, desafios e inovações. *Revista Saúde Pública*, v. 43 (3), p. 548-554, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v43n3/224.pdf>>. Acesso em: 9 out. 2015.
- WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça: política pública de tratamento adequado de conflitos de interesses. In: RICHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cesar (Coord.); GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (Colab.). *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

\_\_\_\_\_. A política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: TOLEDO, Armando Sérgio Prado de; TOSTA, Jorge; FERREIRA, José Carlos (Coord.). *Estudos avançados de mediação e arbitragem*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

## **SITES**

<<http://www.dpe.ma.gov.br/dpema/documentos/630f434fa1bd76e459ec2a6d4f5e3ded.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2015.

<[http://www.institutoelo.org.br/site/parcerias/blog\\_programa/3](http://www.institutoelo.org.br/site/parcerias/blog_programa/3)>. Acesso em: 8 abr. 2015.

<<http://www.mprj.mp.br/cidadao/projetos-e-campanhas/gmrc>>. Acesso em: 12 out. 2015.

<<http://www.dicionarioaurelio.com/conflito>>. Acesso em: 21 abr. 2015.

<[http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/cao\\_criminal/Boas\\_praticas/Relacao\\_Projetos\\_MediacaoPenalInterdisciplinar](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/cao_criminal/Boas_praticas/Relacao_Projetos_MediacaoPenalInterdisciplinar)>. Acesso em: 12 out. 2015.

<[www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)>. Acesso em: 4 jan. 2017.

<[http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs\\_cnj/resolucao/arquivo\\_integral\\_republicacao\\_resolucao\\_n\\_125.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf)>. Acesso em: 8 fev.2017.

<[https://pt.wikipedia.org/wiki/Justi%C3%A7a\\_restaurativa](https://pt.wikipedia.org/wiki/Justi%C3%A7a_restaurativa)>. Acesso em: 23 ago. 2016.

<<http://www.justica21.org.br/j21.php?id=366&pg=0#V7zmVfkrK1s>>. Acesso em: 23 ago. 2016.

<<http://www.justica21.org.br/>>. Acesso em: 22 ago. 2016.

<[http://www.cnj.jus.br/images/atos\\_normativos/resolucao/resolucao\\_225\\_31052016\\_02062016161414.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_225_31052016_02062016161414.pdf)>. Acesso em: 23 ago. 2016.

<<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/82457-aprovada-resolucao-para-difundir-a-justica-restaurativa-no-poder-judiciario-2>>. Acesso em: 22 agosto 2016.

<[http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs\\_cnj/resolucao/arquivo\\_integral\\_republicacao\\_resolucao\\_n\\_125.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf)>. Acesso em: 19 maio 2015.

<[http://europa.eu/legislation\\_summaries/justice\\_freedom\\_security/judicial\\_cooperation\\_in\\_civil\\_matters/l33251\\_pt.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/justice_freedom_security/judicial_cooperation_in_civil_matters/l33251_pt.htm)>. Acesso em: 4 maio 2015.

<<http://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2015/06/29/lei-da-mediacao-entra-em-vigor-em-seis-meses>>. Acesso em: 20 jul. 2015.

<<http://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/viewFile/2588/1642>>. Acesso em: 8 maio 2016.

<<http://www.migalhas.com.br/quentes/17,mi3564,61044-lei+da+mediacao>>. Acesso em: 28 mar. 2016.

<[http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/cadernos\\_ab/abcd19.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/cadernos_ab/abcd19.pdf)>. Acesso em: 27 set. 2015.

<[http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/corregedoria\\_geral/Atos](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/corregedoria_geral/Atos)>. Acesso em: 27 maio 2015.

<<http://jornalipanema.com.br/noticias/sorocaba/30288-centro-de-referencia-recebe-denuncias-contra-idosos>>. Acesso em: 10 fev. 2015.

# ANEXOS

## ANEXO 1

### **Projeto de Mediação para Idosos da Promotoria de Justiça Cível do Foro Regional de Santo Amaro**

#### **Proponentes**

Dr.<sup>a</sup> Mônica Lodder de Oliveira dos Santos Pereira, Promotora de Justiça Cível;  
Dr.<sup>a</sup> Isabella Ripoli Martins, Promotora de Justiça Cível;  
Dina Rosa Duarte de Freitas, Mediadora formada em 2005 pelo Instituto Familiaer;  
Karin Zerwes Kansog, Mediadora formada em 2010 pelo Instituto Familiaer;  
Alessandra Negrão Elias Martins, Mediadora formada em 2011 pelo Instituto Familiaer e Mediativa.

