TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

NUPEMEC
Núcleo Permanente de Métodos
Consensuais de Solução de Conflitos

Manual de Orientação do Estágio Supervisionado

Prezado(a),

É com imensa satisfação que lhe parabenizamos por chegar a essa etapa da formação, o Módulo Prático ou Estágio Supervisionado. Agora você terá a oportunidade de colocar em prática o conhecimento adquirido ao longo do Módulo Teórico.

Lembramos que sua atuação será norteada por todas as ferramentas apresentadas durante o curso, o Código de Ética e normas vigentes, além de matérias específicas que sejam relacionadas à sua área de atuação. Investir em sua constante capacitação lhe propiciará ser um mediador ou conciliador cada vez melhor.

Cabe ressaltar que sua escolha em ser voluntário é um diferencial na sociedade em que vivemos, buscando atuar no coletivo, contribuindo para um futuro voltado à pacificação das relações sociais. Você faz parte disso!

Desejamos muito sucesso, paz e saúde.

Equipe NUPEMEC.

ETAPAS

- **Estágio Supervisionado Mediador**
  1. Carga horária: mínimo de 100h (em até um ano);
  2. Apresentar 12 Relatórios de atendimento sendo: 02 como observador(a), 04 como conciliador(a) e 06 como mediador(a), sempre em regime de co-mediação e na presença de no mínimo 01 observador.

- **Estágio Supervisionado Conciliador**
  1. Carga horária: mínimo de 100h (em até um ano);
  2. Apresentar 12 Relatórios de atendimento sendo: 03 (três) como observador(a), 09 (nove) como conciliador(a), sempre em regime de co-conciliação e na presença de no mínimo 01 observador.

- **Certificação**
  1. Relatórios aprovados pelo Instrutor/supervisor;
  2. Apresentar documentação para certificação;
  3. Apresentar Declaração de Frequência emitida pelo Coordenador do CEJUSC, onde desenvolveu sua atividade;
  4. O certificado só será emitido após o período de 12 meses, ininterruptos, de atividade como mediador ou conciliador judicial, com carga horária mínima de 16h mensais.
  5. Os alunos ao final da capacitação receberão certificado correspondente a função para qual se inscreveram no processo seletivo, mediador ou conciliador. Os alunos que participaram de Curso de Mediação/Conciliação Judicial, cuja inscrição foi para formação de Conciliador, mesmo que já tenham completado 02 (dois) anos de formação em curso superior, ou que sejam estudantes, receberão certificado como conciliadores judiciais, respeitando ao disposto na Lei 13.140/15 e os critérios de inscrição.

- **Voluntariado**
    1. Concluída a carga horária do Estágio Supervisionado, automaticamente se inicia o período de voluntariado, que pode ser estendido após um ano de atuação, em conformidade com a disponibilidade do voluntário(a) e com a concordância do Coordenador do CEJUSC, onde estiver atuando.
    2. O voluntariado deverá ter uma carga de no **mínimo** 92h.

- **Cadastro junto ao Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores**
    1. Acessar o endereço: http://www.cnj.jus.br/ccmj/;
    2. Realizar o cadastro, inserindo as informações que são solicitadas;
    3. Inserir no item "anexos", o Certificado de conclusão do curso de formação como mediador ou conciliador judicial, conforme sua solicitação de cadastro;
    4. Anexar Currículo Lattes;
    5. Solicitar aprovação do cadastro junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará;
    6. Após cumpridas essas etapas, seu cadastro será validado, desde que tenha atendido aos requisitos elencados.

- **Declaração de atividade como Mediador ou Conciliador Judicial**
    1. Solicitar ao NUPEMEC a Declaração de atividade como mediador ou conciliador, anexando declaração de cumprimento do tempo dessa atividade, por período mínimo de 12 meses, ininterruptos, com carga horária mensal de 16 horas, emitida pelo juiz(a) Coordenador do CEJUSC no qual desenvolveu sua função.

ORIENTAÇÕES PARA O ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Nesse módulo, o aluno aplicará o aprendizado teórico em casos reais, acompanhado por um membro da equipe docente (supervisor) ou em regime de Autossupervisão. A equipe de autossupervisão, será constituída por até seis integrantes. Cada aluno em supervisão desempenhará, necessariamente, em momentos distintos, as funções: observador, mediador ou conciliador, conforme o caso, sempre em regime de co-mediação ou co-conciliação.

Ao final de cada sessão, o aluno em supervisão formulará relatório do trabalho realizado, onde deverão constar suas impressões e comentários relativos à utilização das técnicas aprendidas e aplicadas, de modo que esse relatório não deva se limitar a descrever o caso atendido, como em um estágio de Faculdade, mas haverá de observar as técnicas utilizadas e a facilidade ou dificuldade de lidar com o caso real. Essa etapa é imprescindível para a obtenção do certificado de conclusão do curso, que habilita o mediador ou o conciliador a atuar perante o Poder Judiciário.

