



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
VALÉRIA DE MIRANDA

**SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO DE CONFLITO: CONTEXTUALIZANDO O
DEBATE A PARTIR DA LEI 13.140/2015**

PALHOÇA
2020

VALÉRIA DE MIRANDA

**SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO DE CONFLITO: CONTEXTUALIZANDO O
DEBATE A PARTIR DA LEI 13.140/2015**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Serviço Social
da Universidade do Sul de Santa Catarina
como requisito parcial à obtenção do título
de bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Professora, Msc. Maria Dolores Thiesen

PALHOÇA

2020

VALÉRIA DE MIRANDA

**SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO DE CONFLITO: CONTEXTUALIZANDO O
DEBATE A PARTIR DA LEI 13.140/2015**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado à obtenção do título de Bacharel em Serviço Social e aprovado em sua forma final pelo Curso de Serviço Social da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, 04 de dezembro de 2020.

Professora e orientadora Maria Dolores Thiesen Msc.
Universidade do Sul de Santa Catarina

Prof. Nome do Professor, Dr./Ms./Bel./Lic
Universidade...

Prof. Nome do Professor, Dr./Ms./Bel./Lic
Universidade do Sul de Santa Catarina

Esta monografia dedico à minha mãe, Walda Nely de Miranda, pela vida que me deu e por todo o esforço que fez para me criar e educar, juntamente com meus irmãos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus gratidão por minha vida e por ter me dado tudo o que uma pessoa necessita para viver e ser feliz! Com Ele renovo, todos os dias, nossa aliança.

Aos meus queridos professores, pela qualificação, orientação, dedicação e generosidade, empreendida na aplicação das unidades de aprendizagens. Em especial à professora, doutora Darlene de Moraes Silveira, que nem no momento mais delicado da sua vida, pensou em desistir da educação. E por ter despertado, através da unidade de aprendizagem Metodologias contemporâneas de solução de conflitos, meu caminho profissional. O de mediadora extrajudicial. Ensinou a importância do método, demonstrou os resultados e os impactos positivos na vida das pessoas, principalmente no que se refere a preservação dos laços afetivos entre os envolvidos. Darlene Gigante!

A minha professora, mestre e orientadora Maria Dolores Thiesen, que enfrentou como ninguém os desafios que a pandemia do COVID 19 trouxe, ministrando aulas através do ensino remoto, sanando dúvidas, corrigindo trabalhos, indicando referências bibliográficas para as consultas, enfim, estimulando cada um de nós, formandos, na construção do conhecimento e no desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso. Meu respeito, admiração e gratidão!

Gratidão às professoras que fazem parte da banca examinadora desta monografia.

Ao meu esposo Riccardo, que acreditou e apoiou minha escolha de iniciar um curso universitário aos 50 anos. Que suportou a distância e os dias em que os compromissos acadêmicos não permitiam nem um telefonema. Ele cuida e protege toda a família. A ti querido, meu amor e respeito!

Aos meus filhos Caio e Daniela, e ao meu amado neto Rafinha que me incentivaram nesta empreitada, que respeitaram os meus limites e compreenderam minha ausência em determinados dias que eles necessitavam da minha presença. Observo que eu e Caio compartilhamos ao longo destes últimos 5 anos o caminho diário das universidades Unisul e UFSC, respectivamente, e que em várias ocasiões,

eu recorri a ele, nas dificuldades. Muito contribuiu nossas conversas, divisão de tarefas domésticas e a troca de conhecimentos. Obrigada filho!

Aos meus colegas de universidade pelo convívio, pelos trabalhos em grupo, pelo carinho e amizade construída. Alguns levarei para a vida como filhos.

Um agradecimento especial ao governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, que permitiu que alunos de escola pública tivessem, através do Prouni, a oportunidade de chegar à universidade. Dando visibilidade aos oprimidos e excluídos de nossa sociedade.

#Fora Bolsonaro!

Juntos venceremos!

“Eu sonho minha pintura, e então pinto o meu sonho”. (VINCENT WILLEM
VAN GOGH, 1853 - 1890)

RESUMO

A presente monografia é sobre a resolução de conflitos através da mediação. Neste trabalho é apresentado uma síntese acerca do conceito “conflito”. Sobre a mediação apresentamos legislação, formas de mediação, princípios, do mediador, características do perfil profissional, capacidade técnica do mediador judicial e extrajudicial, vantagens da utilização do método. Concentramos nosso estudo no levantamento das competências aprendidas e desenvolvidas pelo mediador que cursou a graduação do Serviço Social, para demonstrar como estas podem auxiliar os mediadores na resolução de controvérsias e no direcionamento deste conhecimento para obtenção de êxito nos resultados mediados de pesquisa bibliográfica, com o uso do método dedutivo. O resultado permitiu estimar que as competências desenvolvidas no decorrer da graduação auxiliam o mediador não só na resolução dos conflitos, como também a traçar estratégias para obtenção de êxito nos processos mediados.

Mediação 1. Serviço Social 2. Mediação de Conflitos 3

ABSTRACT

This monograph is about conflict resolution through mediation. This work presents a synthesis about the concept of "conflict". About mediation is presented legislation, forms of mediation, principles of the mediator, characteristics of the professional profile and advantages of using the method. We focused our study on the survey of the skills learned and developed by the mediator who majored in Social Work, to demonstrate how these can assist mediators in resolving disputes and harnessing this knowledge to succeed in the mediating results. The present work was carried out through bibliographic research, using the deductive method. The result made it possible to estimate that the skills developed during the undergraduate course help the mediator not only in resolving conflicts, but also in devising strategies for achieving success in the mediated processes.

Keywords: Mediation 1. Social Work 2. Conflict Mediation 3.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Art. - Artigo

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social

CONIMA - Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem

CRESS - Conselho Regional de Serviço Social

ENFAM - Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados

Prouni – Programa universidade para todos

STF - Supremo Tribunal Federal

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

Unisul - Universidade do Sul de Santa Catarina

1. INTRODUÇÃO	13
2. CONFLITOS E MEDIAÇÃO	14
2.1 O QUE SÃO CONFLITOS E COMO SE MANIFESTAM?	15
2.1.1 Conflito: negativo ou positivo?	15
2.2 MEDIAÇÃO - CONCEITO	17
2.2.1 História da Mediação	18
2.2.2 Lei 13.140/2015	20
2.2.3 Tipos de Mediação	24
2.2.4 Princípios norteadores da mediação	25
2.2.5 Vantagens da mediação	27
2.2.6 Perfil do Mediador	29
2.2.7 Capacidade do Mediador	30
3. COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS ATRAVÉS DA FORMAÇÃO NO CURSO DE SERVIÇO SOCIAL	32
3.1 SÍNTESE DO PROJETO ÉTICO POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL	32
3.2 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DO CÓDIGO DE ÉTICA DO ASSISTENTE SOCIAL	34
3.3 COMPETÊNCIA ÉTICO POLÍTICA	39
3.4 COMPETÊNCIA TEÓRICO METODOLÓGICA	40
3.5 COMPETÊNCIA TÉCNICA OPERATIVA	43
4. IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO ADQUIRIDO NA GRADUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL; ALGUNS PRINCÍPIOS COMUNS DAS PROFISSÕES DO MEDIADOR E DO BACHAREL EM SERVIÇO SOCIAL E OS ELOS QUE LIGAM AS PROFISSÕES	48
5. CONCLUSÃO	50
REFERÊNCIAS	52

1. INTRODUÇÃO

A mediação como um método autocompositivo para resolução de conflitos judiciais ou extrajudiciais no Brasil é uma realidade e vem despertando interesse dos assistentes sociais, como uma possibilidade de caminho profissional, por possuir as duas profissões, em sua base, aspectos comuns.

O objetivo principal do estudo é demonstrar se as competências adquiridas durante a graduação no curso de Serviço Social, do profissional que atua como mediador de conflitos judiciais e extrajudiciais, podem contribuir nas resoluções. Como objetivos específicos aspiramos: apresentar de forma contextualizada a mediação; desejamos identificar as competências profissionais adquiridas na graduação do curso de Serviço Social; e apresentar a importância do conhecimento adquirido na graduação do Serviço Social, alguns princípios comuns entre as profissões (mediador e bacharel em Serviço Social) e identificar os elos que ligam as duas profissões.

Assim sendo, demandamos: Mediação e Conflitos - Mediador/a com formação acadêmica no Serviço Social, contribui na resolução?

Com intuito de responder os objetivos específicos do estudo, demandamos ainda, o que a lei exige para que uma pessoa possa atuar como mediador? Quais são os princípios basilares da profissão do mediador? Quais as competências devem ser apreendidas e desenvolvidas no profissional da mediação? Quais habilidades o mediador deve possuir? Como o mediador deve conduzir uma reunião de mediação? Como deve o profissional se comportar durante um processo de mediação? Como podemos atestar a eficiência da mediação e a capacidade do mediador? Qual o grau de instrução mínimo exigido, e o desejado do mediador? Como as competências aprendidas na graduação no curso de Serviço Social podem ajudá-lo na profissão? O que as duas profissões têm bases em comum? O que as aproxima?

A presente pesquisa monográfica de caráter exploratória, partiu da abordagem qualitativa por meio de revisão bibliográfica, doutrinária e de legislações relacionadas ao tema, utilizando o método dedutivo para contextualizar a evolução do objeto estudado. Partimos da caracterização da mediação, passando pela apresentação das competências profissionais

adquiridas na graduação no curso de Serviço Social, identificaremos a importância do domínio destas competências para a prática na mediação e mostraremos as características que se assemelham e o elos que ligam as duas profissões.

No segundo capítulo desenvolvemos os conceitos de conflito e mediação, apresentamos as principais leis, formas de execução, princípios norteadores e as vantagens relacionadas da mediação para os mediados e para sociedade. Outro aspecto importante refletido foi sobre a “neutralidade do mediador”, citada na Lei nº 13.140/2015.

Na sequência no terceiro capítulo, apresentamos as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa relacionadas a profissão do Serviço Social, por meio das normativas, que dão sustentação às competências profissionais adquiridas no curso de graduação em Serviço Social, bem como relacionamos as atribuições profissionais desenvolvidas pelo/a mediador/a.

No quarto capítulo, refletimos sobre a importância da formação acadêmica adquirida no curso de graduação em Serviço Social e, alguns princípios comuns entre a profissão de mediador e bacharel em Serviço Social, buscando identificar os possíveis elos que possam conciliar as profissões.

A inexistência de pesquisas acadêmicas acerca da formação universitária, imperativa ao mediador de conflitos, no que tange ao desenvolvimento e domínio de competências profissionais necessárias para o exercício da profissão, e a aproximação do tema com o Serviço Social, viabilizou a elaboração deste trabalho monográfico.

A paixão da autora pelo assunto, instigou a pesquisá-lo.

O estudo acerca do conhecimento e da necessidade de domínio das competências profissionais, para o mediador judicial e extrajudicial, são valorosos para uma carreira de sucesso e de grande importância para os estudantes do Serviço Social que despertem, no decorrer da graduação, o interesse em seguir esse caminho profissional.

2. CONFLITOS E MEDIAÇÃO

Este estudo estará focado na mediação, como um método autocompositivo de resolução de conflitos, e nas competências que o mediador judicial ou extrajudicial deve possuir e dominar, com objetivo de alcançar resultados positivos nos acordos mediados. Porém, antes de falar de mediação, se faz necessário explorar um pouco o tema “conflito”. Conceituar e questionar se são benéficos em nossa vida, para melhor compreender o objetivo principal do trabalho.

