



NOTA TÉCNICA

POSIÇÃO PRELIMINAR SOBRE SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

POSIÇÃO PRELIMINAR SOBRE SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Objetivo: Tecer considerações e recomendações iniciais para a atuação profissional do/a assistente social frente à Mediação de Conflitos.

SUMÁRIO

I	Esclarecimentos iniciais	05
II	Breve apresentação da conceituação e dos objetivos públicos e privados da mediação de conflitos	06
III	Aspectos legais	08
IV	Histórico perante o conjunto CFESS/CRESS	14
V	Análise	22
VI	Parecer preliminar do conselho pleno do CRESS/SP	51
	Referências	55
	Anexo I – Parecer analítico por assessoria exclusiva	58

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL GRESS 9ª REGIÃO/SP

GESTÃO 2014-2017
DAS LUTAS COLETIVAS À EMANCIPAÇÃO

Presidente: **Mauricleia Soares dos Santos**

Vice-Presidente: **Luciano Alves**

1ª Secretária: **Patrícia Ferreira da Silva**

2ª Secretária: **Marcia Heloisa de Oliveira**

1ª Tesoureira: **Laressa de Lima Rocha**

2ª Tesoureiro: **Julio Cezar de Andrade**

CONSELHO FISCAL

Carla da Silva Germano

Kelly Rodrigues Melatti

Matsuel Martins da Silva

SUPLENTES

Adriana Brito da Silva

Aparecida Mineiro do Nascimento Santos

Fábio Rodrigues

Maria Auxiliadora Pereira da Silva

COMISSÃO PERMANENTE DE ÉTICA - CPE

COMISSÃO DE ORIENTAÇÃO E
FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL - COFI

COMISSÃO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

NÚCLEO SOCIOJURÍDICO

ASSESSORIA ESPECIAL

**Dra. Marilene Coelho, Professora da Universidade
Federal do Rio de Janeiro - UFRJ**

FICHA CATALOGRÁFICA

PROJETO GRÁFICO E
DIAGRAMAÇÃO
RS Press Editora

1ª Edição
Junho/2016

I – ESCLARECIMENTOS INICIAIS

Motivados pela crescente incidência da Mediação de Conflitos nos espaços de debates e sócioocupacionais dos/as assistentes sociais, o CRESS/SP apresenta esse documento, em caráter preliminar e ratificado pelo Parecer Analítico constante como ANEXO I¹, deste documento, para reafirmar a defesa da profissão de Serviço Social no Brasil, no seu acúmulo teórico-metodológico, ético-político e técnico operativo que insere essa categoria profissional numa resistência materialista de análise e intervenção na realidade social.

O caráter preliminar deste documento oficial se configura e se faz necessário por conta de leis federais e estaduais que regulamentam a Mediação de Conflitos no território brasileiro e estadual, que foram promulgadas recentemente (2015), ainda no intercurso de desenvolvimento de ações do Conjunto CFESS/CRESS em cumprimento da deliberação nº 10 do Eixo de Orientação e Fiscalização Profissional, aprovada nos 43º e 44º Encontros Nacionais² do Conjunto CFESS/CRESS (dos anos de 2014 e 2015, respectivamente), que implica ao CFESS e todos os CRESS:

“Aprofundar o debate e elaborar posicionamento em relação à atuação do/a assistente social em ações de conciliação e mediação de conflitos propostas pelo Conselho Nacional de Justiça e outros órgãos”.

As circunstâncias que informam e complementam a fundamentação deste caráter preliminar se dão na observação do impacto que as Leis Federais nº 13105/2015 e 13140/2015 e Lei Estadual nº 15804/2015 impõem ao cotidiano

¹ Parecer da assessora especial Dra. Marilene Coelho em maio/2016, elaborado a partir da leitura do presente material e das reflexões teórico-metodológicas acumuladas ao longo de sua trajetória acadêmica.

² Os Encontros Nacionais do Conjunto CFESS / CRESS são instâncias máximas de deliberação da categoria profissional de assistentes sociais brasileiros/as, conforme prevê o Art. 9º da Lei Federal 8662/1993.

profissional de assistentes sociais que atuam principalmente nas instituições do Sistema de Justiça, no Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente e no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), bem como em demais espaços sociocupacionais. Oportunamente, o Conselho Regional de Serviço Social de São Paulo - CRESS 9ª Região/SP (CRESS/SP) publicará Nota Técnica apresentando sua posição integral e consolidada sobre a matéria, ou o documento equivalente (ou legalmente superior) a ser publicado pelo Conselho Federal de Serviço Social, conforme o caso.

Embora existam diversas concepções teóricas e metodológicas que propõem diferentes entendimentos sobre o significado conceitual e prático sobre a matéria (Auto-composição, Composição, Mediação, Conciliação, Facilitação, Negociação ou Arbitragem de Conflitos, bem como suas derivações enquanto executores de tais metodologias ou funções), o CRESS/SP, considerando sua condição institucional pública, legal e oficial perante a profissão, utilizará neste documento o termo “Mediação de Conflitos” para se referir à teorização e cargo público ou privado sobre a matéria, bem como o termo “Mediador de Conflitos” para se referir à denominação do seu agente profissional executor, com base no que dispõe o marco regulatório, a saber, a Lei Federal nº 13140/2015 e a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no que couber.

II – BREVE APRESENTAÇÃO DA CONCEITUAÇÃO E DOS OBJETIVOS PÚBLICOS E PRIVADOS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Conforme o estudo de BARROS (2013, p.50-53), bem como os parâmetros emanados na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e as leis acima referidas, compreende-se de forma geral no âmbito teórico e conceitual da temática, que a Mediação de Conflitos é uma metodologia de intervenção nas relações pessoais e coletivas, com recortes atuais de âmbito

comercial, sócio-afetivo, judicial e extrajudicial que objetiva a introdução de um terceiro neutro, desvinculado de sua profissão de origem, capaz e habilitado no processo de conflito, visando a solução consensual de conflitos de interesses, mediante confecção de um Termo de Acordo que registre as tratativas alcançadas entre as partes, documento este que poderá ser homologado nos âmbitos judicial e extrajudicial, conforme o curso legal que se pretende dar ao feito.

A autora expõe que as origens acadêmicas da Mediação de Conflitos datam as décadas de 1950 e 1960, predominantemente nos países de língua anglo-saxã e que se desenvolve para demais países entre as décadas seguintes, chegando ao Brasil no final da década de 1990, já espraiada em três vertentes/modelos/escolas (Tradicional, Transformativa e Circular-narrativa).

Os objetivos públicos da Mediação de Conflitos estão atualmente assentados nas iniciativas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A partir da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, o CNJ passou a estimular a Mediação de Conflitos ao instituir a Política Judiciária Nacional de Tratamento aos Conflitos de Interesses, incumbindo aos órgãos judiciários de oferecer mecanismos de soluções de controvérsias.

Pela Resolução nº 125, foi determinado aos Tribunais a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e Fazendários, criando os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, conhecidos como os CEJUSCs, incumbidos de realizarem as sessões de conciliação e mediação em fases pré-processuais, cujas audiências são realizadas por Conciliadores/as e Mediadores/as credenciados junto ao Tribunal.

Com a promulgação das Leis Federais nº 13105/2015 e 13140/2015 e Lei Estadual nº 15804/2015, a Mediação de Conflitos recebeu contornos de política pública e o/a Mediador/ade Conflitos um caráter profissional (ou

de cargo público, a depender do prisma de análise), inaugurando marcos regulatórios e de possibilidades diversas de implementação por todas as esferas públicas.

Já no âmbito privado, a Mediação de Conflitos objetiva a se constituir como um nicho de mercado no campo da prestação de serviços especializados, atuando em conflitos do meio empresarial, das negociações comerciais, bem como no campo terapêutico com foco nas relações familiares e conjugais.

III – ASPECTOS LEGAIS

O antigo Código de Processo Civil (anterior ao disposto pela Lei Federal nº 13105/2015) previa a utilização da conciliação nas ações antes denominadas de “pequenas causas”, como procedimento anterior à apresentação da defesa pelo acusado ou após o prazo para a defesa, por designação do juiz. Previsão congênere está disposta na Lei 9.099/95, que organiza os Juizados Especiais Cíveis.

Desde a propositura do PL 4827/1998 pela Deputada Federal Zulaiê Cobra (PSDB/SP), passando pelo Senado na forma do PLC 94/2002 que inicialmente previa a regulamentação da profissão de mediador de conflito e a implementação da atividade no judiciário, a matéria ganhou espraiamento no mercado de cursos e, conseqüentemente, em maior aproximação aos objetivos políticos, principalmente os vinculados à chamada “reforma do judiciário”, prevista na Emenda Constitucional nº 45/2004. Nesta seara, a matéria foi absorvida pelo Conselho Nacional de Justiça desde a sua criação em 2005, passando a ser gerida pela entidade pública no que se refere à sua introdução e desenvolvimento no Poder Judiciário.

Merece destaque o fato da previsão, no PLC 94/2002, de assistente social atuando como “co-mediador”, numa espécie de apoio técnico ao/à

mediador/a de conflitos responsável. Contudo, no avanço da tramitação da matéria, a figura do “co-mediador” não mais foi considerada.

A partir da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, o Conselho Nacional de Justiça passou a estimular a Mediação e a Conciliação, ao instituir a Política Judiciária Nacional de Tratamento aos Conflitos de Interesses, incumbindo aos órgãos judiciários de oferecer mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados “meios consensuais”, como a mediação e a conciliação, bem como prestar atendimento e orientação ao/à cidadão/ã.

Para maior compreensão da normativa citada, destacamos os seguintes elementos que dizem respeito à estratégia de mediação de conflito³:

- Interpretação da Mediação de Conflitos como mecanismo garantidor do Acesso à Justiça;
- Previsão da Mediação de Conflitos como política pública preventiva de conflitos e redutora do número de ações judiciais;
- CNJ como órgão credenciador oficial de iniciativas de capacitação de servidores públicos para a prática da Mediação de Conflitos, inclusive prevendo a parceira com instituições privadas;
- Prever parâmetros de remuneração para Mediadores, bem como prever a prática de forma não-remunerada;
- Criação de cadastro nacional e estaduais de Mediadores;
- Estimular a criação da “Mediação Comunitária”;
- Prever a opção do poder público da criação do cargo público de Mediador de Conflitos, por meio de concurso público, excepcionalmente no caso de defasagem de servidores do quadro, habilitados para serem Mediadores;

³ Os elementos destacados consideram as alterações realizadas na normativa do CNJ, visando adequação ao Novo Código de Processo Civil e à Lei de Mediação (Leis Federais nº 13105/2015 e 13140/2015, respectivamente).

- Impõe, aos Mediadores, as regras de impedimento e suspeição judiciais;
- As sessões oficiais de Mediação de Conflitos só podem ser coordenadas por Mediadores/as inscrição no cadastro estadual e nacional;
- O trabalho dos/as mediadores/as de Conflito será avaliado por um Comitê Gestor específico de cada órgão que mantenha a política de Mediação de Conflitos;
- Possibilidade de realização de Mediação de Conflitos por meio digital;
- Implantação de portal na internet, com previsão de acesso e participação da população em geral.
- Estabelecimento de diretrizes curriculares e estágio supervisionado em paralelo com demais processo de formação profissional, com a ausência do Serviço Social enquanto área do conhecimento confluyente a estas diretrizes;
- Intenções do CNJ em articular a inserção da Mediação de Conflitos nas grades curriculares de todos os níveis de ensino no país;
- Conteúdo programático das diretrizes curriculares não prevê a área do conhecimento do Serviço Social como sustentadoras da prática de Mediação de Conflitos;
- Só pode ser considerado/a Mediador/a de Conflitos o estudante que cumprir a carga horária mínima do respectivo curso, bem como o registro junto ao tribunal onde está (ou queira estar) vinculado;
- Previsão de Código de Ética próprio para Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos;
- Reconhece os Mediadores/as como profissionais;
- Impõe dever de manter sigilo, exceto se as partes autorizarem a divulgação da informação;
- Impõe dever de ser imparcial (neutro) diante do conflito;

- Prevê a desvinculação da profissão de origem do/a mediador/a de Conflitos;
- Vedação ao/à mediador/a de conflitos de prestar serviços profissionais aos envolvidos na mediação de conflitos;

Em período concomitante às iniciativas do CNJ, o senador José Sarney deu entrada no Senado o Projeto de Lei nº 166/2010 tratando do Novo Código de Processo Civil, que mais tarde prosseguiu no Congresso Nacional sob o Projeto Substitutivo nº 8.046/2010 na Câmara dos Deputados e após retorno ao Senado, foi aprovado pelo Poder Legislativo e sancionado pela presidenta Dilma Rouseff, sob a Lei Federal nº 13105/2015.

Normatizando os objetivos do CNJ e os anseios privados do mercado da Mediação de Conflitos, o Novo Código Civil se constituiu no primeiro dispositivo legal que fomenta a chamada “Cultura da Paz”, prevendo alta responsabilidade para a Mediação e Conciliação⁴ de conflitos em âmbito judicial, exigindo diversas mudanças no fluxo judicial brasileiro, bem como na reconfiguração interna das instituições mais próximas do judiciário.

Destacamos os seguintes elementos na Lei Federal nº 13105/2015 (Novo Código de Processo Civil):

- O/A Mediador/a de Conflitos deverá mencionar a sua profissão de origem no cadastro oficial de mediadores de conflitos;
- Mediação de Conflitos pode ocorrer em qualquer etapa da tramitação do processo judicial;
- Possibilidade do/a mediador/a de Conflitos atuar sem remuneração;
- Os conflitos familiares envolvendo disputa de posse de imóvel terá a Mediação de Conflitos como etapa obrigatória no processo judicial;

⁴ A lei diferencia estas duas metodologias.