MEDIADORES

O Estágio Supervisionado para formação de mediadores será realizado da seguinte forma:

1. Carga horária mínima de 100h, que devem ser comprovadas por meio da apresentação de Declaração de Frequência, emitida pelo(a) Coordenador(a) da unidade onde o aluno em formação estiver atuando;
2. O Estágio Supervisionado poderá ser realizado em audiências/sessão de mediação e conciliação, que podem se realizar nos CEJUSCs ou outras unidades judiciárias, incluindo mutirões;
3. O mediador em formação, realizará audiências/sessão de mediação e/ou conciliação, durante o período do Estágio Supervisionado. Nessa fase, exercerão as funções de observador, mediador ou conciliador e co-mediador ou co-conciliador;
4. Os atendimentos (mediação ou conciliação) deverão ser em **regime de co-mediação ou co-conciliação, sempre com a presença dos observadores, no mínimo um**. Os Relatórios que não atenderem a esse critério não serão aceitos para fins de certificação.
5. Da 4º até a 12º mediação/conciliação o aluno em formação, junto com o relatório da sessão final e termo de mediação/conciliação, deverá encaminhar também os formulários de pesquisa de satisfação, preenchido pelo usuário.
6. Ao termino de cada mediação/conciliação, após o processo de autossupervisão grupal, os alunos em formação deverão encaminhar, aos supervisores, via e-mail, relatório do processo mediatório, observando os itens constantes do Modelo de Relatório do Estágio Supervisionado, anexando também cópia do termo de mediação/conciliação e pesquisa de satisfação. Os documentos enviados aos instrutores, posteriormente, devem ser entregues no NUPEMEC acompanhado pelo Relatório de Acompanhamento assinado pelo instrutor.
7. Cada mediador/conciliador em formação apresentará 12 Relatórios dos atendimentos realizados, sendo 02 (dois) na função de observador, 04 (quatro) na função de conciliador e 06 (seis) na função de mediador.
8. Serão consideradas como válidas, para efeito dos Relatórios, as mediações/conciliações que evoluírem até o acordo entre as partes, e aquelas que chegarem; pelo menos, na fase de negociação entre as mesmas. Não sendo aceitas quando ocorrerem um dos seguintes

eventos: ausência de uma ou das duas partes ou não houver a concordância em participar do processo, por qualquer um dos envolvidos,

9. Considerando que ao longo das 100h do Estágio Supervisionado o aluno em formação atuará em vários casos reais, deverá escolher entre os atendimentos aqueles cujos relatórios serão apresentados aos supervisores/instrutores.

CONCILIADORES

O Estágio Supervisionado para formação de conciliadores será realizado da seguinte forma:

1. Carga horária mínima de 100h, que devem ser comprovadas por meio da apresentação de Declaração de Frequência, emitida pelo(a) Coordenador(a) da unidade onde o aluno em formação estiver atuando;

2. O Estágio Supervisionado poderá ser realizado em audiências/sessão de conciliação, que podem ocorrer nos CEJUSCs ou outras unidades judiciárias, incluindo mutirões;

3. O conciliador em formação, realizará audiências/sessão de conciliação, durante o período do Estágio Supervisionado. Nessa fase, exercerá as funções de observador, conciliador e co-conciliador;

4. Os atendimentos (mediação ou conciliação) deverão ser em **regime de co-mediação ou co-conciliação, sempre com a presença dos observadores, no mínimo um**. Os Relatórios que não atenderem a esse critério não serão aceitos para fins de certificação.

5. Da 4º até a 12º conciliação o aluno em formação, junto com o relatório da sessão final e termo de conciliação, deverá encaminhar também os formulários de pesquisa de satisfação, preenchido pelo usuário.

6. Ao término de cada conciliação, após o processo de autossupervisão grupal, os alunos em formação deverão elaborar e encaminhar, aos supervisores, via e-mail, relatório do processo conciliatório, observando os itens constantes do Modelo de Relatório do Estágio Supervisionado, anexando também cópia do termo de conciliação e pesquisa de satisfação. Os documentos enviados aos instrutores, posteriormente, devem ser entregues no NUPEMEC acompanhado pelo Relatório de Acompanhamento assinado pelo instrutor.

7. Cada conciliador em formação apresentará 12 Relatórios dos atendimentos realizados, sendo 03 (três) na função de observador, 09 (nove) na função de conciliador ou co-conciliador.
8. Para efeito dos Relatórios, serão consideradas como válidas as conciliações que evoluírem até o acordo entre as partes e aquelas que chegarem, pelo menos, na fase de negociação entre as mesmas. Não sendo aceitas aquelas em que ocorrer: ausência de uma ou das duas partes ou não houver a concordância em participar do processo, por qualquer um dos envolvidos.