2.1 O QUE SÃO CONFLITOS E COMO SE MANIFESTAM?

De acordo com Maciel (2016, p. 14), apud Chrispino (2007), conflito consiste em toda opinião ou posição divergente de ver ou interpretar algum acontecimento. Maciel (2016, p. 14), apud Guzman e Albert (2006), acrescenta que:

“... os conflitos são inerentes à condição humana, constituindo parte integrante da vida e da atividade social desde a antiguidade até nossos dias, discorre que emergem em todas as situações sociais em que os espaços, as atividades, as normas e os sistemas são compartilhados.”

Seguindo este pensamento, Vasconcelos (2008, p.19), observa que o conflito ou dissenso é fenômeno inerente às relações humanas. É fruto de percepções e posições divergentes quanto a fatos e condutas que envolvam expectativas, valores ou interesses comuns.

Maciel (2016, p. 17), apud Remo Entelman (2002), destaca que:

“... os conflitos, em geral constituem-se em uma relação social em que se envolve dois ou mais indivíduos, por meio de comportamentos recíprocos, que buscam o alcance de metas e objetivos mutuamente incompatíveis dentro de um vínculo, no qual um alcança seus objetivos, conseqüentemente o outro terá menor possibilidade para alcançá-los.”

Portanto são inerentes ao convívio em sociedade, e todas as pessoas irão passar por algum, em um determinado momento da vida, no seu ciclo social.

2.1.1 Conflito: negativo ou positivo?

Durante muitos anos a palavra conflito esteve associada à luta, à agressão, à violência, à briga, e que por isso, culturalmente, deveria ser

evitado ou negado. A negação do conflito tem relação com o medo. Medo de lidar com ele, medo de enfrentá-lo, e este medo quase sempre é destruidor.

Se analisarmos nossas vidas veremos que enfrentamos conflitos desde o nascimento, como: o desmame, a hora de largar a chupeta, a retirada da mamadeira, das fraldas, a imposição de limites por nossos pais, a rebeldia da puberdade, etc. A interação social é naturalmente conflituosa e o conflito é pertinente às nossas vidas, pois somos seres sociais, que depende e precisa do outro. Os conflitos surgem porque somos seres únicos, diferentes.

O monge beneditino Grün (2016, p.8), afirma que os conflitos, a despeito de toda carga negativa que traz, pode ser a expressão de uma relação cheia de vida, e que a sua ausência seria uma falta de interesse e indiferença pelas outras pessoas.

Negar e/ou não enfrentar o conflito pode levar o indivíduo ao adoecimento. Pois uma vez não resolvidos, os mesmos nos causam sentimentos como: tristeza, raiva, frustração, desânimo e impotência. Sentimentos estes que tanto mal fazem ao nosso organismo e que nos impede de ter vida plena, realizada e autônoma.

Sem falar na escalada dos conflitos que quase sempre, se não diagnosticados, enfrentados e resolvidos, evoluem para situações de rompimento de laços afetivos e violência.

Por isso a necessidade de encarar o conflito e transformar a energia negativa sentida em uma ação de gasto de energia positiva. E isso só é possível quando queremos ou quando estamos abertos ao diálogo (aqui, como conversa) com a outra parte envolvida na lide ou disputa. Quando descobrimos que todo conflito é uma oportunidade de mudança. Mudança nas lentes de nossos próprios óculos, de sair da inércia, da nossa comodidade, da nossa visão fechada do mundo.

O Conflito, segundo Vasconcelos (2008, p.19), precisa ser entendido como possibilidade nas relações humanas, que deve ser encarado de forma positiva. Para o autor, a consciência de sua possibilidade e iminência, permitem a construção de soluções autocompositivas e que se consegue isso através do entendimento das diferenças e ainda pela identificação dos interesses comuns e os contraditórios, considerando que toda relação se funda em uma expectativa, um valor ou um interesse comum.

“Tradicionalmente, concebia-se o conflito como algo a ser suprimido, eliminado da vida social. E que a paz seria fruto da ausência de conflito. Não é assim que se concebe atualmente.

A paz é um bem precariamente conquistado por pessoas ou sociedades que aprendem a lidar com o conflito. O conflito, quando bem conduzido, pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo.” (VASCONCELOS, 2008, p. 20).

Maciel (2016, p. 17), apud Chrispino (2007), enuncia que se:

“... tratados adequada e antecipadamente, os conflitos necessariamente não precisam gerar situações violentas, antes podem:

- *colaborar para a regulação das relações sociais;*
- *ensinar a ver as situações a partir da perspectiva do outro;*
- *permitir o reconhecimento das diferenças, não sob a forma de ameaça;*
- *colaborar na definição e no reconhecimento das identidades dos envolvidos;*
- *possibilitar a percepção do ponto de vista do outro;*
- *racionalizar as estratégias de competência e de cooperação;*
- *ensinar que a controvérsia pode oportunizar o crescimento e o amadurecimento social.”*

Essa nova visão por parte dos estudiosos do tema, trouxe luz ao Estado, que no ano de 2010 publicou a Resolução n.º 125 do Conselho Nacional de Justiça, e em de 2015, através do poder legislativo, aprovou a Lei n.º 13.140, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos da administração pública. Estimulando a prática como política pública. Mediação esta, que trataremos a seguir.

2.2 MEDIAÇÃO - CONCEITO

De acordo com Dale (2016) apud Cahali (2012, p.57),

“... a mediação é um dos instrumentos de pacificação de natureza autocompositiva e voluntária, no qual um terceiro, imparcial, atua, de forma ativa ou passiva, como facilitador do processo de retomada do diálogo entre as partes, antes ou depois de instaurado o conflito”.

Ramos (2016, p.192), conceitua mediação como um procedimento extrajudicial, de caráter voluntário, econômico e consensual que possibilita a manutenção do vínculo e gera alternativas criativas para a solução dos conflitos.

Barbosa (2002, 54), interpreta mediação como:

“...um método fundamentado, teórica e tecnicamente, por meio do qual uma terceira pessoa, neutra e especialmente treinada ensina aos mediados a despertarem seus recursos pessoais para que

consigam transformar o coletivo de construção de outras alternativas, para o enfrentamento ou a prevenção de conflitos.”

A partir dos estudos, podemos conceituar a mediação como um meio para a solução de conflitos, em que duas ou mais pessoas, por iniciativa própria, e com o apoio de um terceiro, por elas escolhido ou indicado (um/a profissional especialmente treinado/a), entram em um processo no qual expõe seu problema, dialogam (aqui como discussão em busca de acordo) de forma construtiva, com intuito de transformar antagonismos em convergências, procurando não só chegar a um acordo, mas acima de tudo, preservar vínculos e relacionamentos. Característica esta que me tocou profundamente e definiu o meu caminho profissional.

2.2.1 História da Mediação

Analisar o cenário mundial acerca da mediação é uma tarefa complexa, pois disputas e conflitos sempre existiram no contexto das relações humanas e sociais.

Grossi, em seu livro *Mitologias Jurídicas da Modernidade* (2007), destaca a distância entre os conceitos de justiça e lei para a maioria da população no mundo. Segundo ele, nos primórdios o povo reconhecia a lei como um instrumento de justiça. Porém, com o passar dos anos, já na idade média, o autor diz que a lei passou a ser instrumento de coação e que o Estado se tornou distante e agressivo. Complementa afirmando que as pessoas passaram a ter medo e desconfiança das vias judiciais, que as audiências se converteram em lugares frios, onde o diálogo não acontecia, que as partes envolvidas em conflito ou disputa passaram a agir como vítimas e não mais como um co construtor, e finalmente, que o judiciário ficou desfigurado. Que se tornou um espaço onde a justiça não mais ocorria, onde a atenção era buscar o culpado e finalizar a ação, sem a preocupação de resolver a demanda. Ou seja, espaço bem diferente da proposta inicial de justiça.

Observamos que o surgimento da mediação não se deu por causa da crise do judiciário, mas não se pode negar que o tratamento dado aos envolvidos com a nova prática, como celeridade, economia, autonomia, entre outros, teve, como consequência benéfica, o alívio nos fóruns brasileiros.

A positivação da mediação no Brasil ocorreu tardiamente em relação aos países asiáticos, europeus e Estados Unidos.

Com o desejo de legitimar o método de mediação como meio de acesso à justiça no país, em 1998, a Deputada Federal Zulaiê Cobra apresentou à Câmara a primeira proposta de regulamentação da mediação, por meio do Projeto de Lei nº. 4.827/1998, aprovado pela Comissão de Constituição e Justiça da Câmara e remetido ao Senado, onde o projeto recebeu o número de Lei 94/2002.

Simultaneamente, o Instituto Brasileiro de Direito Processual havia designado uma comissão para a elaboração do Anteprojeto de Lei sobre a Mediação de Conflitos, instigando diversos debates públicos que antecederam à elaboração do texto final, posteriormente apresentado ao governo federal. Mediante a preexistência do projeto de lei apresentado e já aprovado na Câmara, o Ministério da Justiça optou unir as forças em favor da mediação, promovendo audiências públicas que contaram com a participação da Deputada e de seus colaboradores neste projeto, bem como com o Instituto Brasileiro de Direito Processual e outras organizações interessadas.

O CNJ, criado em 2005 com a missão administrativa de reestruturação e fiscalização de todo o poder judiciário, efetuou pesquisas profundas da realidade, diagnosticando o verdadeiro quadro brasileiro. Atentou para o volume enorme das pendências cartoriais, focou na impossibilidade da resolução de todos os litígios pela via duvidosa e comum, e observou a falta de unidade entre os tribunais, que na época provocava acentuada queda na qualidade do atendimento jurisdicional.

Através desta percepção, iniciaram um resgate do judiciário a sua missão basilar. A de atuar na implementação de uma política pública de responsabilidade social para com uma ordem jurídica justa, que promovesse o verdadeiro acesso à justiça e a pacificação social. Nasce o movimento pela conciliação. Método que vinha sendo executado em alguns tribunais com deficiências. O CNJ se empenha para melhorar a qualidade e funcionamento no atendimento, e assim, começando pela conciliação, gradualmente, foi implementando as formas alternativas de solução de conflitos.

De acordo com o CNJ, em dezembro de 2006 o movimento se consolida com o projeto “conciliar é legal”, e consegue realizar, nos cinco anos seguintes,

um número histórico de 365.880 audiências, com o resultado de 173.133 acordos. O resultado positivo induziu a sociedade a atingir a um elevado grau de maturidade em relação às formas de resolução de conflitos e possibilitou a estruturação da política pública da conciliação, e posteriormente da mediação.

No dia 29 de novembro de 2010 a Resolução nº. 125 do Conselho Nacional de Justiça, criou requisitos e mecanismos objetivos com a principal finalidade de disseminar a cultura de pacificação de conflitos com tratamento apropriado, incentivando a implementação destes novos métodos no Poder Judiciário.

Importante ainda salientar que em 2009, o Ministro do Supremo Tribunal Federal (STF), Luiz Fux, com o objetivo de alterar o Código de Processo Civil brasileiro, convocou uma comissão de juristas que, em tempo recorde, apresentou um anteprojeto do Código com a inclusão dos novos institutos autocompositivos.

Este anteprojeto tratou dos meios consensuais de pacificação, e após amplas discussões entre Comissões de Juristas, Câmara dos Deputados, Ministério da Justiça, a sociedade civil e acadêmica. Aprovado como lei pelo Congresso Nacional em 26 de junho de 2015. Após, subiu à sanção presidencial e foi publicada no Diário Oficial da União em 29 de junho de 2015. Nascendo assim, a Lei de Mediação (Lei nº. 13.140/2015), que veio disciplinar a mediação judicial e extrajudicial como forma autocompositiva de solução de conflitos.