- As ações judiciais da área de família buscarão utilizar a Mediação de Conflitos como recurso principal de solução de controvérsias;
- Prevê a existência simultânea dos serviços de Mediação de Conflitos e de atendimento multidisciplinar;

A matéria continuou em discussão no âmbito do Congresso Nacional, principalmente no que se refere à regulamentação do marco legal da Mediação de Conflitos, complementar ao Novo Código de Processo Civil e organizador da Mediação Extrajudicial. Após arquivamentos e apensamentos de vários projetos de lei na Câmara e no Senado, o projeto de lei do Senado PLS 517/2012 avançou em termos de aglutinar todos os interesses desenvolvidos desde 1998 e, no movimento de aprovação e sanção do Novo Código de Processo Civil, foi aprovado em plenário e sancionado pela Presidência da República a Lei Federal nº 13140/2015, que dispõe sobre a Mediação de Conflitos entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, ou seja, *trata-se do marco regulatório da Mediação de Conflitos no Brasil*.

Destacamos os seguintes elementos na Lei Federal nº 13140/2015 (Lei da Mediação):

- Todos os elementos destacados anteriormente, no Novo Código de Processo Civil;
- Prevê elementos do Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores, com destaque de que os/as Mediadores/as devem seguir o princípio de busca do consenso nas suas intervenções;
- Permite a realização de Mediação de Conflitos envolvendo qualquer tipo de direito individual ou coletivo;
- É permitido separar o conflito em partes distintas, mas interdependentes;

- O/A Mediador de Conflitos é considerado servidor público;
- Separa definição de Mediador/a Extrajudicial e Mediador/a Judicial, sendo:
 - Mediador Extrajudicial:
 - Pessoa habilitada em Mediação de Conflitos, podendo (ou não) ser inscrito no seu Conselho da profissão de origem;
 - Poderá atuar em âmbito privado, vinculado (ou não) a empresas específicas na prestação do serviço;
 - Mediador Judicial:
 - Pessoa habilitada em Mediação de Conflitos pelas instituições certificadas pelo Conselho Nacional de Justiça e graduada há pelo menos dois anos em qualquer curso superior reconhecido pelo MEC;
 - Previsão de remuneração aos mediadores/as judiciais custeada pelas partes, via Tribunal, salvo os casos de justiça gratuita;
- Dever de guardar sigilo, exceto se expressamente autorizado a divulgação pelas partes;
- Conflitos entre usuários e as pessoas jurídicas responsáveis pela administração da política pública poderão ser solucionados mediante Mediação de Conflitos;
- Permite a criação de intervenções de Mediação de Conflitos na comunidade, escolas e demais espaços de transação pública;
- Permite a qualquer política pública a criação de setor de Mediação de Conflitos para oferecer o serviço a seus usuários;
- Permite a realização de Mediação de Conflitos pela internet.

O disposto na Lei Estadual nº 15804/2015 trata da previsão de remuneração (denominado de abono variável de 1 Unidade fiscal do Estado de São Paulo - UFESP, por hora, ou seja, na tabela de 2016 o/a profissional receberá R\$ 23,55 por hora trabalhada) aos mediadores/as e conciliadores/as judiciais, bem como da jornada de trabalho destes profissionais (também variável, entre 2 a 8 horas semanais).

Fica evidente, então, nesses dispositivos que a mediação de conflitos possui campo próprio de atuação, desencadeando, inclusive, um processo que pode desembocar na regulamentação de uma nova profissão.

IV – HISTÓRICO PERANTE O CONJUNTO CFESS/CRESS

Em 2014, na cidade de Brasília-DF, durante os debates no 43º Encontro Nacional do Conjunto CFESS/CRESS acerca de novas propostas a serem deliberadas para o Eixo de Orientação e Fiscalização Profissional, os/as delegados/as presentes aprovaram a Deliberação que prevê *“Aprofundar o debate e elaborar posicionamento em relação à atuação do/a assistente social em ações de conciliação e mediação de conflitos propostas pelo Conselho Nacional de Justiça e outros órgãos”*. Tal medida se consolidou diante do relato de vários delegados/as que se posicionaram diante das demandas apresentadas em suas Regiões, sobre importantes preocupações diante da precarização e possíveis tensionamentos à Lei de Regulamentação Profissional e ao Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, gerados pelo poder público à profissionais que atuam no Sistema de Justiça e em outras políticas, em vários Estados brasileiros, dando conta de que os empregadores convencionam ou até mesmo impelem aos/às profissionais a atuarem como Mediadores/as (inclusive em caráter não remunerado), em detrimento de rigorosa observância das competências e das atribuições privativas de assistentes sociais (ao não

consultar os Conselhos Regionais [CRESS] para dialogar tais interesses institucionais.)

No 44º Encontro Nacional do Conjunto CFESS/CRESS, realizado em 2015, no Rio de Janeiro-RJ, os/as delegados/as reiteraram a importância em se dar continuidade nas ações da Deliberação, de modo que a mesma passou a ter a referência de nº 10 no Relatório Final⁵o processo de monitoramento das ações do Conjunto.

Neste processo, o CRESS/SP planejou o desenvolvimento do cumprimento desta Deliberação no âmbito do Núcleo do Campo Sociojurídico desde Março de 2015, inserindo a matéria na pauta de discussões do Núcleo para debates e início do desenvolvimento de encaminhamentos.

As primeiras constatações em debate deram conta de perceber a Mediação de Conflitos muito presente no discurso atual da categoria (principalmente do segmento que atua nas instituições do Sistema de Garantia de Direitos⁶), considerando-a ora como atribuição da profissão, ora como possibilidade de capacitação em instrumentalidade de trabalho, bem como as duas possibilidades conjuntas, no caso de instituições que pretendem normatizar ou já dispõem de normatização desta atribuição como naturalmente pertencente ao exercício profissional de assistente social. A impressão geral foi de que a categoria se apropria da Mediação de Conflitos com base em suposto entendimento de que tal metodologia reaviva o entendimento de que “o/a assistente social, naturalmente, sempre media conflitos”, de modo que foi mencionada, também, a correlação simbólica deste entendimento com o símbolo tradicional da profissão, o qual ostenta uma balança como simbologia de justiça com base no

⁵ Os Relatórios Finais dos Encontros Nacionais podem ser conhecidos acessando: <http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/relatorios-e-deliberacoes-dos-encontros-nacionais>.

⁶ Ver Resolução CONANDA Nº 113, de 19 de abril de 2006.

equilíbrio social, sendo o/a assistente social o/a agente que promoveria este suposto equilíbrio⁷.

No âmbito teórico-metodológico, destacou-se a Mediação de Conflitos ausente das grades da formação acadêmica em cursos de Serviço Social, bem como da igual ausência de elementos teóricos que pudessem levar à compreensão sobre a efetiva congruência da matéria com as Diretrizes Curriculares oficiais da área do conhecimento do Serviço Social, emanadas pela ABEPSS e Ministério da Educação (MEC).

Como primeiro encaminhamento, pactou-se pela requisição de levantamento bibliográfico, no âmbito das atribuições do Setor de Biblioteca do CRESS/SP, de produções acadêmicas sobre a relação da profissão com a Mediação de Conflitos. A análise do levantamento bibliográfico confirmou as impressões do grupo, sobre a existência de poucas produções acadêmicas sobre esta relação, para além de poucas produções pontuais sobre experiências obtidas no contato com a temática no exercício profissional cotidiano de assistentes sociais. Além disso, constatou-se em uma das obras a frágil associação teórico-metodológica da Mediação de Conflitos com a categoria marxiana de Mediação⁸, com o objetivo inconsistente de justificar que a atuação profissional na Mediação de Conflitos é congruente com os postulados do Projeto Ético-Político da profissão no Brasil. Por outro lado, foi conhecida outra produção que também se ancora na categoria marxiana da Mediação, porém, debate a instrumentalidade da participação de assistente social no âmbito geral de um determinado serviço de Mediação de Conflitos e não como Mediador/a de Conflitos, propriamente dito.

⁷ Por compreender que o símbolo tradicional do Serviço Social não corresponde à semiótica relacionada ao que se depreende o atual Projeto Ético-Político da profissão, o CRESS/SP opta por não utilizar tal símbolo em sua comunicação visual, bem como discute no âmbito do Conjunto CFESS/CRESS a construção de novo símbolo que represente o significado atual da profissão.

⁸ Para aprofundamento, sugerimos conhecer a produção de PONTES (2010).

Contudo, na ocasião deste debate, foi mencionada a limitação do alcance de tal levantamento bibliográfico, até aquele momento, em face de outras possibilidades de cruzamento de conceitos e palavras-chave que possam ampliar o universo de captação de produções sobre a temática, em face do Serviço Social. Tais argumentações suscitaram encaminhamento de requerer outro levantamento bibliográfico mais amplo para a ocasião do posicionamento oficial do CRESS/SP sobre a matéria.

Diante de tais elementos levantados, o próximo encaminhamento do Núcleo, sugerido ao Conselho Pleno do CRESS/SP, foi pela realização de um debate que pudesse expor experiências de assistentes sociais com a Mediação de Conflitos, partindo das constatações iniciais que indicaram distanciamento da matéria com o universo do Serviço Social. Neste sentido, optou-se por definir a configuração do debate a partir de recorte do que se tinha de concreto até o momento, isto é, convidar assistentes sociais que atuam no Sistema de Justiça e alguns órgãos mais próximos a este sistema, para que pudessem defender suas experiências em relacionar a Mediação de Conflitos e o Serviço Social.

No curso das discussões, o Núcleo tomou conhecimento da promulgação da Lei Federal nº 13105/2015 (Novo Código de Processo Civil), na qual é prevista a normatização do cargo público de Mediador e Conciliador de Conflitos, em âmbito judicial, em especial no que dispõem os Artigos 167, 168, 169 e 784. A discussão em torno das disposições desta lei suscitaram a ampliação de questões sobre a matéria, agora com elementos mais claros em face da hipótese da Mediação de Conflitos ser atribuição profissional ou mais um componente de sua instrumentalidade no cotidiano.

Dando andamento na organização do debate, o Núcleo optou pela atividade ser realizada dentro da sua própria agenda, facilitando a participação da categoria e também dos/as profissionais dispostos a realizar a apresentação. Assim, foram expedidos ofícios para as gerências

técnicas das seguintes instituições em nível estadual, visando a replicação do convite ou a designação de profissionais, conforme a opção da gerência: Tribunal de Justiça, Ministério Público, Defensoria Pública, Secretaria de Justiça e Cidadania, Secretaria de Administração Penitenciária.

No aguardo de retorno das instituições, o Núcleo sugeriu convites para o Conselho Nacional de Justiça (à eventual representação em São Paulo) e à três profissionais autoras de capítulo de livro sobre experiência de assistentes sociais em Mediação de Conflitos quando do convênio que a Defensoria Pública mantinha antes da abertura de concurso público para cargos de assistente social e psicólogo/a.

Em resposta aos convites, se dispuseram a expor a experiência duas assistentes sociais da Defensoria Pública (que compõem a própria gerência técnica da instituição) e uma assistente social do Tribunal de Justiça, na comarca de Barretos. As Secretarias de Estado da Administração Penitenciária e de Justiça e Cidadania, responderam que não possuem assistentes sociais que atuam com Mediação de Conflitos. Da mesma forma responderam Ministério Público e Conselho Nacional de Justiça. As três profissionais autoras não responderam ao convite.

Assim, foi realizado em 27/10/2015 o debate com o tema: “*Mediação de Conflitos e Serviço Social: Atribuição ou Instrumentalidade Profissional?*”, no auditório do Hotel San Raphael¹⁰, região central da Capital, contando com a presença de cerca de 90 profissionais oriundos de diversas regiões da cidade e do Estado.

A experiência trazida pela profissional do Tribunal de Justiça informou a participação direta de assistente social no planejamento, implementação e funcionamento do Centro Judiciário de Solução de

⁹ A definição do tema como um questionamento buscou retratar a indagação atual da categoria, expressa nas discussões no Núcleo.

¹⁰ A atividade não ocorreu na sede do CRESS/SP por ocasião de força maior, relacionada com a falta de energia elétrica no bairro onde a sede está situada e a inesperada adesão da categoria para além da média de participação em eventos congêneres que o CRESS/SP habitua realizar.

Conflitos e Cidadania (CEJUSC) da comarca de Barretos, interior do Estado, com base no Provimento do Tribunal de Justiça 1892/2011 e na Lei Estadual nº 15804/2015. A assistente social expôs que o processo de constituição do órgão se deu com maior proximidade da profissional com os juízes da comarca, de maneira que a Mediação de Conflitos passou a ser a única atribuição da profissional durante certo período, até o momento da instalação do Departamento de Cidadania, também pela profissional. O Departamento funcionava como setor de apoio ao fluxo de atendimentos em Mediação de Conflitos, porém, foi desativado pouco tempo depois, por desinteresse da magistratura local. A profissional não mais retornou às funções de Mediadora de Conflitos após este desfecho.

As profissionais da Defensoria Pública estadual informaram o histórico da implementação do órgão institucional que abriga os serviços profissionais de assistentes sociais e psicólogos, o Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM), com base nas Deliberações do Conselho Superior CSDP nº 187/2010 e 288/2014. Uma das principais atribuições do órgão é promover a Mediação de Conflitos, executada por assistentes sociais e psicólogos, tendo em vista que tal atribuição está normatizada em regulamento institucional próprio e configura a função de Mediador de Conflitos como inerente ao exercício profissional das duas áreas do conhecimento, embora as profissionais entendam que os atendimentos de assistentes sociais que objetivam a realização de Termo de Acordo Extrajudicial na instituição não são Mediações de Conflitos, mas sim a “composição extrajudicial de conflitos”. A experiência parece ser a única no Estado, no sentido de prever assistentes sociais em várias regiões da capital e interior praticando a Mediação de Conflitos numa instituição que, a princípio, estaria voltada a atender somente uma das partes interessadas em judicializar o suposto conflito. As profissionais informaram que é interesse da instituição normatizar o serviço como uma política institucional.