#### **Síntese**

Atendimento em Mediação Transformativo-Reflexiva no Foro Regional de Santo Amaro para casos envolvendo idosos em situação de risco.

#### **Introdução**

Entre as várias atribuições que um Promotor de Justiça na área cível tem está a de atender idosos em situação de risco. Ao Ministério Público foi dada também a incumbência de proteção e valorização do idoso, podendo o órgão ministerial receber notícias de irregularidades ou reclamações de qualquer natureza relativa a idosos, promovendo as apurações cabíveis e dando as soluções adequadas.

No dia a dia constatou-se que em vários casos o idoso está em situação de abandono, posto não estar sendo adequadamente assistido pela família, porque os filhos não conseguem se entender com relação a quem irá cuidar dele. Essa tarefa, então, acaba nas mãos de apenas um dos filhos, que termina por abrir mão de trabalho ou de faculdade para cuidar do idoso e muitas vezes não consegue ter os meios financeiros adequados para cuidar de si e do idoso. Há casos em que nenhum dos filhos se dispõe a cuidar integralmente do idoso, deixando-o grande parte do dia sem companhia, cuidados ou alimentação. Normalmente, também, as famílias não têm condições econômicas favoráveis para contratar uma pessoa para tomar conta do idoso e querem que seja arrumada uma vaga em entidade pública de longa permanência, e essas instituições não têm a disponibilidade.

As Promotoras de Justiça Cível de Santo Amaro, Dr.<sup>a</sup> Mônica Lodder de Oliveira Santos Pereira e Dr.<sup>a</sup> Isabella Ripoli Martins, com atribuição na área de família e idoso, a partir do seu contato teórico da mediação junto à Escola Paulista do Ministério Público, vislumbraram a possibilidade de serem passíveis de mediação as pessoas envolvidas nos procedimentos administrativos instaurados na Promotoria de Justiça para apurar as comunicações de idosos em situação de risco.

### **Justificativa**

Sendo a mediação transformativo-reflexiva uma abordagem que “se aplica especialmente à solução de conflitos em relações com história de continuidade no tempo”<sup>54</sup>, ela é cabível nos procedimentos de idosos em situação de risco pelo fato de estes procedimentos comportarem relações continuadas no tempo entre idosos e seus conviventes (familiares, companheiros, cuidadores).

Ressalta-se que chegam reclamações à Promotoria Cível de Santo Amaro referentes a idosos em condições periclitantes. Essas reclamações são feitas por familiares, companheiros, terceiros, pelo próprio idoso, por assistentes sociais, por hospitais ou Unidades Básicas de Saúde. O risco a que o idoso está submetido na maioria das vezes deve-se ao abandono – total ou parcial; físico, material ou moral –, com os danos que este traz, sejam físicos, sejam psicológicos. Geralmente, essa situação de abandono total ou falta de cuidados devidos deriva de relações familiares conflituosas.

Como o enfoque é cível, as pessoas que fazem parte da representação são chamadas à Promotoria de Justiça Cível para esclarecimentos sobre a situação e a noticiada situação de risco.

Tais procedimentos, normalmente, são de difícil solução, pois o que é necessário resolver é o cerne do problema: o conflito entre as pessoas envolvidas. A mediação, ao trazer para o diálogo as pessoas envolvidas com o idoso, pode auxiliá-las a refletir sobre o que as está impedindo de tomar as providências que se fazem necessárias com aquele(s) que em princípio está(ão) sob seus cuidados, e como elas poderiam se organizar para isso. Também pode auxiliá-las a estabelecer uma relação mais saudável uns com os outros, de modo que, ao surgirem novos problemas, elas consigam resolvê-los pelo diálogo e pela cooperação, não precisando mais recorrer ao Poder Público.

---

54 *Apostila do curso de Mediação – Abordagem Transformativo-Reflexiva do Instituto Familiaie*, 2010, p. 4.

Quando o idoso tem condições físicas e psicológicas de participar da mediação, é possível facilitar o diálogo entre ele e seus conviventes, para a transformação positiva de suas relações de modo que se torne possível uma convivência harmoniosa e a segurança do idoso seja restabelecida.