2.2.2 Lei 13.140/2015

O ano de 2015 é considerado um ano de vitória para os meios extrajudiciais de resolução de conflitos. O Poder Legislativo aprova a Lei n. 13.140 em 26 de junho de 2015.

A Lei traz uma importante característica social. A preservação da autonomia dos indivíduos. Traz ainda, na sua essência, uma nova cultura. A cultura de acabar com o litígio e substituí-la pela cultura do diálogo (aqui como possibilidade de acordos) e a pacificação social.

Analisamos a lei e destacamos aspectos importantes dos artigos que se relacionam ao estudo, conforme apresentamos:

O artigo 2º trata e determina os princípios da mediação, que são: a imparcialidade do mediador; a isonomia entre as partes; a informalidade; a autonomia da vontade das partes; a busca do consenso; a confidencialidade; e a boa-fé. E orienta que ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação.

O artigo 3º indica o que pode ser objeto de mediação. Aqui a necessidade do mediador judicial ou extrajudicial conhecer aspectos básicos do direito.

O artigo 4º determina que o mediador será designado pelo tribunal na mediação judicial e escolhido pelas partes na mediação extrajudicial.

No inciso 1º deste artigo orienta como o mediador deverá conduzir o procedimento de comunicação entre as partes. Alerta que este trabalhará para buscar o entendimento, o consenso e a facilitação à resolução do conflito.

O inciso 2º do artigo assegura a gratuidade da mediação aos necessitados.

No artigo 9º a justiça determina que poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação.

Na Subseção III, artigo 11º ficou determinado que os mediadores judiciais deverão possuir há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que ter feito capacitação técnica em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça.

O artigo 28º determina que procedimento de mediação judicial deverá ser concluído em até sessenta dias, contados da primeira sessão, salvo quando as partes, de comum acordo, requererem sua prorrogação.

O artigo 30º trata da confidencialidade e determina que toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação.

E para finalizar discorreremos sobre o artigo 31º, que determina que as informações prestadas por qualquer das partes em sessões privadas, não poderão ser reveladas às demais, exceto se expressamente autorizado.

2.2.3 Tipos de Mediação

De acordo com a Lei 13.140/2015, o método de resolução de conflitos, denominado mediação, pode ocorrer através da “mediação judicial” ou da “mediação extrajudicial”.

A mediação judicial pode ser pré-processual, quando não há um processo judicial em questão, ou processual, quando já há um processo judicial tramitando. O prazo máximo para a sua conclusão da mediação judicial é 60 dias.

Neste tipo de mediação, defensores públicos e advogados devem ser contratados para o acompanhamento das partes. Quando o acordo for estabelecido, os autos da mediação são enviados ao juiz para homologação. Após, as partes recebem uma cópia do acordo homologado.

De acordo com a lei, para atuar como mediador judicial o profissional deverá ser graduado em qualquer área do conhecimento a pelo menos dois anos e ainda, ser capacitado por meio de curso realizado por tribunais ou por entidades formadoras reconhecidas pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM).

A mediação extrajudicial ocorre fora do âmbito do poder judiciário. Neste tipo de mediação, as partes, caso desejem, podem ser assistidas por seus advogados. E ocorre com a presença de um mediador imparcial, detentor de técnicas de pacificação e que tenha habilidades de conduzir os encontros e auxilie e estimule as partes a construir juntos uma solução para o conflito instalado, procurando evitar que o problema tratado se torne um processo judicial. O mediador judicial e extrajudicial deve ser uma pessoa de confiança, escolhida por uma das partes, que ora apresentado a outra parte, tem que ser aceita em até 30 dias.

2.2.4 Princípios norteadores da mediação

Os princípios se caracterizam como parâmetros ideais das regras definidas na Lei 13.140/2015 e nos artigos do Código de Ética do Mediador. Percorrem a normatividade do Código, servem como base ao conjunto de regras estabelecidas, e determinam a direção do caminho profissional.

Maciel (2016, p.43-44) defende que:

“... a partir de seu conceito, seus propósitos e suas características, a mediação acontece tendo como referencial alguns princípios que são basilares. De acordo com o Código de Ética do Mediador 2016, Maciel (2016, p.43) apud Eiras (2007, Barros (2015) e Vasconcelos (2008), a mediação deve acontecer tendo como princípios a:

- *Imparcialidade: a condução do processo deve acontecer sem favoritismos, sem a interferência de valores e conceitos pessoais, ou conflito de interesses ou relacionamento por parte do mediador em sua atuação, sendo esta, uma condição fundamental.*
- *Flexibilidade: a possibilidade para tomada de decisão ao longo dos trabalhos de mediação quando eventualmente surgirem situações que demandem por mudanças na abordagem, ou mesmo da decisão referente a continuidade ou não do processo.*
- *Aptidão/competência: o mediador deverá atuar tendo como princípio que é capaz efetivamente de mediar o conflito, tendo a consciência de que suas qualificações irão atender às expectativas das partes envolvidas e levarão o processo a um bom termo.*
- *Confidencialidade: o sigilo é imprescindível ao processo da mediação. Os fatos, as situações, as propostas que ocorrem durante a mediação são sigilosas e privilegiadas; desta forma, aqueles que participam, as partes – assistentes, advogados, mediador – devem manter sigilo, estando proibidos de divulgar o conteúdo mediado.*
- *Diligência: a mediação deve ser conduzida de forma que sejam observadas as normas, a regularidade dos procedimentos, a qualidade dos serviços prestados, a rapidez, respeitadas as particularidades de cada caso.*
- *Credibilidade: diz respeito a confiança que as partes depositam na figura do mediador, o qual deve construir e manter um ambiente de credibilidade mediante um comportamento independente, franco e coerente, necessário à boa condução do processo e ao alcance dos resultados desejados.”*

De acordo com Guilherme (2016, p.43) no princípio da independência:

“Os mediados sempre terão autonomia para desconsiderar apontamentos do mediador, mas é importante que se relate que este não deverá manter vínculos de amizade, trabalho ou de qualquer outra natureza com as partes, devendo abster-se na mediação.”

Guilherme (2016, p.42) discorre no princípio da imparcialidade que:

“O mediador deve se manter imparcial, isento e neutro ao longo do procedimento. Portanto, não deve favorecer a nenhuma das partes, tampouco deve fomentar qualquer tipo de preconceito que prejudique algum mediando. Imparcialidade está na lei, neutralidade é o estado de espírito que o mediador deve ter para se ausentar de julgamentos.”

A citação acima merece discussão, para compreender “a polêmica” acerca da neutralidade do mediador judicial e extrajudicial. Pois ao desdobrar o conceito, percebemos que imparcialidade não significa necessariamente neutralidade. Neste caso refere-se única e exclusivamente ao estado de espírito de não fazer prejulgamento e não sobre o seu posicionamento profissional no decorrer das reuniões de mediação.

De acordo com Maciel (2016, p. 58), apud Fiorelli (2008), o mediador é alguém que se preocupa com a justiça, sabendo situá-la sem comprometer o equilíbrio entre os envolvidos, defendendo a paz e a verdade.

Corroborando com esse posicionamento, Maciel (2016, p. 59), apud Viana Orta (2011) afirma que

“... é tarefa essencial do mediador trabalhar pelo equilíbrio do poder entre as partes, considerando que em uma relação conflituosa o desequilíbrio do poder impede um acordo produtivo, equânime, e o restabelecimento de relações e laços.”

Maciel (2016, p. 59), apud Fiorelli (2008) ao conceituar o que seja mediador se afasta da figura neutra defendendo que:

“...ao promover o equilíbrio entre as partes, este propicia ao lado mais fraco as condições necessárias ao enfrentamento da opressão do mais poderoso. O mediador não se refugia na confortável neutralidade para escapar da árdua missão de equilibrar”. Para tanto, sua atuação deve pautar-se no senso de equidade, pelo respeito à dignidade e ao sofrimento do próximo, tendo prazer em servir e atuar com excelência.”

Quanto a aptidão/competência do mediador judicial ou extrajudicial reforçamos a necessidade de estar capacitado para atuar em cada situação, munido de fundamentos teóricos e práticos alusivos ao caso em apreço. Aqui fundamenta-se a importância da formação teórica específica. Da necessidade do profissional fazer o curso de mediador/a recomendado na lei, ou seja, cursar em uma escola reconhecida e autorizada, e através deste, apreender e desenvolver as habilidades e competências necessárias à sua atuação prática. Pois os cursos de formação acadêmica de graduação não ensinam o profissional, seja do Serviço Social ou de qualquer outra área do conhecimento, a ser mediador.

2.2.5 Vantagens da mediação judicial e extrajudicial

As vantagens da utilização da mediação como um meio alternativo para resolução de controvérsias são evidenciadas quando os benefícios, que são incontestáveis, aparecem.

O Manual dos Masc's (2016, p.39, 40 e 41) elenca as principais vantagens. Sendo elas: autonomia; economicidade; confidencialidade; celeridade; oralidade, informalidade; consensualismo e boa-fé.

Assim, faremos breve análise das vantagens que se alinham aos objetivos do estudo. Não desmerecendo a importância das demais.

Reforçamos a autonomia, como uma vantagem a ser considerada, uma vez que esta pressupõe a vontade das pessoas, no exercício de liberdade de pensamento, devendo o mediador não forçar um acordo e não tomar decisões pelos litigantes, facilitando o diálogo, a compreensão para os envolvidos. E nesse sentido Eiras (2007, p.2), em seu artigo Mediação: educação para a paz, considera que:

“... a mediação surge como possibilidade de resolução de conflito integral e efetiva, pois a participação dos conflitantes ao decidirem juntos, faz deles corresponsáveis a solução apresentada, de forma a não restar ressentimentos.”

Sustenta Eiras (2007, p.2), que:

“A prática da mediação traz o resgate da cidadania, quando o indivíduo toma para si, através de sua vontade, a condução de seu destino de forma livre, através de um processo mais rápido, menos oneroso e eficaz.”

A preservação dos laços entre as partes, têm também grande relevância, haja visto que a instância judicial, pelas suas próprias características, muitas vezes provoca desavenças e em alguns casos a ruptura irreversível de relacionamento entre os envolvidos. Segundo Guilherme (2016, p.39):

“...a mediação criou um organismo saudável, pautado no diálogo, na escuta ativa, na construção de uma solução de acordo, com a vontade dos envolvidos. Situação que suaviza o ambiente e ocasiona a aproximação destes, de forma natural.”

A economicidade é um fator de vantagem que merece seu reconhecimento.

De acordo com Guilherme (2016, p. 39):

“... existe preconceito arraigado que entende que os meios extrajudiciais de solução de conflitos estão ligados aqueles que

podem pagar valores muito elevados. Esse tipo de equívoco, então acaba tocando não apenas a mediação, como também os demais institutos que compõem os meios extrajudiciais de solução de conflitos.”

Guilherme (2016. p.39) e complementa que cabe um olhar mais detido quanto à temática:

“Com efeito, o procedimento de mediação, como os demais MESCAs, pode oferecer valores que a priori chamariam a atenção. No entanto, basta se analisar com um pouco mais de cautela para perceber que em muitas ocorrências o processo judicial tem montante mais elevado. Além de ocorrer um desgaste emocional maior, as pessoas gastam mais, também com taxas e custas processuais no sistema judiciário.”

Guilherme (2016, p.39), conclui seu pensamento expressando que:

“Na mediação, por seu turno, isso não acontece da mesma forma, porque são vislumbrados atos mais concentrados e dinâmicos. Têm-se, sob a ótica, gasto econômico menor, não se esquecendo do fato de haver um desgaste emocional igualmente reduzido.”

A confidencialidade é imperativa na profissão. Tudo que ocorre nas reuniões de mediação e o que é escrito no termo de acordo, resultado do processo de resolução de conflito, não podem ser divulgadas pelas partes, pelos advogados que acompanham e nem pelo mediador.