Na etapa dos debates, a reflexão sobre as experiências profissionais expostas foi além de discutir elementos técnicos do cotidiano destas atividades, problematizando a presença da profissão na Mediação de Conflitos, em face do significado político do acesso à justiça, bem como das atribuições do Serviço Social no Sistema de Justiça, à luz do Projeto Ético-Político da profissão. Neste sentido foram abordados os seguintes elementos no debate:

- Suposta posição maniqueista do CRESS/SP, em face da Mediação de Conflitos;
- Suposto distanciamento do CRESS/SP na defesa da participação da profissão no Sistema de Justiça e em face do Acesso à Justiça;
- A questão da “neutralidade” como fundamento teórico-metodológico da Mediação de Conflitos;
- A questão da “desvinculação da profissão de origem” como princípio da Mediação de Conflitos, em face dos deveres profissionais previstos pela Lei de Regulamentação da profissão e pelo Código de Ética dos/as Assistentes Sociais;
- O eclético aporte teórico da Mediação de Conflitos, em face da dimensão teórico-metodológica do Serviço Social;
- A ambiguidade entre os conceitos de cargo público e profissão regulamentada, trazida pela Resolução CNJ nº 125/2010 e pela Lei Federal nº 13105/2015, quando se analisa as atribuições técnicas do/a Mediador/a de Conflitos;
- A possibilidade de abuso de poder institucional ao obrigar assistentes sociais a serem Mediadores/as em suas normativas institucionais;
- A depreciação da autonomia profissional, diante do desenvolvimento da atribuição de Mediador de Conflitos no Sistema de Justiça, apartado da participação do Conjunto CFESS/CRESS;
- Os equívocos em confundir Mediação de Conflitos com a

Mediação, esta enquanto categoria marxiana de análise da realidade concreta;

- A possibilidade da Mediação de Conflitos colaborar com a recuperação da perspectiva conservadora de atuação profissional congênere aos conceitos superados de Caso, Grupo e Comunidade;
- As evidências de amplos tensionamentos ao Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, promovidos pelo Código de Ética dos/as mediadores/as e Conciliadores/as (apenso à Resolução CNJ nº 125/2010) e pela Lei Federal 13105/2015;
- A possibilidade dos próprios magistrados e membros do Ministério Público e Defensoria Pública serem os Mediadores, dadas as suas prerrogativas plenas de operadores do direito;
- As várias evidências que permitem considerar a hipótese de que a Mediação de Conflitos deva ser vedada no âmbito do Serviço Social, assim como prevê a Resolução CFESS nº 569/2010, que dispõe sobre a vedação da realização de terapias associadas ao título e/ou ao exercício profissional do assistente social;
- A necessidade de posicionamento oficial do CRESS/SP em face da matéria, durante ou após a realização de novo debate mais amplo, conforme o andamento da discussão em âmbito nacional e;
- Do ponto de vista da metodologia, em si, foi apontada como as opressões históricas da exploração capitalista (machismo, racismo, violência) era tratada na mediação de conflitos, fato que não foi discutido por refutar a ideia de neutralidade proposta pela metodologia.

Reiterando o que expomos acima, o posicionamento oficial do CRESS/SP contido neste documento se legitima neste momento anterior à realização de novo debate, em face do disposto na Lei Federal nº 13140/2015, a qual apresenta preocupações adicionais ao debatido na atividade de 27/10/2015, considerando que a referida lei chegou a nosso

conhecimento no início de 2016, anunciando sua entrada em vigor a partir de 29/01/2016. A análise do conteúdo desta lei, somada ao que já dispunha os dispositivos legais anteriores (Resolução CNJ nº 125/2010, Novo Código Civil e o desenvolvimento dos CEJUSC's), anunciaram a urgência da matéria no âmbito de sua inserção no interior do cotidiano de assistentes sociais de São Paulo, Estado que mais investe neste tipo de política pública.

Entretanto, a divulgação deste posicionamento preliminar não altera a agenda do CRESS/SP sobre a matéria, a qual será desenvolvida durante o ano de 2016, sob as premissas deste documento, sobretudo no que se refere às expressões que a metodologia de “mediação de conflito” vem ganhando na contemporaneidade, não só em espaços socio-ocupacionais do sistema de justiça, mas também nos serviços existentes das políticas sociais.

V – ANÁLISE

5.1 - Aspectos juridico-políticos, em face do Serviço Social

O CRESS/SP há muitos anos tem se posicionado em favor da elaboração e implementação de políticas públicas gratuitas, laicas, universais e de qualidade que pudessem garantir direitos em face das expressões da questão social, bem como a inserção qualificada de assistentes sociais nestas políticas, visando qualidade no atendimento aos/às usuários/as e condições dignas de trabalho aos/às profissionais.

No campo sociojurídico, que abrange o Sistema de Justiça, com interfaces com o Sistema Penal e Sistema de Garantia de Direitos da Criança e Adolescente, nossa intervenção acumula diversas conquistas coletivas, desde a consolidação do Serviço Social no Poder Judiciário passando pela

defesa dos Direitos Humanos no Sistema Penal e de adequadas condições de trabalho no Ministério Público, até a participação no “Movimento de Criação da Defensoria Pública”. Tal presença reforça a importância na defesa permanente pela qualificação das políticas públicas em todas as esferas de poder e, conseqüentemente, do aprimoramento da presença dos/as assistentes sociais nos espaços sociocupacionais, na direção da materialização do Projeto Ético-Político do Serviço Social.

A criação do Conselho Nacional de Justiça se configurou, de fato, em qualificação democrática do poder judiciário no âmbito da melhoria na transparência desta esfera de poder e de iniciativas que visam desencorajar sua tendência autocrática, em face do concreto da realidade social brasileira. Entretanto, não foi o que observamos na concepção, legislação e implementação de várias iniciativas da chamada “reforma do judiciário”, principalmente quando se analisa a qualidade e eficiência do poder judiciário quando acionado pela população pobre.

Neste sentido, ao considerar o trato do *acesso à justiça* como derivação dos direitos humanos em espelhamento a esta realidade, observamos que as iniciativas públicas têm manifestado a tendência de precarizar as condições já existentes de garantia do acesso à justiça do que propriamente considerar esta premissa como merecedora de investimentos exclusivos que visem não só implementar as políticas, mas conferir às mesmas condições concretas que possam, de fato, se configurar em novas aquisições públicas com qualidade.

Exemplo concreto disto é a efetivação do previsto no Plano Nacional de Direitos Humanos 3 que, no seu terceiro Objetivo Estratégico, previa a “utilização de modelos alternativos de solução de conflitos” (BRASIL, 2010, p. 77 e 78). A efetivação do Plano é atribuição da então Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, vinculada ao ex-Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos, em parceria com outros Ministérios, secretarias e esferas de poderes.

Neste caso, observamos que a Mediação de Conflitos foi pensada como política pública com preponderância de ação junto ao Sistema de Justiça e possibilidades de incremento nas demais esferas de poder. Todavia, as premissas de implementação e funcionamento desta política, bem como a presença de profissionais e condições de trabalho dos/as mesmos/as, enquanto executores da política, nos trazem importantes preocupações quanto a qualidade do atendimento, bem como o que implica para os/as assistentes sociais envolvidos nestes contextos.

No que tange à configuração da política, as previsões legais e normativas acima relatadas apontam muito mais para uma burocracia estatal voltada para a redução de processos judiciais do que para o desenvolvimento de uma política pública que, de fato, terá preponderância em intervir no cotidiano social no sentido de fomentar a chamada “cultura de paz”. Assim, o aumento no número de processos judiciais não é compreendido como aprimoramento da consciência da população brasileira, em relação ao acesso à justiça como busca de garantia do direito de questionar a legalidade de uma situação concreta na vida social, mas sim como um problema oriundo da ausência da “paz social”, fenômeno que é objeto da Mediação de Conflitos (CNJ, 2015).

Portanto, a Mediação de Conflitos é considerada como porta de entrada de uma *nova burocracia* para a efetivação do acesso à justiça e não o contrário, ou seja, a Mediação de Conflitos é colocada praticamente como um estágio inicial obrigatório no curso judicial ou extrajudicial de um conflito a ser submetido à justiça, ao invés de ser uma prerrogativa dos próprios membros do Sistema de Justiça, a partir de opção dada por estes ao usuário/a diante de suas convicções sobre seu pleito (MELLO&BAPTISTA, 2011).

A execução da política, encarregada aos Mediadores/as de Conflitos, é permeada de uma cadeia de evidentes precariedades na prestação do serviço, bem como no envolvimento de profissionais especializados, os quais tem suas atribuições e competências relativizadas e a autonomia profissional questionada nos processos de trabalho. Apresentamos como exemplo radical

disto a iniciativa do Tribunal de Justiça de Goiás que financia a capacitação de líderes religiosos em Mediação de Conflitos¹¹, agregando violação da laicidade do Estado com legitimação da moralização das expressões da questão social que, à luz do senso comum, chegam ao conhecimento das religiões sob a necessidade de “resolutividade”. Vale destacar que o Estado de Goiás é o único no país que ainda não possui Defensoria Pública instalada (MJ, 2015, p.19), fato que tende a se perpetuar se a Mediação de Conflitos continuar sendo compreendida como acesso à justiça.

É importante esclarecer que nosso posicionamento crítico à Mediação de Conflitos não visa incentivar a continuidade ou ampliação de conflitos individuais ou coletivos. A compreensão deve passar pelo crivo crítico que anuncia a superação das opressões coletivas e manifestações litigiosas individuais em derivação, a partir do enfrentamento e superação das expressões da questão social em suas raízes, num processo que somente é concebível com início na intervenção do Estado na formação de sociabilidade coletiva, espaço social onde a ideia da “prevenção de conflitos” seria mais fecunda do que anunciar a ideia de “paz” em contextos permeados e consolidados de injustiças e desigualdades sociais, econômicas e culturais, nos quais as opções postas são de flexibilização de direitos ou conformismo pela ausência da garantia dos mesmos.

Nesta esteira, corroboramos do entendimento que o Direito

“[...] por meio de sua imbricação com o Estado, aparece como algo que visa dominar todos os campos da vida social, mesmo que de maneira tácita. Trata-se [portanto], de uma forma de regulamentação (que nunca é uma mera regulamentação) totalizadora.

¹¹ Fonte: Consultor Jurídico - CONJUR: <http://www.conjur.com.br/2016-mar-13/lideres-religiosos-fazem-curso-tornar-mediadores-goias>

Crítica-se, assim, a concepção a qual clama que o Direito poderia ser uma esfera fundante de uma ordem social; é verdade que a mudança de uma ordem social à outra implica na mudança do Direito; isto, porém, não é o mesmo que apreender o Direito como responsável pela mudança da ordem social. A perda da dimensão ontologicamente fundamental faz com que o Direito possa ser considerado de maneira isolada, reduzindo o processo de desenvolvimento do ser social a um de seus complexos, o complexo jurídico - e isto não pode deixar de ser considerada uma posição adialética e, sobretudo, unidimensional” (SARTORI, 2010, p. 91)

De acordo com as previsões legais e normativas do CNJ, considera-se Mediador de Conflitos qualquer pessoa capacitada e habilitada na matéria (com algumas variações nos âmbitos judicial e extrajudicial) podendo, inclusive, serem profissionais com registro ativo em Conselhos de Profissão e já ocupantes de cargos públicos ou privados destinados ao exercício destas profissões. Outros aspectos que chamam a atenção são: a possibilidade de realização de concurso público para Mediadores/as de Conflitos apenas quando houver defasagem no quadro atual de servidores habilitados na matéria e; a prestação de serviços não ser obrigatoriamente remunerada (incentivo ao voluntariado), reiterando a lógica paternalista de que o oferecimento de políticas públicas é concessão de favores e não efetivação de direitos.

Poderíamos considerar como mais uma atribuição autocrática que o poder público impele às profissões, sem ao menos consultar os Conselhos de Profissão sobre tal escopo. Porém, estamos diante de algo pior do que isso. A Mediação de Conflitos, ao ser regulamentada, foi configurada visando atender aos objetivos públicos e de mercado, partindo do pressuposto de que ambos se retroalimentam, pois é evidente o viés neoliberal de reestruturação produtiva ao prever atribuição adicional dos profissionais, ao invés de

garantir quadro específico por concurso público. Neste sentido, o mercado da Mediação de Conflitos se enraíza na lógica do desenvolvimento da política ao ser o responsável pela formação dos Mediadores, fundamentada em diretrizes curriculares, atribuições privativas, estágio supervisionado e código de ética próprios, mesmo considerando as mesmas previsões legais das profissões envolvidas, como é o caso do Serviço Social.

Assim, o/a Mediador/a de Conflitos poderá exercer uma “profissão dentro de outra profissão”, abrindo inúmeras possibilidades de conflitos éticos e de competência profissional, inclusive perante as atribuições já consolidadas no âmbito de várias políticas públicas. A “profissão” de Mediador e Conciliador, ao invés de se construir sob autonomia de um Conselho de Classe exclusivo, será legitimada de forma autocrática e vertical, mediante inscrição nos tribunais e será fiscalizada pelos mesmos, conforme a previsão legal, desvirtuando as iniciativas legislativas iniciais de regulamentação autônoma de uma nova profissão, fato que, se concretizado, talvez dispensaria a elaboração deste posicionamento.

5.2 - Interfaces teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas entre Mediação de Conflitos e Serviço Social

São várias as constatações de que a Mediação de Conflitos está distante do Serviço Social brasileiro, do ponto de vista teórico-metodológico, em face do entendimento contrário narrado pelos empregadores de assistentes sociais e também por parte da categoria profissional.