## Fundamentos

O trabalho de mediação com idosos visa a auxiliar o Ministério Público no apoio ao idoso, conforme o art. 3º do Estatuto do Idoso:

“É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária”.

O Programa de Mediação para Idosos do Foro Regional de Santo Amaro teve por base o Projeto Cantareira de Mediação Penal Interdisciplinar, do Promotor de Justiça Dr. Airton Buzzo Alves.

Ambos os projetos utilizam a mediação com abordagem transformativo-reflexiva conforme ministrada pelo Instituto Familiae até 2011 e pelo Mediativa a partir do mesmo ano.

Importa ressaltar que, não obstante seja um trabalho em que há a particularidade do idoso em situação de risco, todos os princípios éticos da mediação são respeitados e trabalhados: voluntariedade, autodeterminação das partes, imparcialidade, igualdade de oportunidade às partes, sigilo, independência do mediador, entre outros.

## Objetivo geral

Atender famílias com idosos em situação de abandono, fomentando, por meio da reflexão e do diálogo, melhores relações entre todos os conviventes a fim de que a situação de risco possa ser eliminada.

## Objetivos específicos

- Estimular, melhorar ou restabelecer a comunicação de familiares entre si e com o(s) idoso(s).
- Fomentar a reflexão sobre a situação em que os conviventes se encontram, em busca de condições mais confortáveis para todos.

## Metodologia

Os procedimentos administrativos são instaurados pelos Promotores de Justiça a partir de comunicações/representações feitas por Unidades Básicas de Saúde, hospitais, assistentes sociais, vizinhos, familiares e, algumas vezes, pelo próprio idoso.

Os Promotores de Justiça analisam os procedimentos administrativos e detectam, entre eles, situações passíveis de mediação. Nesse momento, encaminham o caso ao Setor de Mediação e

convidam as partes, por meio de uma Carta-Convite, a participar do Programa de Mediação. Se as partes não comparecerem, o procedimento continua sua regular tramitação.

Em havendo o comparecimento das partes, no primeiro encontro, mediados e mediadores assinam o Termo de Adesão. As partes, ao assinarem esse termo, autorizam os mediadores a cientificar os Promotores de Justiça<sup>55</sup> sobre a saúde do idoso, o risco em que se encontra e as resoluções parciais<sup>56</sup> tomadas pelos mediados em relação ao risco em que o idoso se encontra.

O programa prevê inicialmente até seis encontros de uma hora e meia. Além desses encontros em grupo, pode haver encontros individuais (*caucus*), quando solicitado por algum dos mediados. Também pode haver *caucus* quando apenas uma das partes comparece ao atendimento. Nesse caso, oferece-se à outra parte a mesma possibilidade.

Quando há um acordo final entre os Mediados, ele é encaminhado ao Promotor de Justiça para avaliação e após um prazo, normalmente de 60 dias, é marcado um retorno dos mediados de acompanhamento do cumprimento do acordado. Constatado o sucesso do acordo e ausência de risco para o idoso, o acordo é homologado pelo Ministério Público e o procedimento é arquivado.

Se, na volta à mediação, constatar-se que o acordo não está sendo cumprido, o procedimento volta a sua regular tramitação.

A mediação é encerrada se o risco é agravado ou se ocorre crime durante os encontros.

## **Meta**

Que os grupos atendidos pela mediação consigam eliminar os riscos sofridos pelo idoso e transformar suas relações de modo a obter autonomia na resolução de seus conflitos futuros.

## **Cronograma**

Os encontros com os mediados acontecem às quartas e sextas-feiras, das 10h às 11h30. Cada caso é agendado com intervalos de 15 dias, ou mensalmente, sempre de acordo com a urgência referente ao risco.

---

55 A questão do sigilo é respeitada, sendo apenas comunicado aos Promotores de Justiça como o idoso se encontra devido à situação do risco. Essa comunicação é autorizada na Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça; no Anexo III, referente ao Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais; no art. 1º, § 1º, que trata da confidencialidade e reza: “Confidencialidade – Dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, *salvo autorização expressa das partes*, violação à ordem pública ou às leis vigentes...” (grifo nosso). Portanto, no Termo de Adesão e Aceitação, as partes ficam cientes que a mediação originou-se devido ao risco em que o idoso se encontra e autorizam informações sobre o idoso, quanto a sua saúde e situação de risco, aos Promotores de Justiça responsáveis pelo Procedimento. Mesmo durante os encontros de mediação, o Promotor continua acompanhando o risco em que o idoso se encontra. (Segue no final do Projeto o anexo III da Resolução 125 do CNJ.)