A celeridade aparece como uma grande vantagem para as pessoas que escolhem este meio para resolver seus conflitos. Pois na esfera judicial tem prazo máximo para acontecer o acordo em até 60 dias e nas mediações ocorridas no âmbito privado, as soluções muitas vezes são construídas em poucas semanas. O que resulta em economia de tempo, de custos e menor desgaste emocional aos envolvidos.

Vale observar que a sociedade brasileira que não participa da mediação também obtém vantagem com os meios alternativos de resolução de conflitos, uma vez que estes contribuem desafogando o judiciário. Assim, a mediação cumpre o papel de mecanismo complementar de dar agilidade ao sistema judiciário brasileiro. Pois ao propor soluções pacíficas e amigáveis, a mediação transforma um paradigma adversarial e contribui com a pacificação social. E ainda, ao transformar as formas relacionais entre as partes, a mediação é vista como instrumento pedagógico, que ocasiona a autocomposição em futuros conflitos, reduzindo, conseqüentemente, a necessidade de acionamento do poder judiciário para resolução. Deixando o sistema livre para quem realmente necessitar.

2.2.6 Perfil do Mediador

O perfil desejado do mediador judicial ou extrajudicial para conduzir os processos de mediação, requer algumas particularidades, mas observamos que nem todas as pessoas que desejam atuar como mediador judicial ou extrajudicial se encaixam nesta nova profissão.

Maciel (2016, p. 60-61), apud Fiorelli (2008) elenca algumas características que devem fazer parte do perfil profissional do mediador judicial e extrajudicial. São elas:

“Idade; formação superior; competência interpessoal; domínio da língua portuguesa; conhecimento mínimo do direito; conhecimento e competências acerca da mediação; sintonia cultural; imagem pública; resistência física; resistência ao estresse emocional; paciência e autoconfiança.”

Neste estudo destacamos algumas, por considerar o seu grau de relevância para o desempenho profissional. São elas:

A formação superior como característica basilar no perfil do mediador judicial e extrajudicial, pois pode representar uma maior garantia de capacitação.

O domínio da língua portuguesa também tem seu espaço e importância no perfil profissional. Segundo Maciel (2016, p.60), apud Fiorelli (2008) é:

“indispensável ao trabalho, pois é o que possibilita o estabelecimento de uma comunicação a partir de uma linguagem clara e objetiva, a compreensão da linguagem escrita e falada, a agilidade na leitura e discernimento de documentos, bem como a competência para a redação de acordos.”

O conhecimento mínimo do direito também precisa ser considerado, tendo em vista a necessidade de saber identificar o que pode ou não ser mediado. Para Maciel (2016, p.60), apud Fiorelli (2008):

“... o conhecimento mínimo de direito irá colaborar para a identificação de situações tais como: a inexistência de decisões acerca de bens ou direitos indisponíveis ou ilícitos, como também para perceber se os efeitos legais decorrentes do acordo são factíveis.”

O conhecimento e o domínio das competências acerca da mediação é categórico para o fazer profissional do mediador. Maciel (2016, p.60), apud Fiorelli (2008) diz que:

“... sobre o processo, o mediador apresenta o domínio do conceito de mediação, identificando sua aplicabilidade ou não, reconhecendo os papéis do mediador e dos mediandos, capacidade para gerenciar

situações de tensão, bem como o domínio da condução do processo em todas as etapas.”

Evidenciamos a autoconfiança como característica importante que deve estar presente no perfil do mediador. E por isso citamos Maciel (2016, p. 60), apud Fiorelli (2008):

“... é fundamental no desempenho do mediador, um profissional com este perfil irá incentivar a participação, o diálogo e o questionamento, demonstrando equilíbrio e ponderação, será sensível, reconhecendo seus erros e limites, estando aberto ao aprendizado e a revisão de conceitos. A autoconfiança contagia e desperta, nos mediandos, a confiança no mediador, sem a qual não existe mediação.”

De acordo com o Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA), a credibilidade da mediação no Brasil como processo eficaz para solução de controvérsias vincula-se diretamente ao respeito que os mediadores vierem a conquistar, por meio de um trabalho de alta qualidade técnica, embasado nos mais rígidos princípios éticos.

Para completar, compactuamos com o pensamento de Almeida (2007), que afirma que o senso comum tende a confundir a figura do mediador com a do conselheiro. E que na realidade são conceitos distintos.

O conselheiro emite juízo de valor sobre a questão exposta, orientando e direcionando a resolução do conflito através de uma via por ele desenvolvida. Induzirá as partes, opinando e influenciando nas decisões a serem tomadas.

O mediador é um profissional técnico, capacitado, detentor de diversas habilidades, com conhecimento básico nas áreas da psicologia, da sociologia, da administração, da comunicação e do direito. Que irá se utilizar deste conhecimento e capacitação para auxiliar os mediandos a construírem alternativas para possível resolução de seus conflitos. Objetivando, ainda, a restauração da comunicação e das relações, gerando assim, a pacificação social.

2.2.7 Capacidade do Mediador

O mediador judicial ou extrajudicial demonstrará sua capacidade profissional quando, utilizando-se dos conhecimentos adquiridos na formação acadêmica e no curso técnico, conseguir detectar nas reuniões de mediação a forma como as partes se comunicam. Quando conseguir fazer com que os mediandos identifiquem o problema comum. Ora identificado e reconhecido

pelos participantes no processo da mediação, estes podem começar a procurar uma solução.

Neste momento, a figura do mediador judicial ou extrajudicial é fundamental, pois é ele que tem condição de mostrar as partes que eles não são adversários, são parceiros e que as diferenças existentes entre eles são negociáveis.

Geralmente, na primeira reunião de mediação, os sentimentos de medo, angústia, frustração e agressividade aparecem. O mediador judicial ou extrajudicial preparado emprega estratégias e técnicas de intervenção apropriadas e faz a gestão do conflito, estabelecendo o retorno da tranquilidade e paz de espírito entre os participantes.

De acordo com Ávila (2004, p.36):

“Quando os indivíduos comunicam-se, as perspectivas de um acordo tornam-se mais fortes, pois as mensagens ficam mais claras. Os indivíduos irão encontrar novas saídas no momento em que deixarem de ver o conflito como uma batalha a ganhar e o considerarem como um problema a ser resolvido.”

Para Ávila (2004, p 32), na intervenção em um conflito, é muito importante que o mediador identifique as personalidades que se confrontam a fim de facilitar a comunicação entre as partes.

Os processos de mediação não acontecem de forma padronizada. E, portanto, a escolha da técnica a ser utilizada vai depender do tipo de conflito instalado e também do comportamento dos mediandos frente ao problema a ser solucionado.

Para uma prática eficaz o mediador judicial ou extrajudicial, durante o processo de mediação precisa ser autêntico, praticar a escuta ativa, coletar dados, entrar na relação dos mediandos, propor ideias, não dramatizar as situações apresentadas, ressaltar os aspectos positivos e estimular os esforços dos participantes, ter capacidade de ver e criar alternativas para a resolução, ter capacidade de ver e compreender as diferenças culturais, precisa ter paciência e perseverança.

Além disso, segundo Ávila (2004, p.38):

“... o processo de mediação exige um clima de confiança e uma relação positiva entre o mediador e os participantes, uma divulgação honesta das informações e o respeito pela equidade com o equilíbrio dos poderes.”

Essa confiança no mediador é de fundamental importância, e o posicionamento do profissional irá garantir o equilíbrio no processo de mediação e o acesso a um acordo justo para ambas as partes.

3. COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS ATRAVÉS DA FORMAÇÃO NO CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Como o estudo ora apresentado tem como objetivo principal diagnosticar se o mediador judicial ou extrajudicial com formação em Serviço Social possui competências que possam contribuir para a resolução de conflitos, não percebemos a necessidade de aprofundar acerca da história da profissão do assistente social. Porém, se faz necessária uma abordagem sintetizada sobre a construção do projeto ético político do Serviço Social, fundamentado teórica e metodologicamente nos anos noventa do século XX, para compreender no que se fundamenta a profissão, quais seus valores, os princípios éticos e quais são as competências adquiridas e desenvolvidas durante a formação.

Competência é o resultado de um projeto que se constrói coletivamente nos serviços, que se alimenta da produção intelectual da profissão e da sua organização político-profissional. Como se deu, esta construção no Serviço Social, veremos adiante.

A compreensão acerca das práticas profissionais do Serviço Social nos dias atuais requer olhar crítico, inovador, consciente dos desafios contemporâneos e dos avanços teóricos, metodológicos, técnico-operativos e ético-políticos da profissão, que instituí ao fazer profissional uma configuração crítica e mobilizadora de potenciais individuais e coletivos.

Observamos que a profissão do assistente social é orientada pelo Código de Ética do Assistente Social publicado pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) por meio da Resolução 273 de 13 de março de 1993 e normatizada pela Lei nº.8.662 de 07 de junho de 1993.

3.1 SÍNTESE DO PROJETO ÉTICO POLÍTICO DO SERVIÇO SOCIAL

Segundo Martinelli (2006, p. 16), o projeto ético-político não é uma abstração, nem um ente que se instituiu entre nós. É uma construção coletiva, de natureza histórica, portanto sempre sujeito a transformações.

De acordo com Netto (2015), o projeto ético político do Serviço Social é um projeto societário que traz propostas para um conjunto da sociedade, denominado projeto de classe com dimensão política, que envolve relações de poder, pois responde aos interesses das classes trabalhadoras e subalternas, que dispõem de condições menos favoráveis para enfrentar os projetos de classes proprietárias, que são politicamente dominantes.

Sustenta Netto (2015), que é um projeto fundamentado que se posiciona na defesa intransigente dos direitos humanos e ao repúdio do arbítrio e dos preconceitos, que contempla o pluralismo na sociedade e no exercício profissional. Netto (2015), observa que neste momento a dimensão política do projeto é enunciada, com posicionamento favorável à equidade e à justiça social. Que segue na universalização do acesso a bens e serviços relativos às políticas e programas sociais. Segundo o autor, a ampliação e a consolidação da cidadania são postas como garantia de direitos civis, políticos e sociais das classes trabalhadoras. Reitera Netto (2015) o caráter democrático do projeto, partindo do princípio que quando existe a socialização da participação política, existe também a socialização da riqueza produzida.

Netto (2015, p.16) pontua sobre o compromisso do profissional do Serviço Social relacionado à competência:

“Do ponto de vista estritamente profissional, o projeto implica o compromisso com a competência, que só pode ter como base o aperfeiçoamento intelectual do assistente social. Daí a ênfase numa formação acadêmica qualificada, fundada em concepções teórico-metodológicas críticas e sólidas, capazes de viabilizar uma análise concreta da realidade social – formação que deve abrir a via à preocupação com a (auto)formação permanente e estimular uma constante preocupação investigativa.”

Segundo Benevides (2018, p. 4):

“... as três dimensões que fundamentam a formação e o trabalho profissional são essenciais e não podem ser aprendidas de forma separada, para não acarretar a despolitização e a fragmentação da formação e do trabalho profissional.”

Benevides (2018, p. 5) discorre que:

“O domínio das três dimensões da formação e do trabalho profissional, de forma mais clara, trata-se da compreensão da relação dialética entre teoria e prática, para fundamentar a construção de mediações teórico-práticas para o trabalho profissional. A compreensão e o domínio sobre as dimensões do trabalho profissional tornam-se indispensáveis para evitar-se a dicotomia entre teoria e prática no Serviço Social...”