O primeiro aspecto que destacamos é a total ausência da Mediação de Conflitos nas Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social, tanto como aporte teórico quanto à pressupostos de atribuições e competências do/a assistente social. Isto porque, no acúmulo de reflexões ao longo do tempo, há um posicionamento contrário à neutralidade,

logo, a formação profissional deve caminhar na perspectiva teórica que faça análises da realidade e intervenha nela sob um viés crítico.

O conteúdo da Resolução CNE/CES 15/2002 (MEC, 2001), bem como nas Diretrizes Curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social para os Cursos de Serviço Social aprovada pelo MEC em 2002 (ABEPSS, 2002) não faz qualquer menção à Mediação de Conflitos nos seus pressupostos teóricos e práticos, tampouco enseja interpretações ou analogias diretas com o Serviço Social. Por outro lado, as próprias Diretrizes Curriculares da Mediação de Conflitos, emanadas pelo CNJ sequer mencionam a área do conhecimento do Serviço Social como sustentadora do desenvolvimento interdisciplinar daquela área, sendo que as áreas contributivas são Sociologia, Psicologia, Antropologia e Direito (CNJ, 2010).

Deste modo, não possui qualquer fundamentação no âmbito da formação profissional as narrativas em sociedade que ligam o Serviço Social de forma imediata com a Mediação de Conflitos e as atribuições profissionais decorrentes desta formação (incluindo o estágio supervisionado), bem como evidências de que haja possibilidades de convergências neste sentido. Esta constatação nos comprova, até o presente momento, que a atribuição de mediador de conflitos, mesmo ausente no texto da Lei de Regulamentação da Profissão de Assistente Social (Lei 8662/1993), não é também fecunda de cabimento jurídico de interpretação imediata das competências e atribuições privativas de assistente social, ou seja, entendemos que assistentes sociais não são mediadores/as de conflitos e vice-versa.

A análise do levantamento bibliográfico realizado pelo Setor de Biblioteca do CRESS/SP (QUADRO I)¹² elucida outros aspectos da distância teórico-metodológica do Serviço Social, em face da matéria em tela.

¹² O levantamento bibliográfico foi executado conforme os seguintes critérios:

1. Palavras chave: Considerar "Serviço Social" e "Assistente Social" como argumento padrão e relacionar com cada uma das expressões: Auto-composição de conflitos, Composição de conflitos, Mediação de conflitos, Conciliação de conflitos, Facilitação de conflitos, Negociação de conflitos, Arbitragem de Conflitos;
2. Não foi considerado o termo "mediação" isolado em qualquer um das buscas;

QUADRO 1 - Levantamento Bibliográfico de produções científicas que tratam do envolvimento do Serviço Social com a Mediação de Conflitos e denominações congêneres

ARTIGOS DE PERIÓDICOS				
Nº	TÍTULO	Resumo	Nome/s dos/as Autores/as	Disponibilidade
1	O serviço social na mediação de conflitos: a atuação do assistente social familiares mediados na seccional urbana do bairro da Sacramenta em Belém-PA.	Este artigo apresenta a prática do Serviço Social na mediação de conflitos familiares e as principais causas desses conflitos, a partir dos casos atendidos numa unidade da Polícia Civil (Seccional do bairro da Sacramenta) na cidade de Belém-PA. Regido pela Política de Segurança Pública do Estado, o assistente social atua de forma preventiva, evitando que as situações de conflito cheguem ao universo da criminalidade. O estudo foi desenvolvido por meio das seguintes técnicas: abordagem, observação, entrevistas semiestruturadas, além da pesquisa documental, que contribuiu com dados significativos para o estudo. A pesquisa demonstrou que o trabalho de mediação de conflito do assistente social na referida Seccional está promovendo a resolução de conflitos que poderiam evoluir para práticas criminosas se não houvesse este tipo de intervenção; além de fomentar a convivência social harmônica e equilibrada entre as partes, prevenindo, com isso, a violência e o crime.	AQUINO, N.K.N.; CORREA, R.S.S	http://vixra.org/abs/1501.0134
2	A atuação do assistente social na mediação de conflitos	Em meio às mudanças significativas que configuram a sociedade capitalista, intensificam-se os conflitos que permeiam as relações nos âmbitos familiar, institucional, social e privado. Os indivíduos assumem posições divergentes na tentativa de defender os próprios interesses em jogo, o que impossibilita a resolução dos conflitos de modo consensual, requerendo a intervenção de um profissional no Poder Judiciário, embasado de teoria e prática para a criação de propostas que satisfaçam as partes envolvidas na relação conflituosa. O presente trabalho objetiva enfatizar a utilização pelo Assistente Social, como profissional preparado para intervir com e nas relações sociais, da mediação de conflitos.	BATISTA, Mônica; MARTINS, Edla Marcia Gomes; CAMOLESI, Ada Bragion.	http://revistauniversitas.inf.br/index.php/UNIVERSITAS/article/viewFile/16/2

<p>3</p> <p>O risco como recurso para a arbitragem social</p>	<p>Nas duas últimas décadas, as ciências sociais registraram e analisaram um novo modo de codificar os perigos e as ameaças que caracterizam a vida social nas sociedades contemporâneas, e que consistem na proliferação de discursos e práticas técnico-políticas organizadas em função de uma nova categoria de risco. Podemos observar que existe um consenso na literatura sociológica a respeito da definição de risco como uma construção social e sobre suas relações complexas com o conhecimento técnico-científico. Este trabalho discute as bases sócio-técnicas e institucionais do risco como um instrumento de arbitragem de problemas sociais nos mais diversos níveis como provisão seletiva de serviços sociais, determinação de culpa e/ou perigo no comportamento criminoso, liberação de crédito em instituições financeiras, gerenciamento de recursos humanos na área de trabalho, entre outros.</p>	<p>MITJAVILA, Myriam</p> <p><http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20702002000200007&lng=pt&nrm=iso></p>	<p>Tempo soc., São Paulo, v. 14, n. 2, p. 129-145, out. 2002. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20702002000200007&lng=pt&nrm=iso></p>
<p>4</p> <p>Serviço social e acesso à justiça – reflexões com base na prática da mediação familiar</p>	<p>O objetivo deste texto é trazer à reflexão alguns aspectos da prática do Serviço Social enquanto possibilidade de acesso à justiça, com destaque para uma experiência em processos de mediação familiar desenvolvida na área da assistência jurídica. Nele é enfatizada a particularidade da intervenção do Serviço Social, revelando-se fundamental enquanto possibilitadora de visibilidade das expressões da questão social, que não raro encontram-se na origem do rompimento de vínculos sociais e familiares que culminam em ações judiciais.</p>	<p>FÁVERO, T.E.; MAZUEKLOS, E.P.O.</p>	<p>Revista Serviço Social & Saúde 9, Campinas: Unicamp, 2010, p. 39 a 68. http://www.biblioteca.digial.unicamp.br/document/?code=46142</p>
<p>5</p> <p>Serviço Social no âmbito Jurídico: novo setor de mediação e arbitragem?</p>	<p>Nas mais diversas esferas sócio jurídicas, a sociedade busca os órgãos do direito para resolver seus conflitos. Diante da morosidade dos processos judiciais e o cansaço que os rituais jurídicos trazem, a mediação e a arbitragem vêm se destacando no meio jurídico. As audiências e/ou encontros para mediações tornou-se o melhor caminho para uma conciliação entre as partes. Nesse quadro, o setor de Serviço Social está sendo bem desenvolvido, uma vez que suas atribuições na mediação eram informais e interpretadas como intermediações. Hoje, a visível mediação realizada pelo profissional de serviço social abriu espaço para que o setor se fortifique também na arbitragem, uma vez que cheio de conhecimentos jurídicos e sociais está apto para se tornar o mediador/a e o/a árbitro/a do futuro.</p>	<p>LIMA, Carmem Tassiany Alves de; LIMA, Jhêssica Luara Alves de.</p>	<p>Âmbito Jurídico, Rio Grande, XV, n. 107, dez 2012. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12355>.</p>

III Seminário Internacional Violência e Conflitos sociais: ilegalismos e lugares morais. <http://www.lev.ufc.br/iiseminario/wp-content/uploads/2013/06/AVIOL%20C3%80ANCIA-FAMILIAR-E-MEDIA%20C3%87%20C3%83O-DE-CONFLITOS-UM-ESTUDO-SOBRE-A-INTERVEN%20C3%87%20C3%83O-DO-SERV%20C3%87O-SOCIAL-EM-UMA-SECCIONAL-URBANA-DE-POL%20C3%8DCIA-CIVIL-NA-REGI%20C3%83O-METROPOLITANA-DE-BEL%20C3%89M-20102011.pdf>

MIRANDA, LILIANNE SILVA et al. Este estudo tem como finalidade analisar a Intervenção do Serviço Social na 10ª Seccional Urbana de Polícia Civil da Pedreira junto aos conflitos familiares. A importância deste estudo está na contribuição para a produção acadêmica sobre o Serviço Social na área da Segurança Pública. Este trabalho foi desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica, documental e de campo realizada na 10ª Seccional Urbana de Polícia Civil da Pedreira no período de março de 2010 a maio de 2011.

6 A violência familiar e mediação de conflitos: um estudo sobre a intervenção do serviço social em uma seccional urbana de polícia civil na região metropolitana de Belém (2010/2011)

TESES e DISSERTAÇÕES				
Nº	TÍTULO	Resumo	Nome/s dos/as Autores/as	Disponibilidade
6	A violência familiar e mediação de conflitos: um estudo sobre a intervenção do serviço social em uma seccional urbana de polícia civil na região metropolitana de Belém (2010/2011)	Este estudo tem como finalidade analisar a Intervenção do Serviço Social na 10ª Seccional Urbana de Polícia Civil da Pedreira junto aos conflitos familiares. A importância deste estudo está na contribuição para a produção acadêmica sobre o Serviço Social na área da Segurança Pública. Este trabalho foi desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica, documental e de campo realizada na 10ª Seccional Urbana de Polícia Civil da Pedreira no período de março de 2010 a maio de 2011.	MIRANDA, LILIANNE SILVA et al.	http://www.lev.ufc.br/iiseminario/wp-content/uploads/2013/06/AVIOL%20C3%80ANCIA-FAMILIAR-E-MEDIA%20C3%87%20C3%83O-DE-CONFLITOS-UM-ESTUDO-SOBRE-A-INTERVEN%20C3%87%20C3%83O-DO-SERV%20C3%87O-SOCIAL-EM-UMA-SECCIONAL-URBANA-DE-POL%20C3%8DCIA-CIVIL-NA-REGI%20C3%83O-METROPOLITANA-DE-BEL%20C3%89M-20102011.pdf
7	Mediação familiar: diálogo interdisciplinar	Não disponível	BARROS, Juliana Polloni de.	Tese Doutorado em Serviço Social – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Franca, 2013. http://www.capes.gov.br

<p>Mediação familiar: um recurso interventivo extrajudicial: o relato de experiência na perspectiva do Serviço Social.</p>	<p>Não disponível</p>	<p>MAZUELOS, E.P.O.</p>	<p>Dissertação Mestrado em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2009. http://www.capes.gov.br</p>	
ACERVO DO CRESS/SP				
Nº	TÍTULO	Resumo	Nome/s dos/as Autores/as	Disponibilidade
8	Infância, juventude e família na justiça: ações interdisciplinares e soluções compartilhadas na resolução de conflitos.	Não disponível	BERNARDI, Dayse Cesar Franco et al	São Paulo, Papel Social, 2012.
9	Serviço social no poder judiciário de Santa Catarina.	Não disponível	Associação Catarinense dos Assistentes Sociais do Poder Judiciário.	Florianópolis, TJ/SC, v.1, n.1, 2009.

11	Estudo social ou perícia social? Um estudo teórico-prático na justiça Catarinense.	Não disponível	PIZZOL, Alcebir Dal.	Florianópolis, Insular, 2005.
12	Serviço Social e Mediação de Conflitos: Crítica sobre tensionamentos aos Direitos Humanos	Não disponível	ALVES, Luciano	In: BARROS, Luiza; ALMEIDA, Marília Marra de; NASCIMENTO, Paula Carolina Barboni Dantas; CAVALCANTE, Paula Rosana; KOHARA, Paulo Keishi Ichimura (Orgs). Interdisciplinaridade na Defensoria Pública: Contribuições da Psicologia e do Serviço Social. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2015, p. 141-166
13	A Inserção do Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo - Experiências, Contribuições e Reflexões	Não disponível	CARDOSO, Cinira C.L. EIK, Renata R. CASTRO, Tatiana C. M.	In: BARROS, Luiza; ALMEIDA, Marília Marra de; NASCIMENTO, Paula Carolina Barboni Dantas; CAVALCANTE, Paula Rosana; KOHARA, Paulo Keishi Ichimura (Orgs). Interdisciplinaridade na Defensoria Pública: Contribuições da Psicologia e do Serviço Social. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2015, p. 57-80

14	O Papel do Serviço Social em um Programa de Mediação Familiar.	Não disponível	MOREIRA, C. R. et al	In: MUZKAT, Malvina (Org). Mediação de Conflitos: Pacificando e Prevenindo a Violência. São Paulo: Summus Editorial, 2003, p. 133 a 141
----	--	----------------	----------------------	--

ANAIIS DO XIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL – ENPESS/2012

Nº	TÍTULO	Resumo	Nome/s dos/as Autores/as	Disponibilidade
15	Mediação de conflitos e a justiça restaurativa: uma experiência com adolescente em conflito com a lei no fórum das varas especiais da juventude de São Paulo – TJSP.	Não disponível	VARGAS, Maria Raimunda Chagas; RODRIGUEZ; TERRA, Cilene Silvia.	XIII ENPESS – Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 05 a 09/11/2012. Trabalhos aprovados para apresentação oral.