9. Considerando que ao longo das 100h do Estágio Supervisionado o aluno em formação atuará em vários casos reais, deverá escolher entre os atendimentos aqueles cujos relatórios serão apresentados aos supervisores/instrutores.

Orientações para o atendimento em sessões/audiências de Mediação ou Conciliação

Chegou o momento de colocar em prática o conhecimento recebido e aprofundado pela leitura atenta do Manuel de Mediação, assim como de outros materiais que versam sobre a matéria trabalhada no local de sua atuação, seja nos CEJUSCs ou outra unidade judiciária.

Importante frisar que sua capacitação é continuada e o curso de mediação ou de conciliação que você participou foi só o começo.

Lembre-se que a calma é uma excelente aliada para nos colocar em plena condição de Escuta Ativa, atenção ao que está sendo colocado pelas partes, de modo a balizar as ações que serão tomadas no atendimento do caso real.

PREPARAÇÃO PARA SESSÃO

- Chegar ao local onde se realizará a sessão, 15 minutos antes do início da mesma;
- Reunir-se antes da sessão, a fim de definir os papéis: mediador(a) ou conciliador(a); co-mediador(a) ou co-conciliador(a) e observadores;
- Organizar o ambiente a fim de garantir a qualidade ambiental, inclusive com a disponibilidade de café, água e etc., quando possível;
- Receber o caso real que será atendido.

PREPARAÇÃO DOS MEDIADORES E CONCILIADORES

- Combinar como será a condução do processo (quem dará início a sessão, sinais de comunicação entre os mediadores/conciliadores e entre estes e os observadores);
- Os mediadores e conciliadores deverão ter em mãos a lista de Declaração de Abertura;
- Os mediadores e conciliadores que estão em co-mediação ou co-conciliação deverão observar os sinais estabelecidos antes do início da sessão, para que não se interrompam mutuamente, lembrando que são modelos de comunicação;
- Quando necessário, dar uma pausa no atendimento e realizar reunião com os observadores, para alinhar as estratégias de condução do processo.

PREPARAÇÃO DOS OBSERVADORES

- Os observadores deverão ter em mãos lista de Observação dos mediadores/conciliadores;
- Os observadores são muito importantes para o processo, pois, podem contribuir com percepções e indicações para alavancar a sessão, porém, sua participação não será direta, sendo necessário que os medidores que estão à frente do atendimento, façam uma pausa, para ouvir as pontuações dos observadores.
- Importante frisar que qualquer interrupção da sessão para escuta dos observadores, só pode ser realizada se for extremamente necessária, para trazer aos mediadores percepções que contribuirão para o avanço das negociações entre as partes, caso contrário, as ponderações devem ser feitas na reunião de autossupervisão.

REUNIÃO DE AUTOSSUPERVISÃO

A reunião de autossupervisão é de suma importância para o processo evolutivo do grupo, pois, na troca de informações se pode vislumbrar pontos de melhoria na atuação como mediador ou conciliador, o que não poderia ser observado sozinho.

Indicamos que as sinalizações de melhoria sejam sobre pontos específicos e apresentadas de forma colaborativa, nunca impositiva ou depreciativa.

AUTOSSUPERVISÃO

- Após finalizada a sessão de mediação ou conciliação, realizar reunião de autossupervisão com toda a equipe de atendimento, mediadores/conciliadores e observadores;
- Avaliar o atendimento verificando:

a. Questões identificadas de ambas as partes;

b. Interesses reais das partes;

c. Forma de realizar a Declaração de Abertura e reação das partes;

d. Aplicação das técnicas do Resumo, uso da linguagem neutra ou positiva;

e. Oportunidades de utilização da ferramenta de validação de sentimento realizadas;

f. Descreva as demais técnicas utilizadas, em que momento praticou e qual o resultado obtido;

g. Oportunidades de melhoria identificadas no desenvolvimento da função.

- Redigir relatório conforme modelo "Relatório do Estágio Supervisionado"

SUPERVISÃO

A supervisão dos alunos em formação ocorrerá pelos seguintes meios:

- Presencialmente pelo instrutor que ministrou o curso;
- Por vídeo-conferência;
- Pela avaliação dos Relatórios de atendimento encaminhados aos instrutores

MODELOS

MODELO DE RELATÓRIO DE ATENDIMENTO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS-NUPEMEC-TJPA

RELATÓRIO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Atuação como: Mediador ( ) Conciliador ( ) Observador ( )

Relatório N° _____

Instrutores do Módulo Teórico:

Número do Procedimento/Processo:

Nome do mediador 1:

Nome do mediador 2:

Número de sessões:

Data da mediação ou última sessão de mediação:

Local da mediação:

Nome dos observadores:

Anexos: ( ) Termo de acordo

( ) Pesquisas de satisfação do usuário (ambas as partes)