Benevides (2018, p.5), apud lamamoto (2015) afirma que:

“A dicotomia entre teoria e prática nasce do “[...] famoso distanciamento do trabalho intelectual, de cunho teórico-metodológico, e o exercício da prática profissional [...]” que, dificulta a construção de “[...] mediações entre bases teóricas já acumuladas e a operatividade do trabalho profissional [...].”

É importante observar que o projeto profissional do Serviço Social não depende apenas dos princípios fundamentais. Esse determina a direção da profissão. É necessário que o assistente social conheça e domine as três dimensões para a construção de caminhos e ações que possibilitem sua efetivação na prática diária.

3.2 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DO CÓDIGO DE ÉTICA DO ASSISTENTE SOCIAL

O Código de Ética Profissional é um dos alicerces fundantes do projeto ético político do Serviço Social, razão pela qual deve ser de inteiro conhecimento do assistente social.

Nesse sentido Martinelli (2006, p.21), proclama uma necessidade do profissional do Serviço Social:

“Na verdade, mais do que conhecer é preciso agir de modo competente, crítico, qualificado teoricamente e ainda mais é preciso também muita coragem para lutar contra os obstáculos que se interpõem em nossa caminhada.”

Barroco e Terra (2016, p. 120 e 121), afirmam que:

“Os princípios representam a estrutura ideológica sobre a qual se elaborou e se assentou o Código de Ética do assistente social. Eles se configuram como parâmetros ideológicos das regras materiais contidas nos artigos do Código de Ética. Possibilitam conferir a necessária unidade, coerência e harmonia ao sistema jurídico estabelecido pelo Código. Ademais, os princípios perpassam toda a normatividade do Código, representando o alicerce do conjunto do regramento estabelecido, que é o fundamento da concepção do projeto ético-político adotado pelo Código.”

Assim sendo, apresentamos os princípios e trazemos comentários fundamentados para expor no que se alicerça a práxis profissional do assistente social. Conforme segue:

I. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;

Barroco e Terra (2016, p. 121) enunciam que:

“O assistente social na sua prática profissional, na relação que estabelece com os usuários do Serviço Social, com outros profissionais e com qualquer pessoa e com qualquer outra pessoa, deve pautar sua conduta no reconhecimento da liberdade e de suas possibilidades, eis que esse é o valor ético central. Qualquer conduta que viole esse princípio estará sujeita ao enquadramento no Código de ética e a sua apuração.

Esse princípio está presente e perpassa as regras que compõem o Código de Ética do assistente social, relacionando, inclusive, com a garantia da democracia, autonomia e emancipação do ser humano.”

Barroco e Terra (2016, p. 123) expressam que a autonomia tratada no Código de Ética do assistente social:

“... abrange não só a capacidade de independência que permite autodeterminação dos indivíduos, para tomar suas decisões que estejam vinculadas à sua vida e às suas relações sociais, mas também a valorização, o respeito e a consideração sobre as opiniões e escolhas dos outros quando se trata da intervenção profissional.”

II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;

Ressaltamos que, em relação à defesa dos direitos humanos, o projeto ético político do Serviço Social, a dimensão normativa refere-se à defesa de todos os direitos.

De acordo com Barroco e Terra (2016, p. 124 e 125):

“A dimensão jurídica de recusa do arbítrio expressa-se na ausência de estabelecimento de posturas, condutas ou determinações injustas, desnecessárias, que não sejam razoáveis, posto que se apresentam com rigor excessivo.”

Ainda no quesito autoritarismo, Barroco e Terra e Terra (2016, p. 125), reparam que:

“Nas relações humanas o autoritarismo pode se manifestar no âmbito público, no qual a autoridade administrativa age sobre milhões de cidadãos; na vida cotidiana, na qual existe a dominação de uma pessoa sobre outra por meio do poder financeiro, econômico ou pelo terror e coação.”

Asseveram Barroco e Terra (2016, p. 125) que:

“O assistente social precisa se contrapor a estas condutas autoritárias e arbitrárias impostas por autoridades superiores que violam o Código de Ética, uma vez que negam os princípios que devem ser afirmados e reafirmados em toda a atuação do profissional.”

III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;

Barroco e Terra (2016, p. 125), apud Coutinho (2000) revelam que:

“... a cidadania não é algo dado aos indivíduos de uma vez para sempre, não é algo que vem de cima para baixo, mas é resultado de uma luta permanente, travada quase sempre a partir de baixo, das classes subalternas, implicando um processo histórico de longa duração.”

Explicam Barroco e Terra (2016, p. 125), apud Coutinho (2000) que:

“... a noção de cidadania possui interconexão com o Serviço Social, fazendo com que ambos não possam se separar. Essa interconexão está centrada na execução das políticas sociais, em que o assistente social atua pautando direitos e contribuindo para que as pessoas que se apresentam perante o Serviço Social como usuárias destas políticas possam acessar programas e benefícios sociais.”

IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;

Continuam afirmando Barroco e Terra (2016, p. 126 e 127), que:

“... a democracia é outro componente fundamental a ser aprofundado para a conquista e aperfeiçoamento de direitos, até porque, sob a regência do capital, a democracia é meramente formal, nem possibilitando a efetiva participação de todos na vida política, nem a liberdade de expressão de manifestação ou do pensamento, uma vez que inexiste igualdade de oportunidades para todos. O princípio em questão destaca um outro elemento fundamental da democracia real ao indicar que tal defesa também tem sua expressão na socialização da riqueza socialmente produzida. Ou seja, para que haja democracia é imprescindível que a riqueza produzida seja socializada, seja distribuída entre aqueles que participam do processo de trabalho e de produção de qualquer bem.”

V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;

Afirmam Barroco e Terra (2016, p.127) que a:

“Equidade no direito, consiste na adaptação da regra existente à situação concreta, observando-se os critérios de justiça e igualdade. Pode-se então dizer, então, que a equidade adapta a regra a um caso específico, afim de deixá-la mais justa. Ela é uma forma de se aplicar o direito, mas sendo o mais próximo possível do justo para as duas partes.”

Reafirmam Barroco e Terra (2016, pg.127), que a:

“... equidade e justiça devem ser componentes cotidianos da atuação do assistente social, porém na perspectiva burguesa, na medida em que tais valores são apenas formalmente assegurados, afinal, as desigualdades não permitem a sua efetivação.”

VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;

Barroco e Terra (2016, p. 128) falam que:

“Esse princípio deve também regular toda a atividade do assistente social, afastando, rejeitando e denunciando condutas e atitudes preconceituosas ou discriminatórias, manifestadas em qualquer dimensão profissional, não admitindo juízo preconcebido, na forma de atitude discriminatória perante pessoas, lugares, tradições, culturas, orientação sexual considerados diferentes ou “estranhos”. O respeito à diversidade e o incentivo das diferenças, num sentido amplo, diz respeito àquele que é diferente do padrão dominante na sua forma de pensar, de se manifestar, de agir, de expressar sua individualidade.”

VII. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual;

Segundo Barroco e Terra (2016, p. 128 e 129):

“O pluralismo deve nortear a conduta do assistente social no sentido de respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas em busca do constante aprimoramento intelectual.

No âmbito do Direito e principalmente na área do direito público, a doutrina tem considerado que uma sociedade plural é aquela composta por vários setores de poder, inexistindo, portanto, um único órgão responsável por proferir as decisões administrativas e políticas. Ou seja, a corrente pluralista se opõe à tendência de unificação do poder. Dessa forma, percebe-se que em uma sociedade plural, necessariamente, os diversos grupos devem ter convicção e reconhecer os contrastes existentes entre eles, buscando, dentro de um sistema e ambiente democrático, soluções que levem a superação destes conflitos e, conseqüentemente, atendam aos interesses do maior número possível de pessoas.”

VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero;

De acordo com Barroco e Terra (2016, p. 129):

“Toda ação e conduta profissional deve ser efetivada na perspectiva histórica, consubstanciada nesse princípio, pois é esse “projeto social” aí implicado que se conecta com o projeto profissional do Serviço Social”, o que “supõe a erradicação de todos os processos de exploração, opressão e alienação.”

E esse projeto segundo Barroco e Terra (2016, p. 129 e 130), apud Tonet (2005):

“... pode permitir a construção de uma autêntica comunidade humana, ou seja, de uma comunidade onde todos os indivíduos possam ter acesso amplo a todas as objetivações - materiais e espirituais – que constituem o patrimônio da humanidade; onde poderão desenvolver amplamente as suas potencialidades; onde se encontram em situação de solidariedade afetiva uns com os outros e não de oposição e concorrência. [...] Só então se poderá dizer que os homens serão completamente livres. O que não significa dizer que

serão nem completa e nem inteiramente livres, mas que serão o mais autodeterminados possível enquanto homens. [...] A emancipação humana não é algo inevitável. É somente uma possibilidade. Se se realizará ou não, dependerá da luta dos próprios homens.”

IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as;

Barroco e Terra (2016, p. 130), indicam que:

“Esse princípio também se encontra presente em várias regras adotadas pelo Código de Ética do assistente social e sua formulação permite refletir que os assistentes sociais e suas entidades profissionais devem buscar parcerias com movimentos de outras categorias profissionais que tenham identidade com o projeto ético-político do Serviço Social e com a luta dos trabalhadores. Esse princípio nos remete à concepção da necessidade de organização da categoria que ultrapasse os limites do corporativismo, na perspectiva da defesa das lutas coletivas dos trabalhadores.

X. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional;

Este princípio é de grande relevância ao estudo, uma vez que está diretamente ligado às competências profissionais apreendidas na graduação do Serviço Social, pois contribuíram na práxis do profissional formado, que escolher a mediação como profissão.

Barroco e Terra (2016, p. 130) enunciam que:

“O princípio em questão coloca como essencial o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população, o que deve ser uma tarefa cotidiana da atividade desenvolvida pelo assistente social. Para que isso ocorra, além de responsabilidade ética, é necessário o constante aperfeiçoamento intelectual do assistente social, o que possibilitará compreender a realidade de forma crítica e as dimensões da questão social, bem como para buscar mecanismos e instrumentos eficazes e éticos, para contribuir com a efetivação do acesso e ampliação de direitos.”

XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física.

Em conformidade com Barroco e Terra (2016, p.131), esse:

“É um princípio que encontra objetivação na sua formulação, eis que previsto claramente na normatização do CFESS e, ainda que de forma ampla e genérica, na legislação constitucional e Inconstitucional.

A Constituição da República Federativa do Brasil consagra os referidos princípios (igualdade, liberdade, fraternidade) no artigo 5º.”

Enfim, validamos o pensamento de Barroco e Terra (2016, p.132), quando afirmam que:

“... o princípio é por definição “mandamento nuclear de um sistema”, definindo assim a lógica do sistema normativo, conferindo-lhe a devida harmonia e que seja explicitado no regramento um determinado fio condutor lógico e ideológico, expressando valores que se concretizam no cotidiano dos indivíduos.”

A materialização dos princípios do Código de Ética do Assistente Social caracteriza-se como um precioso instrumento profissional, capaz de respaldar nossa atividade. Podemos, portanto, afirmar que o Código de Ética de 1993 possibilita avanço nas lutas pela garantia de direitos e norteia a prática diária do profissional do Serviço Social, assim cumprindo seus objetivos, que são a efetivação da cidadania através do acesso aos direitos, a participação dos usuários e a consequente concretização da democracia.

3.3 COMPETÊNCIA ÉTICO POLÍTICA

A dimensão ético-política diz respeito à finalidade da ação e do compromisso ético-político da profissional, sempre tendo como direção a viabilização dos direitos. Trabalhando com postura ética, respeitando os princípios norteadores do Código de Ética do assistente social, a lei que rege a profissão e respeitando os direitos dos usuários.