16	Serviço social em tempo de judicialização dos conflitos familiares: os antagonismos do trabalho profissional.	Não disponível	SILVA, Cristina América da.	XIII ENPESS – Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 05 a 09/11/2012. Trabalhos aprovados para apresentação oral.
----	---	----------------	-----------------------------	--

ANAIIS DO XII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL – ENPESS/2010

Nº	TÍTULO	Resumo	Nome/s dos/as Autores/as	Disponibilidade
17	Mediação de conflitos para adolescentes autores do ato infracional: um breve relato desta pratica na cidade de Braga – Portugal.	Não disponível	MORAES, Josiane.	XII ENPESS – Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 06 a 10/12/2010. CD-ROM.
18	A intervenção do serviço social em casos de conflitos conjugais: a experiência no núcleo da prática sócio jurídica de Maravilha/SC.	Não disponível	BOFF, Tânia Mara; BERTOLLO, Kathiúça.	XII ENPESS – Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 06 a 10/12/2010. CD-ROM.

ANAIIS DO 12º CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS – CBAS/2007

Nº	TÍTULO	Resumo	Nome/s dos/as Autores/as	Disponibilidade
19	Justiça restaurativa: uma via para a humanização da justiça.	Não disponível	ORTEGAL, Leonardo Rodrigues de Oliveira.	12º CBAS – Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, 28/10 a 02/11/2007. CD-ROM.

Foram identificadas apenas 19 produções acadêmicas e científicas¹³ que tratam da relação do Serviço Social com a Mediação de Conflitos, de modo que apresentamos o seguinte panorama:

- Destacam-se 05 áreas/segmentos de atuação profissional com Mediação de Conflitos, sendo as produções em números: 06 em Tribunal de Justiça (família); 02 em Delegacia de Polícia; 02 em Defensoria Pública; 01 em Tribunal de Justiça (Infância e Juventude); 01 em Tribunal de Justiça (cível); 03 em Discussão teórica no trabalho com famílias/casais; 02 discussão teórica no trabalho com adolescentes autores de ato infracional; 01 enquanto discussão teórica geral;
- O lastro temporal das produções vão de 2002 a 2015, com destaque para um aumento no número de produções entre 2012 à 2015;
- Exceto uma produção de Portugal, duas produções do Estado do Pará e duas com região não identificada, as demais produções são das regiões Sudeste e Sul do país;

Este panorama revela que o lócus principal de fomento da Mediação de Conflitos, em face do Serviço Social, está no Sistema de Justiça com provável impulso recente pelas iniciativas do CNJ (desde 2010), reproduzido mercadologicamente nas regiões de maior desenvolvimento econômico do país. Isto comprova nossa hipótese que relaciona mercado de prestação de serviços com interesses político-institucionais.

Em análise das produções com acesso possível (com exceção de duas produções com referências críticas e coerentes com as bases do

¹³ Foram levantados 06 artigos científicos, 01 tese de doutorado, 01 dissertação de mestrado, 06 capítulos de livros e 05 trabalhos apresentados nos ENPESS e CBAS, somando um total de 19 produções. O parecer analítico disposto no Item VII deste documento cita 14 produções pelo fato de ter sido elaborado antes do levantamento dos trabalhos em análise dos CBAS e ENPESS. Contudo, os trabalhos levantados posteriormente não apresentaram evidências que alterem a compreensão de análise deste Conselho.

Projeto-Ético-Político), nota-se acentuado ecletismo teórico nas produções, das quais grande parte procura justificar a inserção do Serviço Social na Mediação de Conflitos a partir de incongruentes correlações de fundamentos filosóficos e políticos em prol do desenvolvimento de uma “oportunidade” de atuação profissional. Não raro, citam-se mutuamente nas referências bibliográficas comprovando a parca produção nesta temática, contudo, com poucas proposições concretamente fundamentadas no diálogo com as atuais atribuições privativas e competências de assistentes sociais.

Além de afirmações equivocadas de que a neutralidade faz parte das atribuições de assistentes sociais, observamos destaques à intervenções que objetivam o trato das relações afetivas entre as partes envolvidas na Mediação de Conflitos, levantando hipóteses de tensionamento com a Resolução CFESS nº 569/2010, que dispõe sobre a vedação da realização de terapias associadas ao título e/ou ao exercício profissional do assistente social.

Neste aspecto, podemos identificar, com segurança, analogias com a perspectiva do Serviço Social Tradicional (sob as superadas metodologias de intervenção denominadas de Serviço Social de Caso, de Grupo e de Comunidade), de modo que, no que compete a intervenção da Mediação de Conflitos em analogia com o Serviço Social de Grupo, metodologia a qual:

“[...] a natureza do processo é, agora, entendida como sócio-educativa, podendo ter caráter terapêutico e ou preventivo”. Para efeito de análise, e pelo conteúdo funcional do conceito, apresenta-se a definição de Konopka¹⁴: ‘O Serviço Social de Grupo é um processo de Serviço Social que, através de experiências propositadas, visa a capacitar os indivíduos a

¹⁴ A citação original foi extraída da obra KONOPKA, Gisela. *Social Group Work - a Helping Process*. Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey, 1963.

melhorarem o seu relacionamento social e a enfrentarem de modo mais efetivo seus problemas pessoais, de grupo e de comunidade'. Deste conceito infere-se existir uma significativa correlação entre capacidade de relacionamento social e experiência do grupo'. Conclui-se, ainda, desta definição, que as pessoas necessitam de ajuda, às vezes profissional, para desenvolverem ou aperfeiçoarem suas potencialidades de relacionamento” (CBCISS, 1986, p. 34).

O principal destaque que salientamos é o uso indiscriminado, vulgar e academicamente anacrônico da categoria teórica marxiana da Mediação, sobretudo as produções do autor Reinaldo Nobre Pontes (2010). Quase a totalidade das produções fazem menção a esta categoria teórica como um suposto fulcro da “natureza” da atuação do/a assistente social em Mediação de Conflitos, dando um significado explicitamente antagônico para a realidade da categoria teórica.

Na acepção marxiana, a *Mediação* (que não é a de conflitos, mas sim um processo de reflexão de fundamentos da realidade concreta) supera integralmente a concepção fenomenológica da reflexão da realidade social, ou seja, pressupostos que partem do *recorte imediato dos conflitos* no cotidiano social e da desconsideração dos processos ontológicos e históricos da vida social, são antagônicos do ponto de vista de uma intervenção na realidade social pautada na sua materialidade objetivamente posta (PONTES, 2010, 54-57).

A pesquisadora Juliana Polloni de Barros, autora da única, até o presente momento, tese de doutorado que busca discutir o Serviço Social em face da metodologia de Mediação de Conflitos, também resgata Pontes para elucidar este antagonismo. Embora a autora defenda, numa intencionalidade interdisciplinar, a atuação de assistentes sociais em Mediação de Conflitos para além da profissão de origem, nos traz que:

“[...] claramente podemos distinguir que a mediação como categoria de Pontes não tem relação alguma com a mediação abordada neste trabalho, como meio consensual de tratamento de conflitos” (BARROS, 2013, p.50).

Se, como já sabemos a principal atribuição do/a assistente social é a intervenção na realidade concreta das expressões da questão social, logo, a conduta profissional pretensamente baseada numa intervenção neutra, imparcial ou consensual pressupõe um agir *immediatista*, na medida em que intenciona intervir somente naquele recorte de relações sociais (o conflito), castrando possibilidades de construir um processo profícuo de reflexão crítica (para além do conflito) sobre as raízes ontológicas que compõem as relações sociais e propor intervenção comprometida com a concretude das possibilidades negando, obviamente, a neutralidade ou o consenso.

A categoria marxiana de Mediação deve ter centralidade quando pensamos a intervenção profissional do /a assistente social na realidade concreta, uma vez que apreender as mediações estabelecidas nas determinações da sociedade capitalista é um caminho possível para superar o imediatismo da ação profissional, isto é, apreender o movimento do real pela racionalidade e concorrer a uma prática que faça a conexão necessária entre as dimensões de singularidade, particularidade e totalidade. Significa dizer que o “conflito” individual que se apresenta no cotidiano profissional não é uma expressão que se encerra em si, logo, não suporta uma metodologia que visa a resolução de um fato como se ele não tivesse conexão com o contexto mais geral da sociedade. A categoria marxiana de mediação é o aporte teórico que possibilita a articulação entre as diversas dimensões da vida social, estabelecendo uma prática profissional que caminhe na perspectiva de transformação processual da realidade, identificando limites e possibilidades ainda que seja nas determinações da sociedade capitalista (PONTES, 2010, p. 170-185).

No que tange a dimensão ético-política da profissão, a análise que fazemos da comparação entre Código de Ética dos/as mediadores/as e Conciliadores/as de Conflito (QUADRO II) aponta para indicativos concretos de que é eticamente preocupante pensar ou admitir assistentes sociais atuando concomitantemente como mediadores/as de conflitos, principalmente em contextos que envolvem LGBTFobia, racismo, xenofobia, violência de gênero, violência doméstica e sexual (principalmente contra crianças e adolescentes), medidas socioeducativas, reintegração de posse envolvendo ocupações de terras e imóveis por movimentos sociais, violência contra idosos e pessoas com deficiência, trabalhos com população em situação de rua, saúde mental (envolvendo ações em consonância com a luta antimanicomial), na ação em instituições privadas com os/as trabalhadores, dentre tantas outras situações.

QUADRO 2 - Quadro de incompatibilidades éticas no exercício profissional de Mediador/Conciliador concomitante com o de Assistente Social

Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ ¹⁵	Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS ¹⁶	Considerações do CRESS/SP
<p>Introdução: O Conselho Nacional de Justiça, a fim de assegurar o desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, institui o Código de Ética, norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta.</p>	<p>Introdução: [...]o Código de Ética Profissional de 1986 foi uma expressão daquelas conquistas e ganhos [oriundas do processo de reconceituação da profissão], através de dois procedimentos: negação da base filosófica tradicional, nitidamente conservadora, que norteava a "ética da neutralidade", e afirmação de um novo perfil do/a técnico/a, não mais um/a agente subalterno/a e apenas executivo/a, mas um/a profissional competente teórica, técnica e politicamente.</p>	<p>São claras as distinções que informam os objetivos ético-políticos das duas profissões. O anúncio das prerrogativas éticas de mediadores/as e conciliadores/as restringe o entendimento das relações sociais a partir do litígio apresentado no caso concreto, apelando para uma relativização de valores políticos conformados numa pretensa "paz social", recuperando pressupostos conservadores que entendem o conflito como inerentes à conduta individual, em face de seu comportamento</p>

¹⁵ Fonte: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>

¹⁶ Fonte: http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf

Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ	Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS	Considerações do CRESS/SP
	<p>[...]É ao projeto social aí implicado que se conecta [o atual Código de Ética de 1993 e] o projeto profissional do Serviço Social - e cabe pensar a ética como pressuposto teórico-político que remete ao enfrentamento das contradições postas à profissão, a partir de uma visão crítica, e fundamentada teoricamente, das derivações ético-políticas do agir profissional.</p> <p>[...]a ética deve ter como suporte uma ontologia do ser social: os valores são determinações da prática social, resultantes da atividade criadora tipificada no processo de trabalho. É mediante o processo de trabalho que o ser social se constitui, se instaura como distinto do ser natural, dispondo de capacidade teleológica, projetiva, consciente; é por esta socialização que ele se põe como ser capaz de liberdade. Esta concepção já contém, em si mesma, uma projeção de sociedade - aquela em que se propicie aos/às trabalhadores/as um pleno desenvolvimento para a invenção e vivência de novos valores, o que, evidentemente, supõe a erradicação de todos os processos de exploração, opressão e alienação.</p>	<p>perante o cotidiano social, sob a premissa de que o distanciamento imparcial ou neutro do/a profissional é condição primordial no exercício profissional.</p> <p>Os/as assistentes sociais são direcionados pelo seu Código de Ética a não aderirem à "neutralidade" enquanto pressuposto político-profissional, considerando que as contradições postas nas relações sociais e, por consequência, refletidas nas relações sociais e nos conflitos individuais, possuem enraizamento ontológico que informam a composição histórica da realidade social, implicando que a intervenção do/a assistente social vise enfrentar estas contradições intervindo nesta realidade e, por óbvio, assumindo compromisso com os sujeitos que estão mais expostos às expressões da questão social e seus processos de exploração, opressão e alienação. Aliada à legislação profissional e às Diretrizes Curriculares do Serviço Social, reconhecemos esse conjunto como o Projeto Ético-Político do Serviço Social. Portanto, fica evidente a incompatibilidade ético-política entre os interesses coletivos das duas profissões.</p>
<p>Princípio Fundamental: I - Confidencialidade - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes,</p>	<p>Do Sigilo Profissional Art. 17 É vedado ao/à assistente social revelar sigilo profissional. Art. 18 A quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade</p>	<p>A autonomia profissional do/a assistente social em manejar as possibilidades concretas para eventual quebra de sigilo profissional, principalmente quando os/as usuários/as ou familiares podem ser</p>

<p>Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ</p>	<p>Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS</p>	<p>Considerações do CRESS/SP</p>
<p>não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;</p>	<p>possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do/a usuário/a, de terceiros/as e da coletividade. Parágrafo único A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento.</p>	<p>pessoalmente prejudicados pela omissão da informação, sofre importante colidência com o congêneres princípio ético dos/as mediadores/as e conciliadores, na medida em que a quebra do sigilo fica sob a exclusiva decisão das partes envolvidas no conflito. Evidências de violência sexual contra criança, por exemplo, levantadas durante sessão de Mediação de Conflitos realizada por assistente social, se transformariam em dilema ético além de expor o/a assistente social envolvido à grave violação ético-profissional, passível de denúncia no CRESS/SP.</p>
<p>Princípio Fundamental: II - Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;</p>	<p>Das Relações com os/as Usuários/as Art. 5º São deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as: h- esclarecer aos/às usuários/as, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional.</p>	<p>Considerando que a amplitude da atuação profissional do/a assistente social pressupõe a ausência de compromisso com a imparcialidade/neutralidade, bem como o exemplo acima sobre sigilo, a atuação concomitante enquanto mediador/conciliador é inviável, diante das várias possibilidades de impedimento conforme o contexto do caso concreto, objeto da mediação de conflitos.</p>
<p>Princípio Fundamental: IV - Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado</p>	<p>Princípios Fundamentais: III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das</p>	<p>Conforme exposto acima, consideramos a compreensão do princípio de "imparcialidade" no Código de Ética dos/as mediadores/as e Conciliadores/as como incompatível com os princípios</p>

Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ	Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS	Considerações do CRESS/SP
<p>do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;</p>	<p>classes trabalhadoras; IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida; VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero; IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as; Das Relações com os/as Usuários/as Art. 5º São deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as: b- garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código; f- fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional; g- contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados;</p>	<p>éticos do Serviço Social. Nosso Código de Ética é bem claro ao apontar a direção na qual devemos construir nossa identidade, pertencimento, compromisso e responsabilidade profissional. Esta direção compreende reconhecer a classe trabalhadora como polo de concentração a absorção das demandas passíveis de judicialização, principalmente conflitos decorrentes da precariedade ou ausência histórica de garantia de direitos humanos e sociais. Num segundo momento, o/a assistente social deve reconhecer-se como pertencente à classe trabalhadora, dado que o capitalismo nunca oferecerá condições privilegiadas de exercício profissional autônomo (auferindo renda sem se submeter a um vínculo trabalhista) aos/às assistentes sociais, dado que esta profissão se direciona a combater a questão social que esta sociabilidade produz e isto, obviamente, não é interessante para a classe capitalista. Isto remete ao entendimento que, do ponto de vista de classe social, não há o que se falar em opção de "ausência de favoritismo" no exercício profissional pois, mesmo diante do reducionismo deste termo, o ato de "assumir um lado" diante da questão social é inerente à opção em exercer a profissão de assistente social. E este lado é o da classe trabalhadora, principalmente o dos indivíduos vítimas de</p>

Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ	Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS	Considerações do CRESS/SP
	<p>h- esclarecer aos/às usuários/as, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional.</p> <p>Art. 8º São deveres do/a assistente social:</p> <p>c- contribuir para a alteração da correlação de forças institucionais, apoiando as legítimas demandas de interesse da população usuária;</p>	<p>opressão e exploração. Assim, todos os itens do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais citados remetem ao compromisso voltado aos/às usuários/as a partir da incidência de sua demanda, em face do princípio fundamental da opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero.</p>
<p>Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação: IV - Desvinculação da profissão de origem - dever de esclarecer aos envolvidos de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos;</p>	<p>Conteúdo integral do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais com destaque para: Art. 2º Constituem direitos do/a assistente social:</p> <p>a- garantia e defesa de suas atribuições e prerrogativas, estabelecidas na Lei de Regulamentação da Profissão e dos princípios firmados neste Código;</p> <p>b- livre exercício das atividades inerentes à Profissão;</p> <p>h- ampla autonomia no exercício da Profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções;</p> <p>Art. 4º É vedado ao/à assistente social:</p> <p>c- acatar determinação institucional que fira os princípios e diretrizes deste Código;</p> <p>f- assumir responsabilidade por atividade para as quais não esteja capacitado/a pessoal e</p>	<p>Consideramos este princípio ético dos/as mediadores/as e conciliadores/as como a raiz de toda a incompatibilidade deste exercício profissional com o de assistente social. Isto significa que não estamos apenas analisando se uma determinada técnica ou metodologia de atendimento é compatível ou não com o Serviço Social, mas sim uma flagrante legalização de possibilidades violadoras da regulamentação profissional. Amparado pelo Art.9º da Lei 13140/2015 e pelo Art. 167 da Lei 13105/2015, a chamada "desvinculação da profissão de origem" pode ser impelida aos/às assistentes sociais servidores públicos ou contratados por instituição privada. Entretanto, para além da clareza das amplas possibilidades de conflito de competências e atribuições</p>

Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ	Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS	Considerações do CRESS/SP
	<p>tecnicamente; Das Relações com Assistentes Sociais e outros/as Profissionais Art. 10 São deveres do/a assistente social: a- ser solidário/a com outros/as profissionais, sem, todavia, eximir-se de denunciar atos que contrariem os postulados éticos contidos neste Código; e- respeitar as normas e princípios éticos das outras profissões;</p>	<p>e de violações do Código de Ética de ambas as profissões, não defendemos que esta possibilidade legal possa promover a qualificação do exercício profissional de assistentes sociais e de outros profissionais, pois defendemos a qualificação profissional a partir da consideração da importância histórica que cada profissão tem para as políticas públicas e não da compreensão autocrática que os empregadores tem das profissões visando, com isso, utilizar delas para atender interesses políticos e de gestão, subalternizando as prerrogativas profissionais à pressupostos antagônicos à legitimidade social e legal destas profissões. Assim defendemos que os Mediadores/as de Conflitos sejam contratados sob a égide de vagas exclusivas para esta profissão (tanto no âmbito público quanto no privado), dado que já possuem todos os elementos para este reconhecimento de inscrição na divisão socio-técnica do trabalho, a saber, marco legal, código de ética, atribuições privativas, competências gerais, diretrizes curriculares, estágio supervisionado e previsões de remuneração. Neste sentido, entendemos que o previsto na alínea “a” do Art. 10 do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais só poderá se efetivar de forma consistente e livre de conflitos éticos quando o Código de Ética dos/as mediadores/as</p>

Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ	Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS	Considerações do CRESS/SP
		<p>e Conciliadores/as de Conflitos direcionar este exercício profissional a partir da independência das demais profissões, conforme exposto acima.</p>
<p>Das responsabilidades e sanções do/a conciliador/a /mediador:</p> <p>Art. 3º Apenas poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores/as e mediadores/as devidamente capacitados e cadastrados pelos Tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no cadastro.</p>	<p>Art. 3º São deveres do/a assistente social:</p> <p>a- desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a legislação em vigor;</p> <p>b- utilizar seu número de registro no Conselho Regional no exercício da Profissão;</p> <p>Art. 4º É vedado ao/à assistente social:</p> <p>a- transgredir qualquer preceito deste Código, bem como da Lei de Regulamentação da Profissão;</p> <p>c- acatar determinação institucional que fira os princípios e diretrizes deste Código;</p> <p>d- compactuar com o exercício ilegal da Profissão, inclusive nos casos de estagiários/as que exerçam atribuições específicas, em substituição aos/às profissionais;</p> <p>Das Relações do/a Assistente Social com a Justiça:</p> <p>Art. 19º São deveres do/a assistente social:</p> <p>a- apresentar à justiça, quando convocado na qualidade de perito ou testemunha, as conclusões do seu laudo ou depoimento, sem extrapolar o âmbito da competência profissional e violar os princípios éticos contidos neste Código;</p>	<p>Aqui são expostas outras possibilidades de violação do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, no que diz respeito à identidade e a vinculação institucional de assistentes sociais.</p> <p>Conforme consta no Código de Ética dos/as mediadores/as e Conciliadores, as atividades destes profissionais podem sofrer sanções em caso de confirmadas determinadas atitudes que contrariam este Código de Ética. Porém, considerando a possibilidade de exercício concomitante das profissões, o inverso não é observado, ou seja, o/a mediador/a e conciliador não sofrerá penalidades se violar o código de ética de sua profissão de origem, partindo do pressuposto de que estejam desvinculados das mesmas.</p> <p>Nesta esteira, o/a assistente social impelido a ser mediador de conflitos pela instituição que está vinculado como trabalhador, é também impelido a violar o Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, conforme possibilidades previstas neste documento e em outras a partir do caso concreto.</p> <p>Outra possibilidade de acúmulo de arbitrariedade institucional, em face da autonomia dos/as</p>

<p>Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ</p>	<p>Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS</p>	<p>Considerações do CRESS/SP</p>
	<p>b- comparecer perante a autoridade competente, quando intimado/a a prestar depoimento, para declarar que está obrigado/a a guardar sigilo profissional nos termos deste Código e da Legislação em vigor. Da Observância, Penalidades, Aplicação e Cumprimento Deste Código: Art. 21 São deveres do/a assistente social: a- cumprir e fazer cumprir este Código; b- denunciar ao Conselho Regional de Serviço Social, através de comunicação fundamentada, qualquer forma de exercício irregular da Profissão, infrações a princípios e diretrizes deste Código e da legislação profissional; c- informar, esclarecer e orientar os/as estudantes, na docência ou supervisão, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.</p>	<p>assistentes sociais, está no implícito condicionamento do/a profissional ao trabalho não-remunerado como mediador/a de conflitos, dado que exerce outra profissão, mesmo dentro da relação capital-trabalho a que está submetido. Isso não quer dizer sobre “trabalho voluntário”, pois o/a profissional, a princípio, quando consciente de suas prerrogativas ético-políticas não se colocaria voluntariamente à esta exploração extra da sua força-de-trabalho e, mesmo que isso ocorra, não se configura como possibilidade de materialização do Projeto Ético-Político da profissão. Adicionamos a isto o entendimento de que a atuação de assistente social concomitante com a mediador de conflito não deve resultar na atuação profissional como supervisão (acadêmica ou de campo) de estágio em Serviço Social, pelas razões acima expostas, principalmente diante das evidentes inconsistências entre as próprias prerrogativas de estágio supervisionado em Mediação de Conflitos e o disposto na Resolução CFESS nº 533/2008 e no Parágrafo único do Art. 14 da Lei de Regulamentação Profissional (Lei nº 8662/1993).</p>

Esta consideração tem fundamento na histórica e integral superação da imparcialidade/neutralidade como fundamento e valor ético do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, com destaque para os avanços do Código de 1986 e a consolidação e aprofundamento no atual código de 1993 (BARROCO, 2012, p. 43-70).

Quando o Código de Ética Profissional do/a Assistente Social (1993) traz em seu artigo 8º, alínea c) “*contribuir para a alteração na correlação de forças institucionais, apoiando as legítimas demandas de interesse da população usuária*” podemos afirmar que está materializando a recusa à neutralidade no exercício profissional e afirmando a vinculação ética que a os profissionais devem ter com a defesa dos interesses da classe trabalhadora. Ora, se é dever do/a assistente social atuar na alteração da correlação de forças institucionais, como é possível esse mesmo profissional se colocar num patamar de consensualidade, neutralidade ou imparcialidade perante o conflito apresentado? Se a prática de mediação de conflito for associada ao exercício profissional do/a assistente social, não estaria, em tese, infringindo o próprio código de ética?

Nessa mesma linha de raciocínio, as bases teóricas da profissão no Brasil não estão pautadas no idealismo, pelo contrário, é apreendendo as mediações da realidade que podemos concorrer à identificação de limites e possibilidades concretas de intervenção, que, processualmente, tem potencial para negar o imobilismo e promover ações que fortalecem a luta mais geral da classe trabalhadora.

Ao assumirmos a mediação de conflito como uma ação do/a assistente social com fim nela mesma, corre-se o risco de atuar numa perspectiva idealista, identificando o suposto “problema” no sujeito e, portanto, considerando ele como o único responsável pela resolução do conflito, sem conectá-lo objetivamente com as expressões da questão social que impõem uma relação opressora na vida da classe trabalhadora e que é matéria de análise do Serviço Social brasileiro na sua prática interventiva.

Ao “resolver” o conflito é como se ele deixasse de existir, e isso, além de ser ilusório, é um retorno a práticas imediatistas e idealistas, que supervalorizam a dimensão técnica em detrimento das dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas. Essa vertente só fortalece os interesses da classe dominante, ao passo que não problematiza as opressões históricas que, contraditoriamente, se expressam na vida social.

O significado social do Serviço Social diante do fazer profissional cotidiano, questão amplamente debatida no seio da categoria de assistentes sociais, ganha relevo e, ao que parece, inaugura um novo capítulo na análise da dimensão técnico-operativa da profissão quando é posta à mesa a discussão sobre o/a assistente social realizando mediação de conflitos.

Pautado/a pelos pressupostos de uma intervenção profissional voltada ao estabelecimento de consensos em torno das contradições das expressões da questão social, como é o exemplo da Mediação de Conflitos, o/a assistente social aderente a esta prática recupera importantes aspectos já superados no bojo histórico do enfrentamento ao conservadorismo na formação e no exercício profissional de assistentes sociais.

O CFESS, em análise do mapeamento realizado entre 2009 e 2011, junto aos profissionais que atuam no Sistema de Justiça, apresentou preocupações com as primeiras constatações da relação da profissão com a Mediação de Conflitos, na medida em que:

“[...] questionamentos sobre a utilização da mediação [de conflitos], para a qual assistentes sociais, mas também advogados/as, psicólogos/as e pedagogos/as, vêm recebendo treinamentos no âmbito do sistema de justiça, recaem sobre uma possível despolitização e descontextualização no acesso à justiça como direito humano. Propostas alternativas e garantidoras do acesso à justiça colocam a mediação de conflitos

*como proposta, inclusive para dessobrecarregar o Judiciário e garantir processos mais céleres. Em que medida leva à efetivação de direitos e garantem a resolução do conflito entendido em sua totalidade ou representa medida apaziguadora das relações interpessoais, descoladas de suas determinações mais amplas, são questões que se colocam e têm requerido da profissão reflexões, posições e mediações (esta como categoria teórica) convergentes com o projeto ético-político profissional. (CFESS,2014, p. 62). **Inserção nossa.***

A presente análise confirma a hipótese acima, na medida em que constatamos o escopo de atuação profissional enquanto Mediador/a de Conflito envolto de subsídios e interesses que podem recuperar um tecnicismo reducionista na acepção do significado social da profissão, na medida em que o único objetivo desta intervenção, qual seja, a *busca de consenso* para a realização de um acordo judicial ou extrajudicial, pode concorrer com o desenvolvimento do Serviço Social brasileiro pautado numa intervenção crítica e ampla na realidade social (IAMAMOTO, 2008, p. 40-53).