56 Há casos em que não é possível deixar o idoso prosseguir sem cuidados durante o intervalo até o próximo atendimento. Como ainda não se chegou a um consenso final entre as partes, constroem-se consensos parciais de cuidados com o idoso entre um atendimento e outro.

Em 2011, os atendimentos aconteceram de 1º de julho a 16 de dezembro.

Em 2012, os atendimentos foram retomados a partir de 18 de janeiro.

Os trabalhos de mediação seguem o calendário do Fórum. São interrompidos quando a Promotoria de Justiça interrompe suas atividades, em caso de feriados e férias coletivas.

## **Sujeitos da mediação**

### Mediados

- As pessoas conviventes com o idoso apresentado no procedimento administrativo e relacionados à denúncia em questão: familiares, companheiros, cuidadores.
- O idoso, quando apresenta condições físicas e psíquicas para comparecimento aos encontros.

### Mediadores

- Dois mediadores de campo e Equipe Reflexiva

## **Recursos**

O Projeto é pioneiro na cidade de São Paulo e não conta ainda com nenhum tipo de apoio financeiro.

As mediadoras trabalham voluntariamente, comparecendo ao local às quartas e/ou sextas-feiras, das 9h30 às 12h.

Outros recursos humanos e materiais com que se conta são providos pela Promotoria de Justiça Cível do Fórum de Santo Amaro.

Os Promotores de Justiça Cível encaminham ao Setor de Mediação Procedimentos de Idosos em situação de risco, e Servidores da Promotoria auxiliam no convite às partes e no acompanhamento dos casos, contatando as partes por telefone ou carta.

Os encontros de mediação ocorrem em sala disponibilizada pelo Tribunal de Justiça localizada na Avenida Adolfo Pinheiro, 1992, 3º andar, prédio I.

A Promotoria de Justiça ainda oferece o uso de um computador com impressora, uma máquina de xérox, papéis sulfite. As Promotoras de Justiça Dr.<sup>a</sup> Mônica e Dr.<sup>a</sup> Isabella providenciam os demais materiais necessários: pastas para arquivo, pranchetas, canetas, etiquetas, cartolina etc.

## **Palavras finais das mediadoras que iniciaram o Projeto**

Começamos os atendimentos em julho de 2011, com apenas três mediadoras em um dia da semana. A participação dos mediados com interesse e comprometimento validou a visão da Dr.<sup>a</sup> Mônica de que esse seria um campo fértil para a mediação.

Estamos satisfeitas com o trabalho e muito surpresas com a demanda. Em dezembro de 2011 já éramos sete mediadoras, com atendimento em dois dias da semana, mas ainda havia e há lugar para mais colaboradores.

Em nossas pesquisas localizamos mediações feitas com idosos nos Estados de São Paulo, em Santo André, na Ordem dos Advogados do Brasil, 38ª Subseção, realizada pela Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa em parceria com a Comissão de Mediação.

No Ceará, pelo Ministério Público do Estado, em Socorro França, no Núcleo de Mediação Comunitária.

No Rio Grande do Sul, em Bagé, pela Mediação Comunitária.

No Paraná, em Cornélio Procópio, no Centro Integrado de Atenção à Violência contra a Pessoa Idosa.

Somos iniciantes, mas acreditamos que, pela mediação, os idosos e seus conviventes possam dialogar e transformar positivamente sua convivência, já havendo resultados positivos.

### **Reflexões das Promotoras de Justiça idealizadoras do Projeto**

A ideia de aplicar a Mediação nos procedimentos administrativos de idosos nasceu a partir do curso de Mediação realizado na Escola Paulista do Ministério Público, em 2010, e devido à constatação de que muitos estavam em situação de abandono em razão de desentendimentos familiares.