De acordo com Sousa (2008, p. 121):

“O assistente social não é um profissional “neutro”. Sua prática se realiza no marco das relações de poder e de forças sociais da sociedade capitalista – relações essas que são contraditórias. Assim, é fundamental que o profissional tenha um posicionamento político frente às questões que aparecem na realidade social, para que possa ter clareza de qual é a direção social da sua prática. Isso implica em assumir valores ético-morais que sustentam a sua prática – valores esses que estão expressos no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais (Resolução CFESS nº 273/93), e que assumem claramente uma postura profissional de articular sua intervenção aos interesses dos setores majoritários da sociedade.”

A importância do projeto ético político é evidenciada quando o assistente social tem uma formação alicerçada em uma teoria social crítica, rompe com a identidade conservadora e com a ética da neutralidade. Quando defende a democracia, quando está comprometido com a classe trabalhadora, com a preservação de direitos humanos e sociais desta população e com a

construção de uma sociedade mais justa, equânime e livre de discriminação e preconceitos, e tem a liberdade como valor ético central.

A percepção dos assistentes sociais em relação a estas competências e aos princípios fundamentais da profissão, permite uma prática profissional que influencie no modo de pensar e agir dos cidadãos usuários dos serviços. Contribuindo, para que essa parcela da população se torne, pessoas críticas e conscientes, que saibam se mobilizar e buscar seus direitos.

Assim sendo, o bacharel em Serviço Social que absorver a direção do projeto ético político da profissão do assistente social saberá que tem um compromisso com a construção de uma sociedade humana, digna e justa.

3.4 COMPETÊNCIA TEÓRICO METODOLÓGICA

Debater as competências profissionais do assistente social é trazer à cena o que potencialmente podemos e/ou devemos desenvolver em nosso trabalho no dia a dia.

Essas competências resultam de um projeto construído coletivamente, que se alimenta do conhecimento produzido por estudiosos e pesquisadores da área e pela organização político profissional.

De acordo com Benevides (2018, p. 8):

“As mudanças ocorrentes no âmbito ético-político da categoria, também implicaram em mudanças nos fundamentos teórico-metodológicos da profissão. Sob essa perspectiva, os princípios e as diretrizes que nortearam a construção do projeto profissional de ruptura também fundamentaram a construção de um novo horizonte teórico-metodológico para o Serviço Social.”

Para Benevides (2018, p. 9):

“A dimensão teórico-metodológica do Serviço Social apoia-se na teoria crítica, fundamenta-se na teoria social de Marx, que tem como base a análise crítica sobre a emergência e o desenvolvimento da sociedade burguesa, bem como das bases materiais de produção e reprodução do capitalismo, responsáveis historicamente pela produção das desigualdades sociais características do modo capitalista de organização e regulação das relações sociais. Nessa direção, a profissão adota o método crítico-dialético, como método de interpretação do contexto sócio-histórico ao qual a profissão encontra-se inserida e intervém”.

Benevides (2018, p. 9) segue sua análise afirmando que esta competência:

“... fundamenta-se no método crítico-dialético para interpretar a sociedade e os fenômenos particulares que constituem a história, ou seja, apoia-se na análise crítica do movimento do real, do ser social,

da produção da totalidade concreta, da dinâmica contraditória constituída pelos processos sociais, políticos e econômicos típicos da sociedade capitalista e, considera, também as particularidades da formação social e histórica da sociedade brasileira na determinação das expressões da questão social. Parte do entendimento de que a história não se resume a um compilado de fatos sequências pré-determinados pela fatalidade casual, mas, resulta das relações políticas, econômicas e sociais estabelecidas pelas sociedades na qual o Serviço Social está inserido, portanto, faz-se necessário compreender e interpretar as determinações históricas e as multicausalidades.”

Segundo Benevides (2018, p. 10):

“O desenvolvimento teórico-metodológico apoiado na abordagem crítico-analítica possibilita ao assistente social a compreensão dos processos e elementos da realidade social que constituem o cotidiano de trabalho do profissional. Propicia, assim, os elementos teóricos para identificar, no âmbito socioinstitucional, as correlações de forças existentes que interferem diretamente na realização do trabalho profissional”.

Para Benevides (2018, p. 10):

“O trabalho profissional orientado por uma perspectiva teórico-metodológica consistente está condicionado à leitura e ao acompanhamento dos processos sociais e ao estabelecimento de vínculos com os sujeitos sociais com os quais se atua no espaço de trabalho.”

Por fim Benevides (2018, p. 10) aconselha que é:

*“... preciso superar a dicotomia entre teoria e prática no Serviço Social. Tal discussão é antiga e pertinente para o entendimento da relação teoria-prática e legitimação da dimensão teórico-metodológica como horizonte crítico-propositivo do trabalho e da formação profissional. A desarticulação entre a fundamentação teórica e a realidade social compromete a análise dos processos e fenômenos determinantes que perpassam o trabalho profissional e, ainda, limita a capacidade propositiva do assistente social, na medida em que não compreende as questões conjunturais que determinam as demandas e as condições de trabalho. A compreensão do processo dialético entre teoria e prática **permite construir mediações**, com base na teoria social crítica, que lhe permita interpretar as questões sociais postas no cotidiano profissional e **propor ações propositivas**, superando ações acríticas e esvaziadas.”*

Seguindo seu pensamento a autora Benevides (2018, p. 11), discorre que o processo de produção do conhecimento, teoria e a prática são constituídas como unidades inseparáveis, portanto consolida-se como unidade indissolúvel.

Benevides (2018, p.11) expõe que:

“A articulação entre a teoria e a prática funda-se em uma relação dialética entre conhecimento teórico e experiência prática, entre o concreto e o pensado. A aproximação do Serviço Social com o marxismo conferiu uma nova dimensão ao debate sobre a articulação entre teoria e prática da profissão, pois, na perspectiva crítica não é

possível separar a teoria da prática, considerando que a teoria e a prática são processos distintos, porém, contínuos e indissociáveis para a compreensão da realidade e a produção do conhecimento.”

Assim, de acordo com a autora Benevides (2016, p.11),:

“... a superação da dicotomia teoria e prática exige a construção de mediações entre matrizes teórico-metodológicas do Serviço Social e o exercício da prática profissional. E essa construção está estritamente relacionada ao processo de formação profissional, contudo, vale ressaltar que a formação profissional não se limita apenas ao período de graduação, mas compreende todo o processo de aprimoramento intelectual do assistente social, desde especializações, mestrados, doutorados até participação em eventos e espaços de discussões teórico-práticas do trabalho profissional.”

As atividades aprofundadas no decorrer da formação acadêmica, que procuram refletir sobre o potencial da profissão e do trabalho dos profissionais, são de acentuada importância para os futuros assistentes sociais, pois traz a estes, autonomia técnica. Aqui as universidades têm papel de extrema importância, uma vez que são elas que mais estimulam a extensão e a pesquisa. O CFESS e os CRESS também contribuem para a qualificação da formação e na luta pela garantia das condições éticas e técnicas do trabalho profissional, através do desenvolvimento de ações afirmativas que demarcam as atribuições privativas e as competências profissionais dos assistentes sociais e na elaboração e publicação de resoluções que orientam e disciplinam o exercício profissional nos mais diversos espaços de trabalho.

Segundo Martinelli (2006, p.10):

“Profissionalmente, como assistentes sociais, somos colocados muito próximos daquilo que é essencial na nossa vida, que é a possibilidade da construção coletiva e da intervenção no próprio tecido social.

Somos profissionais que chegamos o mais próximo possível da vida cotidiana das pessoas com as quais trabalhamos. Poucas profissões conseguem chegar tão perto deste limite como nós. É, portanto, uma profissão que nos dá uma dimensão de realidade muito grande e que nos abre a possibilidade de construir e reconstruir identidades – a da profissão e a nossa – em um movimento contínuo.”

Benevides (2018, p. 11 e 12), apud Lewgoy (2010) orienta que:

“[...] a dimensão teórico-metodológico não é dada, mas construída, e, como tal, precisa ser alimentada [...]” (LEWGOY, 2010, p. 163), na graduação por meio de uma formação embasada nos núcleos de fundamentação constitutivos da formação profissional sobre teoria crítica e ao longo do exercício profissional deve ser realizada por meio do compromisso com o aprimoramento intelectual permanente, conforme expresso no projeto ético-político profissional.”

Por este motivo, a necessidade de o assistente social possuir boa qualificação, ser detentor destes conhecimentos para conseguir desvelar a realidade social, política, econômica e cultural com a qual trabalha.

Deve seguir o intenso rigor teórico e metodológico, que lhe permita enxergar a dinâmica da sociedade para além dos fenômenos aparentes, buscando apreender sua essência, seu movimento e as possibilidades de construção de novas possibilidades profissionais

Importante ressaltar que suas atividades se dão no cotidiano e isto reflete, de acordo com o período, novas realidades sociais, exigindo, do mesmo, respostas diferentes nas intervenções.

3.5 COMPETÊNCIA TÉCNICA OPERATIVA

Reafirmamos que a dimensão técnico-operativa do Serviço Social não se separa das dimensões teórico-prática e da dimensão ético-política. Portanto, corroboramos com Santos; Souza Filho e Backx (2013, p.24):

“Pensar o exercício profissional a partir dessas três dimensões coloca a possibilidade de entender o significado social da ação profissional – formativa, interventiva, investigativa. Pensá-las de modo articulado e orgânico, mas reconhecendo a particularidade de cada uma permite entender o papel da teoria como possibilidade, uma vez que leva ao conhecimento da realidade, indica caminhos, estratégias, bem como o instrumental técnico-operativo que deve ser utilizado e como deve ser manuseado. Implica, portanto, em pensar a relação que se estabelece entre teoria e prática, com as mediações necessárias para que a finalidade ideal, através da intervenção, possa se constituir em finalidade real, objetiva.”

A competência técnico-operativa é a capacidade de utilização dos instrumentos de trabalho, através de uma qualidade técnica da ação do profissional.

De acordo com nossos estudos no decorrer da graduação, mais precisamente, na unidade de aprendizagem Instrumental Técnico-Operativo do Serviço Social, o agir profissional do assistente social não é desassociado da dimensão sócio-histórica da sociedade em que nos colocamos, e isto exige uma clareza a respeito do processo técnico-profissional, pois este não representa um agir por agir, mas circunscreve-se como uma prática com especificidades que lhes são próprias.

Seguindo esta lógica, podemos dizer que nós, assistentes sociais, possuímos os referenciais críticos e teóricos que orientam nossa prática. Que

temos o código de ética profissional que delinea a natureza da profissão, no contexto do mundo do trabalho e determina nosso posicionamento ético-político, mas devemos saber reconhecer os diferentes espaços sócio-ocupacionais, onde as práticas se desenvolvem, e que, por sua vez, caracterizam-se a partir do manejo do instrumental técnico do Serviço Social.

Segundo Santos (2013), o Serviço Social é uma profissão técnica interventiva que busca estratégias para o enfrentamento das diferentes expressões da questão social, e objetiva a emancipação dos sujeitos. Para a autora, é de fundamental importância que os assistentes sociais tenham preocupação com a intencionalidade teórica dos instrumentos.

De acordo com Sarmiento (2017), é de fundamental importância reconhecer que o exercício profissional dos assistentes sociais implica a existência de instrumentos e técnicas que permitam a operacionalização das propostas de ação conscientemente definidas, por meio dos objetos concretos, que compõem a atividade humana e social.