É importante destacar que essa dimensão do “consenso” esteve presente na gênese da profissão e tinha uma tarefa explícita na divisão sociotécnica do trabalho que era a conformação da classe trabalhadora ao seu lugar subalterno. Portanto, há que atentar para essa dimensão que continua presente nas demandas da classe dominante para a profissão de assistente social, visando a reificação de uma identidade profissional que reassuma essa tarefa e que não caminhe na perspectiva de defesa dos interesses da classe trabalhadora.

Considerando dispositivos legais analisados, o uso de técnicas de mediação de conflitos seria o único a ser utilizado pelo/a assistente social disposto a ser mediador de conflitos, dado que uma vez feita à opção por atuar como mediador/a na instituição que o contratou como assistente

social, o/a profissional estaria impedido legalmente de atender aos mesmos usuários/as da instituição.

Esta constatação, além de abrir importantes possibilidades de violação do Código de Ética, conforme expusemos no QUADRO II acima, assenta uma característica contraditória na relação posta na venda da sua força de trabalho, na medida em que o/a profissional, movido pela idealista certeza sensível de que a “sua verdade” deve se conectar com o direito que possui em exercer livremente a profissão, atende a demanda do empregador por mediação de conflitos identificando tal relação como “qualificadora” prática da profissão, descartando a práxis envolvida ontologicamente na relação teoria e prática e proporcionando um fazer profissional com base na *imediatez*, ou seja, na negação da Mediação enquanto compreensão da realidade social (COELHO, 2013, p.84-92).

Assim, a relação do Serviço Social com a Mediação de Conflitos exemplifica que os enfrentamentos contemporâneos da profissão tornam-se mais complexos ainda diante da premência da materialização do Projeto Ético-Político concorrendo com o avanço da reestruturação neoliberal das políticas públicas (IAMAMOTO, 2007, p. 335-471).

Permanecemos na defesa do desenvolvimento do exercício profissional de assistentes sociais no Sistema de Justiça, baseado no exponencial acúmulo técnico-operativo historicamente consolidado neste e nos demais espaços sociocupacionais (GUERRA apud FÁVERO, 2012, p. 170).

VI – PARECER PRELIMINAR DO CONSELHO PLENO DO CRESS/SP

Pelo todo acima exposto e analisado, e considerando as razões presentes no item I deste documento, o Conselho Pleno do CRESS/SP manifesta parecer preliminar visando prestar informações, orientações e recomendações à categoria de assistentes sociais de São Paulo, bem como

seus empregadores, acerca do entendimento que temos, até o presente momento, sobre a relação da Mediação de Conflitos com o Serviço Social e com o exercício profissional de assistentes sociais, indicativos os quais passaremos a defender no âmbito do Conjunto CFESS/CRESS e a reproduzir no cotidiano institucional das funções precípua do CRESS/SP, previstas pela Lei Federal nº 8662/1993:

1. Reconhecemos a Mediação de Conflitos como uma nova ocupação em processo de inserção na divisão socio-técnica do trabalho, na medida em que esta atividade social, sendo na esfera pública ou privada, possui os elementos próprios para regulamentação de uma profissão como marco legal, atribuições privativas, competências gerais, referenciamento de oficialização (inscrição nos tribunais semelhante à inscrição em Conselhos de Classe), diretrizes curriculares de formação, estágio supervisionado, atribuições privativas, código de ética e previsões normativas de remuneração;
2. Diante da incongruência de pressupostos éticos e de atribuições profissionais legalmente estabelecidas, exposta em análise supra, entendemos que a Mediação de Conflitos é incompatível de ser exercida enquanto “profissão” ou cargo em concomitância com o exercício profissional de assistente social. Isto significa que entendemos ser inconcebível o exercício profissional de Mediador de Conflito durante a jornada de trabalho prevista na contratação ou na posse de cargo público de assistente social;
3. Pautaremos no Conjunto CFESS/CRESS a necessidade de uma intervenção legislativa, visando alterações na legislação federal sobre a matéria e buscando garantir a absoluta independência do exercício profissional, desvinculado do cargo de Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos;

4. Enquanto o proposto no item 3 acima não se concretiza, recomendamos que o/a assistente social deve, ao exercer a profissão, abster-se de associá-la com o cargo ou funções de Mediador de Conflitos, sob o risco de adentrar em conflitos de competências e atribuições, fragilizando o cumprimento dos seus deveres éticos;
5. Do mesmo modo, recomendamos que assistentes sociais supervisores acadêmicos e de campo, na elaboração e execução do Plano de Estágio em Serviço Social, compreendam o disposto na Resolução CFESS nº 533/2008 desconsiderando a Mediação de Conflitos, dado que esta função técnica possui estágio supervisionado próprio;
6. Especificamente aos/às assistentes sociais servidores/as públicos do Tribunal de Justiça, recomendamos não agregar funções de Mediador/Conciliador judicial, evitando expor o Serviço Social em contexto de desconstrução de suas atribuições institucionais enquanto área do conhecimento e atribuições específicas;
7. Aos/às assistentes sociais servidores/as públicos das instituições do Sistema de Justiça e do Sistema de Garantia de Direitos que cumprem, de forma compulsória, a função ou atribuição de Mediador de Conflitos, recomendamos registrar impedimento desta concomitância nas instâncias institucionais competentes e, em caso de indeferimento, acionar o CRESS/SP para avaliação de procedimentos cabíveis no âmbito de fiscalização e defesa da autonomia profissional;
8. Recomendamos aos/às assistentes sociais contratados por CLT que cumprem, de forma compulsória, a função ou atribuição de Mediador de Conflitos, que procurem readequar o contrato de trabalho, mediante intervenção do sindicato de seu ramo de atividade ou de advogado/a e, em caso de indeferimento, acionar o CRESS/SP para avaliação de procedimentos cabíveis no âmbito de fiscalização e defesa da autonomia profissional;

9. Em caso de concordância do/a assistente social com o cumprimento de função ou atribuições de Mediador de Conflitos, bem como a abstenção do/a mesmo/a em registrar o impedimento, consideramos este/a profissional ciente dos riscos de fragilização do cumprimento dos seus deveres éticos e das possibilidades de responderem oficialmente perante eventuais situações;
10. Nas situações competentes ao item 9 acima, recomendamos que a inscrição no CRESS/SP deve ser mantida como ativa, observando o que dispõe a Resolução CFESS nº 572/2010, no que couber;
11. Orientamos os empregadores da esfera pública que intencionem compor Assistentes Sociais em seus quadros funcionais a não inserirem a habilitação em Mediação de Conflitos como requisito para a investidura do cargo, bem como não prever atribuições de Mediador de Conflitos no rol das atribuições e competências de assistente social, nos instrumentos legais como editais de concursos, processos seletivos e outros congêneres;
12. Da mesma feita, orientamos aos empregadores da esfera privada que não prevejam tais atribuições em contrato e não solicitem préstimos de Mediador de Conflitos aos/às assistentes sociais contratados mediante CLT;
13. A ambos os tipos de empregadores, orientamos que atendam suas necessidades institucionais na área da Mediação de Conflitos prevendo o preenchimento de seus quadros funcionais com a criação de cargos exclusivos de Mediadores, devidamente habilitados conforme as exigências legais;
14. Aos/às Bacharéis em Serviço Social que intencionem trabalhar somente como Mediadores, orientamos a não ativarem sua inscrição de assistente social no CRESS/SP, dado que a intervenção exclusiva como mediador/a de conflito não corresponde às atribuições do Serviço Social. Caso queiram e possam exercer

as duas profissões, recomendamos ativar a inscrição, porém, observando o exercício de assistente social sendo contratado e executado em instituição distinta da que o/a vincula somente como Mediador/a de Conflito;

15. Não recomendamos aos/às assistentes sociais a adesão ao trabalho voluntário (não remunerado), dadas as constatações de precariedade que esta condição expõe tanto à imagem da profissão e do/a trabalhador/a quanto a instituição que ora o abriga;
16. Recomendamos que quaisquer casos omissos neste documento devam ser notificados ao CRESS/SP para avaliação de procedimentos cabíveis, incluindo questões relacionadas com a Justiça Restaurativa e outras iniciativas públicas ou privadas que se utilizam da Mediação de Conflitos como elemento estruturante.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL - ABEPSS. Diretrizes Curriculares para os Cursos de Serviços Sociais aprovada pelo MEC em 2002. Disponível em: http://www.abepss.org.br/uploads/textos/documento_201603311141012990370.pdf. Acesso em: 10 mar 16.

BARROS, Juliana Poloni de. Mediação familiar: diálogo interdisciplinar. Tese de Doutorado em Serviço Social, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP, São Paulo, 2013.

BRASIL. Lei Federal nº 13105 de 16 de Março de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 10 mar 16.

BRASIL. Lei Federal nº 13140 de 26 de Junho de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 10 mar 16.

BRASIL. Ministério da Educação - MEC. Resolução CNE/CES 15/2002 (2001). Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=13243:pa-recer-ces-2001>. Acesso em: 10 mar 16.

BRASIL. Ministério da Justiça - MJ. IV Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (2015). Disponível em: <https://www.anadep.org.br/wtksite/downloads/iv-diagnostico-da-defensoria-publica-no-brasil.pdf>. (P. 19). Acesso em: 10 mar 16.

BRASIL. Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos. Plano Nacional de Direitos Humanos 3 (2010). Disponível em: <http://www.sdh.gov.br/assuntos/direito-para-todos/programas/pdfs/programa-nacional-de-direitos-humanos-pndh-3>. (P. 77 e78). Acesso em: 10 mar 16.

CENTRO BRASILEIRO DE COOPERAÇÃO E INTERCÂMBIO DE SERVIÇOS SOCIAIS - CBCISS. Teorização do Serviço Social - Documentos de Araxá, Teresópolis e Sumaré. Rio de Janeiro: Livraria Agir Editora, 2º edição, 1986.

COELHO, M. Imediaticidade na Prática do Assistente Social. São Paulo: Editora Lumen Juris, 2013.

CONANDA. Resolução 113, de 19 de abril de 2006. Brasília, CONANDA, 2014.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. Justiça em Números 2015. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoefs/pj-justica-em-numeros>. Acesso em: 10 mar 16.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. Resolução CNJ nº 125 de 29 de Novembro de 2010 (consolidada). Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso em: 10 mar 16.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFESS. Atuação de assistentes sociais no sociojurídico: subsídios para reflexão. Brasília, 2014. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESSsubsidijs_sociojuridico2014.pdf. Acesso em: 10 mar. 2016.

BARROCO, M.L.S in: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFESS (org). Código de Ética do/a Assistente Social Comentado. São Paulo: Editora Cortez, 2012.

FÁVERO, Eunice Terezinha. Serviço Social e proteção de direitos de crianças vítimas de violência sexual. Violência sexual e escuta judicial de crianças e adolescentes: a proteção de direitos segundo especialistas. p. 165-184. São Paulo: AASPTJ-SP; CRESS-SP, 2012.

IAMAMOTO, M. V. Renovação e Conservadorismo no Serviço Social. São Paulo: Editora Cortez, 10ª Edição, 2008.

IAMAMOTO, M. V. Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: Capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Editora Cortez, 2007.

MAZUELOS, E.P.Q. Mediação familiar: um recurso interventivo extrajudicial: o relato de experiência na perspectiva do Serviço Social. Dissertação Mestrado em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2009.

MELLO, Kátia Sento Sé & BAPTISTA, Bárbara Gomes Lupetti. Mediação e conciliação no Judiciário: Dilemas e significados. DILEMAS: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social - Vol. 4 - no 1 - JAN/FEV/MAR 2011 - pp. 97-122. Disponível em: <http://revistadil.dominiotemporario.com/doc/Dilemas11Art4.pdf>. Acesso em: 10 mar 16.

PONTES, R.N. Mediação e Serviço Social. São Paulo: Editora Cortez, 7ª Edição, 2010.

SÃO PAULO. Lei estadual nº 15804 de 22 de Abril de 2015. Disponível em: <http://www.al.sp.gov.br/norma/?id=174534>. Acesso em: 10 mar 16.

SARTORI, V. B. Lukács e a Crítica Ontológica ao Direito. São Paulo: Editora Cortez, 2010.

ANEXO I – PARECER ANALÍTICO POR ACESSORIA EXCLUSIVA

RELATÓRIO ANALÍTICO

DOCUMENTO

O POSICIONAMENTO PRELIMINAR SOBRE SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO – CRESS/SP

Marilene Ap, Coelho
CRESS/RJ – 11.527

Apresentação

O documento que trata do posicionamento preliminar sobre Serviço Social e mediação de conflitos elaborado pelo CRESS/SP aponta os desafios em relação a uma metodologia/atividade que espraia do setor judiciário para as diferentes áreas da sociedade.

Trata-se de uma de uma iniciativa qualificada e corajosa do CRESS-SP, que cumpre com sua política de descortinar as armadilhas cotidianas postas à profissão, assim como qualificar o debate. Este Conselho se propôs e fez um trabalho hercúleo de investigação, problematizando com substancia teórica e política uma demanda profissional sobre a “mediação de conflito”. Esse questionamento proposto nos exige um trato científico que nos permita apropriarmos criticamente do assunto, afastando-nos da mera negação. Não se

trata de absorver mais ou menos tarefas, demandas, atribuições e responsabilidades, o posicionamento que este debate exige, nos obriga à apropriação histórico-crítica.