1 – Síntese da Demanda

2 - Questões identificadas (ambas as partes):

3 - Interesses reais das partes (ambas as partes):

4 - Reação das partes à declaração de abertura:

5 - Aplicação da técnica do Resumo, usando linguagem neutra ou positiva (indique como fez e como gostaria de tê-lo realizado, caso pudesse fazê-la novamente neste caso):

6 – Oportunidades de utilização da ferramenta de validação de sentimento realizadas (descreva como realizou, e caso não tenha realizado, indique como faria):

7 – Descreva as demais técnicas utilizadas, em que momento, e qual o resultado obtido:

8 - Oportunidades de melhoria identificadas (na aplicação das ferramentas pelos mediadores/conciliadores):

9 - Críticas ou comentários:

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA - CEJUSC

NUPEMEC

Olá! Que bom que você esteve conosco neste dia. Ficamos muito satisfeitos com isso e esperamos melhorar ainda mais. Para isso, precisamos da sua ajuda para nos informar como foi essa experiência aqui no CEJUSC, respondendo algumas perguntas da maneira mais simples. Bastará fazer um X (xis) em cima da carinha que você concordar. Obrigado.

Assim, se você gostou, . *Se não gostou,* . *Se tanto faz,* .

PROCESSO: _____ **DATA:** _____

1. Você considera que o tratamento que o Mediador ofereceu foi atencioso, claro e neutro?

Mediador 1: _____

Se você gostou. *Se não gostou.* *Se tanto faz.*

Mediador 2: _____

Se você gostou. *Se não gostou.* *Se tanto faz.*

2. Você achou que o tratamento que os funcionários ofereceram foi atencioso e claro?

Se você gostou. *Se não gostou.* *Se tanto faz.*

3. O que você achou da limpeza, organização, iluminação, temperatura e decoração das salas?

Se você gostou. *Se não gostou.* *Se tanto faz.*

4. Você considera que a Mediação mostrou que a conversa respeitosa e pensando no futuro pode evitar conflitos e ajustar interesses?

Se você gostou. *Se não gostou.* *Se tanto faz.*

5. Você acha que a Mediação, por meio da conversa, deixa o Poder Judiciário mais próximo de você?

Se você gostou. *Se não gostou.* *Se tanto faz.*

6. Sobre a sua experiência no CEJUSC, você tem alguma sugestão, reclamação ou elogio?

6.1. _____

6.2. _____

CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS (Redação dada pela Emenda nº 2, de 09.03.16)

O Conselho Nacional de Justiça, a fim de assegurar o desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, institui o Código de Ética, norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta.

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

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.

I – 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, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

II – Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;

III – Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

IV – Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

V – Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexequível;

VI – Respeito à ordem pública e às leis vigentes - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

VII – Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII – Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito.

Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação

Art. 2º As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para o bom desenvolvimento daquele, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

I – Informação - dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no Capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo;

II – Autonomia da vontade - dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento;

III – Ausência de obrigação de resultado - dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles;

IV – Desvinculação da profissão de origem - dever de esclarecer aos envolvidos que atuam desvinculados de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos;

V – Compreensão quanto à conciliação e à mediação - Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exequíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento.

Das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador

Art. 3º Apenas poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores e mediadores devidamente capacitados e cadastrados pelos Tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no cadastro.

Art. 4º O conciliador/mediador deve exercer sua função com lisura, respeitar os princípios e regras deste Código, assinar, para tanto, no início do exercício, termo de compromisso e submeter-se às orientações do Juiz Coordenador da unidade a que esteja vinculado.

Parágrafo único. O mediador/conciliador deve, preferencialmente no início da sessão inicial de mediação/conciliação, proporcionar ambiente adequado para que advogados atendam o disposto no art. 48, § 5º, do Novo Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 5º Aplicam-se aos conciliadores/mediadores os motivos de impedimento e suspeição dos juízes, devendo, quando constatados, serem informados aos envolvidos, com a interrupção da sessão e a substituição daqueles. Art. 6º No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o conciliador ou mediador deverá informar com antecedência ao responsável para que seja providenciada sua substituição.

Art. 7º O conciliador ou mediador fica absolutamente impedido de prestar serviços profissionais, de qualquer natureza, aos envolvidos em processo de conciliação/mediação sob sua condução.

Art. 8º O descumprimento dos princípios e regras estabelecidos neste Código, bem como a condenação definitiva em processo criminal, resultará na exclusão do conciliador/mediador do respectivo cadastro e no impedimento para atuar nesta função em qualquer outro órgão do Poder Judiciário nacional.

Parágrafo único - Qualquer pessoa que venha a ter conhecimento de conduta inadequada por parte do conciliador/mediador poderá representar ao Juiz Coordenador a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis.

Elaboração Equipe NUPEMEC