Neste entendimento Sarmiento (2017), afirma que é legítimo conceber para o desenvolvimento do exercício profissional que os instrumentos e técnicas são mediações através das quais os assistentes sociais objetivam seus projetos, ou seja, se utilizam destes para efetivação da ação no conjunto das relações sociais, e que no fazer cotidiano do exercício profissional são encontradas as condições para "fazer melhor", ou ainda, para "saber fazer" com qualidade e competência. E que isto significa dizer que não existem modelos para fazer bem as ações, que não há magia ou amuletos de qualquer ordem. De acordo com o autor, o que existe é uma condição através do próprio trabalho, desde que conscientemente elaborado e intencionalmente utilizado. A sistematização decorrente de um criterioso processo investigativo do qual pode apreender as expressões cotidianas do exercício profissional, com base no modo como as ações tenham sido desenvolvidas, passam a organizar o que historicamente já vem sendo construído e reconhecido como instrumentos e técnicas em Serviço Social.

Esta sistematização e reconhecimento o levou Sarmiento (2017), a formalizar a compreensão dos elementos específicos que compõem o instrumental técnico em Serviço Social, creditando a essa sistematização e reconhecimento da realidade de nossas atividades humano-criativas a

possibilidade de reinterpretar o instrumental técnico à luz de um referencial crítico-dialético. Destacou em sua obra que não tem nenhuma pretensão de esgotar a temática em uma formalização, mas acredita na potencialidade do homem como sujeito capaz de criar e recriar seus instrumentos de trabalho; muito longe de contradizer o que já afirmamos e ciente dos riscos que uma sistematização desta natureza implica, expresso aqui, sinteticamente, alguns conceitos acerca daqueles instrumentos identificados e passíveis de uma reinterpretação.

Sobre o desenvolvimento de estudos e pesquisas, Sarmiento (2017) identificou um conjunto de instrumentos e técnicas histórica e tradicionalmente utilizados pelo Serviço Social, e ressaltou que possam existir outros ainda não captados ou que venham a ser criados no desenvolvimento do exercício profissional. Observou ainda, o fato de ter identificado e conceituado este instrumental técnico não significa afirmar que todos os problemas do exercício profissional estejam resolvidos, como se tivesse encontrado uma "tábua de salvação". Ressalta, ao identificar que o exercício profissional implica fundamentos teórico-práticos, ético-políticos e técnico-operativos, encontra-se neste último a dimensão do instrumental técnico (e que se articula às demais). E que de maneira alguma isto quer dizer que o instrumental técnico é mais ou menos importante que as outras dimensões. Para ele, todas têm igual importância.

Os instrumentos identificados e analisados por Sarmiento (2017), são o relacionamento, a observação, a informação, a abordagem, a entrevista, a reunião e a visita domiciliar.

Por meio destes instrumentos, ratifica Sarmiento (2017), que quando o assistente social entra em contato com os usuários ele estabelece uma relação, a qual é sempre consequência das relações sociais de produção. Portanto, o relacionamento é esta ação profissional intencional na relação, isto é, o processo de reconstrução das relações no campo das mediações, no âmbito das relações sociais. O uso intencional de sua presença física (corporal e institucional), no espaço das relações sociais concretas no interior das organizações, implica movimentar, mobilizar e conduzir processos de poder e saber nesse cotidiano, objetivando um conjunto concreto de mediações do qual faz parte, que pode ou não permitir a reconstrução desta sociabilidade.

A observação pode ser entendida como um instrumento importante no levantamento de dados qualitativos e que possibilita a participação conjunta dos usuários e do assistente social. Para tanto, afirma Sarmiento (2017) requer do profissional clareza (acerca dos elementos teóricos com que está operando seu conhecimento) e segurança (quanto aos objetivos pretendidos) na direção que dá ao conhecimento compreensivo e explicativo que vai desenvolvendo no processo de observação. Para ele, um esforço conjunto entre assistente social e usuários, para refletir criticamente os mecanismos de produção e reprodução social das relações nas quais estão inseridos, reconstruindo as mediações, em uma perspectiva de totalidade e historicidade.

A informação, para Sarmiento (2017), deve ser concebida como um potencializador valioso em nossas ações, precisa ser entendida como um instrumento que organiza e veicula informações de interesse da população e do assistente social. A veiculação de informações se torna elemento essencial, pois possibilita que sejam introduzidos, transmitidos e propagados conteúdos crítico-reflexivos ao conjunto de informações (aparentemente amorfo) disposto à população, permitindo, também, oportunizar a criação de um espaço e difusão de conhecimentos sobre novas maneiras de pensar e agir que se constituem processualmente. Supõe a criação de uma infraestrutura que se traduz em canais e fluxos contínuos de informação. Segundo Sarmiento (2017), ela é uma condição instrumental que amplia as possibilidades de leitura crítica da realidade, subsidia a reflexão, tomada de decisão e ação.

A abordagem na compreensão de Sarmiento (2017), é um contato intencional de aproximação através do qual é criado um espaço para o diálogo crítico, para a troca de informações e/ou experiências para a aquisição de conhecimento e/ou de um conjunto de particularidades necessárias à ação profissional e/ ou o estabelecimento de novas relações de interesse dos usuários.

Já a entrevista se constitui como um instrumento utilizado intencionalmente e que, sendo estabelecida entre indivíduos diferenciados em seus papéis, vai expressar e manifestar contradições nesta relação, conclui Sarmiento (2017). Essas mesmas contradições são expressões das relações entre indivíduos e sociedade, que devem ser resgatadas e refletidas para que possibilitem romper e assumir novos significados pela troca de saberes que

ampliam conhecimentos e possibilidades de ação no contexto institucional em que se realizam as entrevistas. Deste ponto de vista, a entrevista é o estabelecimento de um diálogo que vai se realizando à medida que vamos desvelando o real, o concreto e ampliando a consciência crítica ou reduzindo a alienação dos entrevistados e do próprio assistente social.

Seguindo esta perspectiva, Sarmiento (2017), sustenta que a reunião é o estabelecimento de uma dinâmica na qual emergem as forças vivas dos indivíduos em grupo. Para o autor, as correlações de força vão emergindo à medida que a realidade concreta vai se revelando e aí se percebem os elementos contraditórios da relação entre as classes sociais e a organização da sociedade. A realização da reunião envolve uma dinamicidade do grupo à medida que neste emergem as relações de poder entre os seus membros; as decisões a serem tomadas pelos participantes, suas contradições, o autoritarismo e a democracia; a dependência e autonomia e a liberdade para a tomada de decisão e direção coletiva.

A visita domiciliar, é um instrumento que potencializa as possibilidades de conhecimento da realidade do usuário (conhecendo com ele as suas dificuldades, a sua realidade e não o uso policialesco e disciplinador de reafirmação do poder de controle institucional) e, de acordo com os ensinamentos de Sarmiento (2017) tem como ponto de referência a garantia de seus direitos (através dos serviços que lhe são levados) sendo construído um papel educativo, colocando o saber técnico à disposição da reflexão sobre a qualidade de vida dos usuários ali constituídos.

Sarmiento (2017) considera, que essa sistematização e produção de conhecimentos, expressa a apreensão de um conjunto de instrumentos e técnicas válidas nos dias de hoje para o exercício da profissão do assistente social, mas assevera que as mudanças societárias geradas pelo processo de globalização e reestruturação produtiva, implicaram em mudanças significativas no conteúdo técnico-político da intervenção. Afirma que as mudanças em curso provocam significativo impacto nas práticas sociais que intervêm no processo de produção material e espiritual da força de trabalho, gerando a refuncionalização de procedimentos e, ainda, um rearranjo do perfil e competências das práticas profissionais. E que estas implicações sobre as práticas profissionais geram alterações sobre o mercado de trabalho e

condições de trabalho, levando ao surgimento de novas problemáticas, mobilizando novas demandas e competências. O espaço cotidiano no qual se movimentam os assistentes sociais vem sofrendo profundas alterações, o que, segundo ele, implica novos desafios. Ao mesmo tempo em que a profissão vem materializando novas conquistas teórico-práticas e ético-políticas, rompendo com ações tradicionais e conservadoras, reafirma um novo perfil, em que o agente subalterno e executivo de políticas é substituído, assumindo outra postura e competências, a defesa intransigente dos direitos humanos, da justiça, da liberdade e da democracia.

Portanto, para completar o capítulo, legitimamos a escrita de Benevides (2018, p. 18 e 19), onde afirma que ao bacharel do Serviço Social:

“É imprescindível o compromisso com o exercício profissional propositivo e comprometido com os princípios e valores expressos no projeto profissional. Para tanto, é necessário estar atento ao distanciamento entre teoria e prática no Serviço Social, pois a desvinculação da teoria da prática pode conduzir o profissional para o teorismo e para a prática esvaziada de fundamentação teórica e que conduz o assistente social ao praticismo, ao tarefismo rotineiro e alienante.”

Assim sendo, o mediador judicial ou extrajudicial que possuir graduação no curso de Serviço Social será um profissional dotado de competências e habilidades, detentor de um vasto arsenal de técnicas e instrumentos, que proporcionará segurança nas intervenções.

Será um mediador preparado, consciente, conhecedor do caminho que deve trilhar, respeitador de princípios e normas, ético, capaz de fazer a leitura crítica da realidade apresentada no processo de mediação, será um mediador propositivo e saberá conduzir as reuniões de forma equilibrada, justa e equânime.

4. IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO ADQUIRIDO NA GRADUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL; ALGUNS PRINCÍPIOS COMUNS DAS PROFISSÕES DO MEDIADOR E DO BACHAREL EM SERVIÇO SOCIAL; E OS ELOS QUE LIGAM AS PROFISSÕES

O entendimento do termo competência manejado nesta monografia, diz respeito a um tipo específico: “a competência profissional”.

De acordo com a definição contida nas Diretrizes Pedagógicas da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM (Resolução ENFAM n. 7, de 7 de dezembro de 2017), que se destina a magistrados, mas que pode ser utilizada em qualquer processo de ensino, competência é:

“a capacidade de agir, em situações previstas e não previstas, com rapidez e eficiência, articulando conhecimentos tácitos e científicos, experiências sociais e de trabalho, comportamentos e valores, desejos e motivações, desenvolvidos ao longo das trajetórias de vida em contextos cada vez mais complexos.”

O curso de Graduação do Serviço Social traz um aporte de disciplinas que imerge a um conjunto de conhecimentos e reflexões necessárias à construção de competência plena do bacharel em Serviço Social. Constrói um profissional capaz de fazer uma leitura crítica sobre a realidade apresentada, que sabe atuar nas expressões da questão social, através da formulação e implementação de propostas para o seu enfrentamento, por meio de políticas sociais públicas. Desenvolve um profissional com formação intelectual e cultural generalista crítica, competente e com capacidade de inserção criativa e propositiva e comprometido com valores e os princípios norteadores da profissão, estabelecidos no Código de Ética do/a Assistente Social.

Assim sendo, é enfatizada a importância do/a assistente social ter clareza e domínio sobre as competências profissionais do Serviço Social. De conhecer a legislação a qual está submetida a profissão, de compreender, aplicar e respeitar o código de ética dos profissionais e de ter consciência da necessidade de estudo contínuo e atualização constante. Supõe uma formação profissional que imprima um perfil crítico, fundada em rigorosa capacidade teórica-metodológica, ético-política e técnico-prática voltada ao conhecimento e transformação da realidade. Que saiba intervir quando necessário.

Para o êxito na profissão de mediador judicial ou extrajudicial, no desempenho de suas atribuições, o bacharel em Serviço Social que for atuar na área, necessariamente precisa ter desenvolvido e apreendido capacidades e competências interpessoais e sociais promotoras de uma cidadania participativa, como a escuta ativa, o diálogo, a empatia, a autorregulação e autocontrole, a criatividade e a responsabilidade partilhada, que privilegie os

contextos cooperativos, as relações interpessoais, que implique princípios e valores. Princípios de construção e transformação pessoal que contemplem a autonomia, a responsabilidade e a diversidade.