Após várias reuniões e com a preciosa e fundamental ajuda de três mediadoras voluntárias – Dina, Alessandra e Karin –, colocamos em prática o sonho, e a realidade mostrou ser a mediação perfeitamente possível e instrumento útil e eficaz na solução dos conflitos familiares que acarretavam o abandono do ser humano, já em idade avançada, frágil e, muitas vezes, dependente de outrem para a realização das necessidades mais básicas, como comer, beber etc.

A mediação, através do diálogo, possibilitou o estreitamento dos laços afetivos entre os irmãos, entre pais e filhos, laços esses, muitas vezes, desgastados em razão de mágoas do passado.

A mediação possibilitou a reorganização da família, o resgate da verdadeira entidade familiar e da autoestima do idoso, agora valorizado.

Hoje, após um ano, contamos com a colaboração assídua e dedicada de nove mediadores voluntários, sendo as sessões realizadas no período da manhã, em dois dias da semana, havendo adesão da maioria dos integrantes da Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro e crescente demanda.

O resultado e o retorno dos mediados está sendo bastante gratificante e emocionante, havendo a certeza de que, pelo menos em relação a alguns idosos, realmente estamos cumprindo nossa função de forma brilhante.

### **Estatísticas**

Iniciamos os atendimentos em 1º de julho de 2011, inicialmente com uma equipe, e, após dezembro, com duas equipes em dois dias da semana.

Foram encaminhados à mediação pelos Promotores de Justiça 15 procedimentos, sendo que:

- em 3 procedimentos os mediados não compareceram à pré-mediação;
- em 3 procedimentos os mediados compareceram aos encontros, porém não aderiram;

- estamos com 8 atendimentos em andamento, 4 deles com acordos ou termos de entendimento.
  - um acordo já homologado pela Promotora de Justiça.
- São Paulo, 25 de junho de 2012.

### **Participantes do Projeto**

#### *Promotoras de Justiça:*

Dr.<sup>a</sup> Mônica Lodder de Oliveira dos Santos Pereira

Dr.<sup>a</sup> Isabella Ripoli Martins

#### *Mediadoras participantes do Projeto:*

Alessandra Negrão Elias Martins

Aloma Ribeiro Felizardo

Ana Luisa Almeida Prado de Andrade Coutinho

Dina Rosa Duarte de Freitas

Heloísa Maria Desgualdo

Hilda Aparecida da Silva

João Roberto Moris

Karin Zerwes Kansong

Maria Gabriela Mantaut Leifert

## **ANEXO 2-**

### **Termo de Adesão desenvolvido pelos mediadores**

#### **Termo de Adesão**

A mediação é um método consensual de resolução de conflitos.

A Mediação Para Idosos acontece entre familiares ou pessoas que convivem com idosos em situações de risco, objeto de representações recebidas pelos membros do Ministério Público que entre suas atribuições zelam pelos direitos individuais dos idosos.

Os mediadores escutam as partes e facilitam a comunicação entre elas, para que elas cheguem a uma possível solução, visando a verdadeira cultura da paz. A mediação é um procedimento gratuito e voluntário das partes.

Os mediadores atuam sob compromisso de: imparcialidade, independência, confidencialidade e sigilo profissional. Não podem ser testemunhas.

Com autorização dos mediados, e por estarem os idosos em risco, os Promotores de Justiça que acompanham os Procedimentos terão ciência durante a mediação de como se encontra o idoso, e os cuidados em relação a este.

*Mediação familiar para idosos em situação de risco*

O sigilo será rompido independente de autorização em situações de: constatação de crime e agravamento da situação de risco em que o idoso se encontra. Tais situações serão comunicadas aos membros do Ministério Público para as providências cabíveis, sendo os Mediados avisados previamente dessa comunicação.

Haverá a princípio seis encontros conjuntos, entretanto se necessários poderão ocorrer sessões com atendimento individual. Os encontros serão agendados antecipadamente, com duração de uma hora e meia cada.

Os mediados, a qualquer momento, poderão solicitar agendamento de atendimento com os Membros do Ministério Público do Foro Regional de Santo Amaro para orientações de caráter jurídico a respeito da representação originária da mediação.

Os acordos celebrados serão encaminhados aos membros do Ministério Público por meio de um relatório elaborado pelos mediadores, para que seja por aqueles avaliado, e o cumprimento garantido.

Findo o último encontro, poderá ser agendado um retorno dos mediados à mediação em prazo oportunamente determinado.

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

Mediados:

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Mediadores:

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_