Gabriella Argento (2010), italiana, doutora em Serviço Social e especialista em mediação, considera que o mediador deve ser um profissional licenciado em ciências jurídicas ou sociais, que possua pós graduação em mediação, ou que tenha feito curso de mediador profissional em escola reconhecida pelo sistema de justiça, para garantir um agir profissional eficiente.

Assinala Argento (2010), que há um fenômeno bastante difundido hoje. Que é a presença numerosa de assistentes sociais interessados em iniciativas de treinamento da mediação, e ou na atuação como mediador profissional, propriamente dita. Afirma que, os indicativos desta presença dos profissionais do Serviço Social na área da mediação se dão devido aos fatos de ser o/a assistente social um profissional mais aberto ao treinamento constante a ao aperfeiçoamento profissional, e por ter, as duas profissões, o caráter intervencionista.

Para Argento (2010), autora do artigo Mediação e Serviço Social, as duas profissões possuem em sua base aspectos comuns, como a garantia e a proteção de direitos humanos, centralidade das pessoas como protagonistas exclusivas de suas vidas, reconhecimento e o respeito pelas diferenças, a redescoberta da reciprocidade e autodeterminação das partes, por fim, mas não menos importante, a valorização do processo de comunicação dialógica. Destaca que boas habilidades são essenciais nas duas profissões, que o planejamento é fundamental. Garante, segundo ela, assertividade das respostas e orientação dos caminhos aos envolvidos e que estes assumem o papel de protagonistas de suas histórias.

Argento (2010), anuncia que a mediação é um trabalho social, de caráter interventivo, com valor pedagógico e que nas duas profissões (assistente social e mediador), os profissionais precisam ser criativos e que tenham respeito à autodeterminação dos sujeitos.

Ainda, de acordo com Argento (2010), o mediador e o assistente social têm como elo central, a relação que estabelecem com as partes envolvidas no contexto do acolhimento e atendimento, e que esta torna-se a sua principal ferramenta operacional. Assegura que ambas as profissões tendem apoiar as

capacidades das partes, e que estes, ao aprimorar seus recursos, respeitando seus valores e suas ideias, proporcionam empoderamento aos usuários nos serviços.

Argento (2010), enuncia que a possibilidade de realização de um curso na área de mediação, pode representar ao assistente social uma oportunidade válida para um novo projeto profissional.

5. CONCLUSÃO

A presente monografia apresenta a mediação como um método autocompositivo para resolução de conflitos; a profissão do mediador judicial ou extrajudicial; as competências profissionais apreendidas na graduação do Serviço Social; a importância dessas competências para a prática profissional do mediador judicial e extrajudicial; alguns princípios em comum entre as profissões de mediador e bacharel em Serviço Social e os elos que ligam as duas profissões.

No segundo capítulo evidenciamos que os conflitos são inerentes ao convívio em sociedade e que devem ser encarados como uma oportunidade de mudança. Compreendemos que a mediação como método autocompositivo de resolução de conflitos é orientada por princípios norteadores importantes e alguns desses se correlacionam com os princípios norteadores da profissão do assistente social, sendo o método aplicado judicial e extrajudicialmente. Vimos que o mediador judicial precisa ter formação acadêmica de no mínimo dois anos e deve possuir capacitação técnica em mediação por meio de curso realizado por tribunais ou escolas reconhecidas pelo ENFAM. Identificamos que o método tem como uma das suas principais características a celeridade, sendo que as partes não são obrigadas a aceitar a mediação.

Outro aspecto importante identificado foi sobre a polêmica neutralidade do mediador judicial ou extrajudicial, onde demonstramos que é dada aos mediados autonomia, a possibilidade de construir juntos a solução para seus problemas de forma equilibrada, justa e equânime. Este capítulo demonstrou uma ruptura com a cultura do litígio e a implantação de um novo tempo que contempla a cultura do diálogo e da pacificação social.

Na sequência dos estudos, no terceiro capítulo identificamos o Serviço Social como uma profissão bem estruturada, fundada na ética, em princípios e valores firmes que dão a direção e preparam o profissional para o agir profissional.

Na composição dos estudos, no quarto capítulo evidenciamos a importância do/a assistente social ter clareza e domínio sobre as competências profissionais do Serviço Social, na qual compreendemos que existem alguns princípios comuns nas profissões do mediador e do bacharel em Serviço Social, bem como elos que ligam as duas profissões, ficando demonstrada a similaridade entre as atividades, principalmente no que refere-se a garantia e a proteção de direitos humanos, centralidade das pessoas como protagonistas exclusivas de suas vidas, reconhecimento e o respeito pelas diferenças, a redescoberta da reciprocidade e autodeterminação das partes. Aqui respondemos os objetivos específicos do estudo, apontando a importância da clareza e o domínio das competências aprendidas e dominadas pelo estudante que fizer o curso de Serviço Social e vá atuar como mediador judicial ou extrajudicial. O estudo demonstra de forma clara e objetiva as similaridades das profissões e alguns princípios comuns e o quanto isso favorece e poderá influenciar nos resultados dos processos mediados.

O trabalho de conclusão de curso foi apresentado dentro de um recorte temporal, que ocorreu a partir do ano de 2015, com a aprovação da Lei de Mediação nº. 13.140/2015, até os dias de hoje.

O estudo apresenta-se como uma forma de contribuição para a comunidade acadêmica, por ser um tema novo, uma profissão recente, que necessita de esclarecimentos e orientações sobre sua prática. Não pretendemos esgotar o assunto abordado haja visto que percebemos que existem poucos estudos acerca do assunto e que poderá ser tema de novas dissertações em um possível mestrado na área.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Denise Coelho de. **O papel do mediador**. Revista eletrônica: acórdãos, sentenças, ementas, artigos e informações, Porto Alegre, RS, v. 3, n. 54, p. 16-18, nov. 2007.

ARGENTO, Gabriella. **Mediazione dei Conflitti e Servizio Sociale**. Disponível em <http://files.spazioweb.it/aruba24605/file/articolomediazargentogabriella.pdf> Tradução Google Tradutor. Acesso em 22/11/2020.

ÁVILA, Eliedite Mattos. **MEDIAÇÃO FAMILIAR Formação de Base**. Florianópolis, SC, 2004. Disponível em <https://www.tjsc.jus.br/documents/936811/1474713/Apostila+de+Forma%C3%A7%C3%A3o+Base/e7c7be6f-6c27-4e7e-a63e-e7f576c47aea>. Acesso em 03/12/2020.

BARBOSA, Águida Arruda. **Prática da mediação: ética profissional**. Disponível em <https://www.ibdfam.org.br/assets/upload/anais/3.pdf> Acesso em 05/11/2020.

BARROCO, Maria Lúcia; TERRA, Sylvia Helena. **Código de Ética do/a Assistente Social Comentado**. ed.Cortez. São Paulo, 2012.

BARROCO, Maria Lúcia Silva. **Fundamentos éticos do Serviço Social**. In: CFESS. *Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais*. Unidade III. Brasília: CFESS, v. 1, 2009.

BENEVIDES, Geis de Oliveira. **TRABALHO PROFISSIONAL E GESTÃO NO SERVIÇO SOCIAL: SUBSÍDIOS TEÓRICOS PARA COMPREENSÃO DA GESTÃO COMO ATIVIDADE INERENTE AO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL**. Vitória, ES, dez./2018. Disponível em <https://periodicos.ufes.br/abepss/article/view/23505>. Acesso em 06/12/2020.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016.

BRASÍLIA (DF). **Lei n.º 8.662**, de 7 de junho de 1993. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm. Acesso em 20/10/2020.

BRASÍLIA (DF). **Lei n.º 13.140**, de 26 de julho de 2015. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em 22/10/2020.

BRASÍLIA (DF). **Projeto Lei 4.827**, de 10 de novembro de 1998. Disponível em <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=21158>. Acesso em 18/10/2020.

BRASÍLIA (DF). **Resolução n.º 273**, de 13 de março de 1993. Disponível em http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em 20/10/2020.

BRASÍLIA (DF). **Resolução n.º 125**, de 29 de novembro de 2010. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156> .Acesso em 22/10/2020.

CNJ. **Projeto Conciliar é Legal**. Brasília, 23 de agosto de 2006.

DALE, Izadora Faria Freitas Azeredo. **A mediação: conceito, princípios norteadores e técnicas para sua aplicabilidade**. 2016, apud CAHALI, Francisco. **Curso de Arbitragem**. São Paulo, 2012, p.57. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/48697/a-mediacao-conceito-principios-norteadores-e-tcnicas-para-sua-aplicabilidade>. Acesso em 30/11/2020

EIRAS, Márcia dos Santos. **Mediação: educação para a paz**. Boletim Jurídico, Uberaba/MG, a.4, n 223. Disponível em <https://www.boletimjuridico.com.br/artigos/teoria-geral-do-direito/1751/mediacao-educacao-paz>. Acesso em 08 nov. 2020.

ENFAM. **Diretrizes Pedagógicas da ENFAM para formação e aperfeiçoamento de Magistrados**. Brasília, DF, 2017, p.20. Disponível em https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2017/12/Res_7_Enfam_2017_Diretrizes_Pedagogicas_Enfam-Texto_Principal.pdf. Acesso em 23 nov. 2020.

GROSSI, Paolo. **Mitologias jurídicas da modernidade**. Tradução de Arno Dal Ri Júnior. Florianópolis, SC, 2007.

GRÜN, Anselm. **Conflitos: Como suportar e resolver situações difíceis**. Tradução de Carla Koch. ed. Vozes. Petrópolis, RJ, 2016, p.8.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual dos MESC's: Meios Extrajudiciais de Soluções de Conflitos**. 1 ed. São Paulo, 2016.

MACIEL, Walery Luci da Silva. **Metodologias contemporâneas de solução de conflitos**. Palhoça, SC, 2016.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **REFLEXÕES SOBRE O SERVIÇO SOCIAL E O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO PROFISSIONAL**. Ponta Grossa, PR, 2006. Disponível em <https://revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/69>. Acesso em 06/12/2020.

NETTO, José Paulo. **A construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social**. In: Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional. – 4. Ed. Cortez, São Paulo, 2009.

RAMOS, Eliana Marinho Pontes e Outros. **Mediação in company: trabalho com equipes nas empresas**. São Paulo, 2016, p.192.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. **A dimensão técnico-operativa e os instrumentos e técnicas no Serviço Social**. Revista Conexão Geraes, n.º. 3 - 2º. Semestre – CRESS MG. Juiz de Fora, MG, 2013.

SANTOS, C. M.; SOUZA FILHO, R.; BACKX, S. **A dimensão técnico-operativa do Serviço Social: questões para reflexão**. In: SANTOS, C. M.; BACKX, S.; GUERRA, Y. (Orgs). A dimensão técnico-operativa no

Serviço Social: desafios contemporâneos. 2. ed. Juiz de Fora: UFJF, 2013. p. 21-44.

SARMENTO, Helder Boska de Moraes. **Instrumental Técnico e o Serviço Social**. In: SANTOS, C. M. BACKX, S.; GUERRA, Y. (Org.). A dimensão técnico-operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos. 3ªed. São Paulo, Cortez, 2017. p. 109-126. Disponível em <https://www2.uepg.br/proex/wp-content/uploads/sites/8/2018/10/LIVRO-INSTRUMENTAIS-TECNICO-OPERATIVOS-NO-SERVICO-SOCIAL.pdf>. Acesso em 06/12/2020.

SOUSA, Charles Toniolo de. **A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional**. Ponta Grossa, PR, 2008.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de Oliveira. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. Ed. Método. São Paulo, 2008.