Dito de outra forma, jamais podemos negar que em uma sociedade marcada pela propriedade privada e pela competitividade, os conflitos tendem a emanar em todas as esferas da vida social. O pensamento liberal tem a sua base em uma visão individualista do homem. Este pensamento valoriza o conflito, a pluralidade de interesses e as diferenças, como nos apontou Coutinho (1995) em sua análise sobre o pluralismo. Para estabelecer o controle sobre estes conflitos a sociedade burguesa dispõe de aparatos para forjar o consenso, sejam eles coercitivos ou persuasivos. Os conflitos têm uma positividade para a sociabilidade burguesa. De forma sucinta, é neste quadro que se põe a metodologia/atividade ‘mediação de conflitos’.

Conforme a solicitação do CRESS-SP, busco contribuir, por meio de análise e consultoria, com o documento elaborado pelo Conselho Regional de Serviço Social/São Paulo, contendo o seu posicionamento preliminar sobre o Serviço Social e a “mediação de conflitos”. O documento construído pelo CRESS/SP, doravante aqui denominado Documento do CRESS/SP, sintetiza estudos realizados pelo Núcleo do Campo Sociojurídico. A preocupação inicial decorre da constatação do discurso, presente entre um segmento da profissão, que considera a “mediação de conflitos” ora como uma atribuição profissional e ora como possibilidade de capacitação em instrumentalidade de trabalho.

Para expor a análise realizada, o presente relatório estrutura-se em três partes: considerações iniciais, considerações sobre os fundamentos da metodologia/atividade “mediação de conflitos” tal qual como se apresenta no Documento CRESS/SP e as considerações sobre a categoria mediação.

1. Considerações iniciais sobre o documento do CRESS/SP

O documento “Posicionamento preliminar sobre Serviço Social e ‘mediação de conflitos’, construído pelo Conselho Regional de Serviço Social – São Paulo, CRESS/SP”, é apresentado em uma estrutura com seis itens: I - Esclarecimentos iniciais; II - Breve apresentação da conceituação e dos objetivos públicos e privados da “mediação de conflitos”; III - Aspectos legais; IV - Histórico perante o conjunto CFESS/CRESS; V - Análise, subdividida em a) aspectos jurídico-políticos, em face do Serviço Social, b) interfaces teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético- políticas entre “mediação de conflitos” e Serviço Social; VI - Parecer preliminar do conselho pleno do CRESS/SP e as referências bibliográficas.

O documento busca apreender as faces e interfaces da relação entre “mediação de conflitos” e o Serviço Social e averiguar se o conteúdo das recentes leis que balizam tal atividade são compatíveis com o exercício profissional do/a assistente social. Para tanto, o Núcleo Sociojurídico realizou o estudo bibliográfico acerca deste tema na literatura acadêmica e científica da área de Serviço Social, uma pesquisa documental da Leis que normatizam esta metodologia/atividade e organizou debate a fim de amadurecer e acumular conhecimento sobre esta questão e tecer as considerações e recomendações iniciais para a atuação profissional do/a assistente social frente à “Mediação” de conflitos.

Assim, o documento problematiza a relação entre “mediação de conflito” e Serviço Social a partir do impacto das Leis Federais n. 13105/2015 e 13140/2015 e a Lei Estadual n. 15804/2015.

Averigua-se que a preocupação central do Documento é apreender e diferenciar as duas perspectivas presentes no discurso e na produção do conhecimento na área de Serviço Social sobre a categoria mediação, para fundamentar o posicionamento do CRESS acerca da metodologia/

atividade “mediação de conflitos”. Assim, da análise do Documento do CRESS/SP podemos identificar duas concepções acerca da mediação. A concepção positivista e liberal e a concepção marxiana ou histórico-critica. As referências em relação a mediação como uma categoria da teoria social de Karl Marx estão claras, explícitas no Documento. Os embasamentos teóricos e ideo-políticos positivista e liberal que alicerçam a metodologia/atividade “mediação de conflitos” encontram-se implícitos.

O documento do CRESS/SP identifica que a demanda em torno do debate sobre a “mediação” de conflitos surge por parte de assistentes sociais que estão fundamentalmente inseridos/as na área sociojurídica. Este é um aspecto importante, pois relaciona-se com as particularidades do contexto atual.

2. Sobre os fundamentos teórico e ideopolítico da metodologia/atividade “mediação de conflitos”

O item II do documento, recorre ao estudo realizado por Barros (2013, p. 50- 53) e afirma que a ‘mediação de conflito’ é compreendida como uma

metodologia de intervenção nas relações pessoais e coletivas, com recortes atuais no âmbito comercial, sócio- afetivo, judicial e extrajudicial que objetiva a introdução de um terceiro neutro, desvinculado de sua profissão de origem, capaz e habilitado no processo de conflito, visando a solução consensual de conflitos de interesses, mediante confecção de um Termo de Acordo que registre as tratativas alcançadas entre as partes, conforme o curso legal que se pretende dar ao feito (Documento CRESS/SP, p. 2).

O documento analisa com rigor os aspectos legais sobre a “mediação de conflitos” e explicita quando foi posta a demanda para o conjunto CFESS/CRESS aprofundar o debate e construir um posicionamento acerca desta questão, uma vez que “empregadores convencenam ou até mesmo impelem aos/às profissionais a atuarem como Mediadores/as (inclusive em caráter não remunerado), em detrimento de rigorosa observância das competências e das atribuições privativas de assistentes sociais”.

O estudo realizado pelo Núcleo Sociojurídico do CRESS/SP constata que não há referências em relação à “mediação de conflitos” nas diretrizes curriculares, tanto como aporte teórico quanto as atribuições e competências profissional do/a assistente social. A análise do levantamento bibliográfico realizado pelo Setor de Biblioteca do CRESS/SP em relação às interfaces teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas entre mediação de conflitos e Serviço Social indica um distanciamento entre ambos (Documento CRESS/SP, 2016, p. 14). Foram identificadas 14 produções acadêmicas e científicas relacionadas com esta temática. O levantamento constata que estes estudos analisam a atuação profissional com “mediação de conflitos” no Tribunal de Justiça (família e cível) , em Delegacia de Polícia, na Defensoria Pública e o trabalho com família. Da análise desta produção acadêmica e científica, o documento afirma que

Com exceção de duas produções com referências críticas e coerentes com as bases do Projeto Ético-Político, nota-se acentuado ecletismo teórico nas produções, das quais grande parte procura justificar a inserção do Serviço Social na Mediação de Conflitos a partir de incongruentes correlações de fundamentos filosóficos e políticos em prol do desenvolvimento de uma “oportunidade” de atuação profissional (Documento CRESS/SP, 2016, p.14).

O documento estabelece as conexões como os fundamentos do Serviço Social Tradicional ao analisar o discurso da neutralidade, as intervenções que “objetivam o trato das relações afetivas entre as partes envolvidas na Mediação de Conflitos” presente em algumas produções acadêmicas e científicas. Desta análise, o Núcleo que elaborou o documento afirma

Ao assumirmos a mediação de conflito como uma ação do/a assistente social com fim nela mesma, corre-se o risco de atuar numa perspectiva idealista, identificando o suposto “problema” no sujeito e, portanto, considerando ele como único responsável pela resolução do conflito, sem conectá-lo objetivamente com as expressões da questão social que impõem uma relação opressora na vida da classe trabalhadora (...) (Documento CRESS/SP, 2016, p. 17).

Portanto, o documento apreende as conexões com os fundamentos teórico- metodológicos do Serviço Social Tradicional e aponta os traços que vinculam a metodologia/atividade da “mediação de conflitos” com o pensamento positivista e o liberalismo, que embasam a perspectiva econômica, ideo-política e cultural hegemônica na sociedade burguesa.

As mudanças no mercado de trabalho do/a assistente social na última década estão inscritas nas mudanças do mundo do trabalho. Da análise do documento elaborado pelo CRESS/SP pode-se extrair que os embates entre os diferentes projetos societários então presentes no interior da categoria profissional. Verifica-se a necessidade de aprofundar o debate para apreender as mediações entre as transformações ocorridas com o processo de reestruturação produtiva e seus impactos no mercado de trabalho do/a assistente social. Faz-se necessário considerar, particularmente, a reconfiguração do papel do Estado segundo as premissas neoliberais e o crescente processo de judicialização dos

direitos civis e sociais, sem o qual não podemos apreender este processo de flexibilização/terceirização de atividades executadas anteriormente pelas autoridades máximas do poder judiciário. Como foi apontado, os estudos são parcos e aqueles que existem não apreendem criticamente estas bases ideó-políticas e teóricas da metodologia/ atividade “mediação de conflitos”.

O Documento evidencia que os fundamentos teórico-metodológicos e ideó-político do pensamento positivista e do liberalismo como as concepções que embasam a metodologia/atividade de “mediação de conflitos” precisam ser aprofundados. Segundo Conselho Nacional de Justiça a “mediação de conflitos” é concebida como “instrumento de pacificação social e de prevenção de litígios”. Trata-se do Estado atuando “acima dos interesses de classes”, de sua pseudoneutralidade em face aos interesses de todos. Porém, se atentarmos para os conteúdos que balizam os passos metodológicos no processo de “mediação de conflitos” verificamos que as atitudes, os valores, a subjetividade dos sujeitos são postos em questão e, para tal, os conhecimentos vinculados aos comportamentos dos indivíduos também são acionados. Onde é possível encontrar plausibilidade para esta flexibilização em relação aos profissionais que podem ser mediadores. A metodologia/atividade de “mediação de conflitos” incorpora conhecimentos de diferentes áreas, mas a sua legitimação dá-se pela autoridade jurídico-legal. Nesta perspectiva, faz-se necessário aprofundar o debate sobre a positividade do conflito para o pensamento liberal e as diferentes respostas da sociabilidade burguesa para os conflitos.

Ao Analisar as transformações societárias ocorridas no último quarto do século XX, e o Serviço Social, Netto (1996) afirma que, neste contexto, ocorrem uma crescente segmentação no mercado de trabalho dos/as assistentes sociais e conflitos no âmbito das atribuições profissionais com o estreitamento das “fronteiras profissionais”. Netto (1996) destaca que

a segmentação no mercado de trabalho do/a assistente social coloca a diferenciação nas condições de trabalho e salário nas instituições estatais e nas da “iniciativa privada” e desafios, especialmente em relação aos instrumentais operativos diversos. Verifica-se que a forma como ocorre a legalização da metodologia/atividade da “mediação de conflitos” estreita as fronteiras entre as profissões. Estas duas tendências do mercado de trabalho precisam ser consideradas para os estudos futuros sobre a “mediação de conflitos” e o trabalho profissional na área sociojurídica.

3. Mediação na perspectiva histórico-crítica e o Serviço Social

O Documento elaborado pelo CRESS/SP destaca o uso indiscriminado, vulgar e academicamente anacrônico da categoria marxiana da mediação nas produções acadêmicas e científicas analisadas. O Documento aponta que a quase totalidade das produções fazem menção a esta categoria “teórica” “como um suposto fulcro da ‘natureza’ da atuação do/a assistente social em Mediação de Conflitos, dando um significado explicitamente antagônico para a realidade da categoria teórica” (DOCUMENTO CRESS/SP, 2016, p. 15).

A mediação, na concepção marxiana, é uma categoria ontológica e reflexiva. Para esta concepção, as mediações são criadas e recriadas historicamente nas relações que os homens estabelecem entre si e com a natureza. Portanto, elas existem concretamente na realidade. A realidade é um complexo de complexos sociais e não está dada conhecê-la imediatamente. O que imediatamente conhecemos é a aparência da realidade. Para conhecermos a realidade para além da aparência é preciso desvelar, por meio do pensamento, as múltiplas mediações que existem concretamente na realidade. Assim, a categoria mediação é também reflexiva.

Alguns autores da área do Serviço Social, como Netto (2001) e Barroco (2005) problematizam a esfera do cotidiano. Nestas produções a mediação aparece sempre como um par indissolúvel com o imediato. Se considerarmos que o horizonte do trabalho profissional do/a assistente social é o cotidiano, caracterizado pela imediatividade, heterogeneidade e superficialidade extensiva, as múltiplas mediações constitutivas dos processos sociais são obscurecidas pelas particularidades das relações sociais na sociabilidade burguesa que se funda na exploração da força de trabalho. Por isto a categoria mediação como parte do método da teoria social de Karl Marx é fundamental, pois o método é o instrumento que possibilita o conhecimento da realidade para além de suas expressões fenomênicas.

Conforme sublinha Netto (2009), o método de Marx é produto de uma longa elaboração teórica-científica, amadurecida no curso de sucessivas aproximações ao seu objeto. Para Marx e Engels (2007, p. 48-49) a análise da realidade histórica e materialista

não se parte daquilo que os homens dizem, imaginam, ou engendram mentalmente, tampouco do homem dito, pensado, imaginado ou engendrado mentalmente para daí chegar ao homem em carne e osso; parte-se dos homens realmente ativos e de seu processo de vida real para daí chegar ao desenvolvimento dos reflexos ideológicos e aos ecos desse processo de vida.

Para esta concepção o ser social – “a sociabilidade resulta do elementarmente do trabalho, que constituirá o modelo de práxis – é um processo, movimento, que se dinamiza por contradições, cuja superação o conduz a patamares de crescente complexidade e novas contradições impulsionam a outras superações” (NETTO, 2009, p. 678).

Assim, o documento elaborado aponta corretamente o caráter reflexivo da categoria.

A categoria marxiana mediação deve ter centralidade quando pensamos a intervenção do/a assistente social na realidade concreta, uma vez que apreender as mediações estabelecidas nas determinações da sociedade capitalista é um caminho possível para superar o imediatismo da ação profissional (DOCUMENTO CRESS/SP, 2016, p. 16).

Ainda, ao analisar a importância da categoria mediação para o desvelamento da realidade para além da singularidade, o Documento reporta-se a Pontes (2010), para afirmar que

o conflito individual que se apresenta no cotidiano profissional não é uma expressão que se encerra em si. Logo, não suporta uma metodologia que visa a resolução de um fato como se ele não tivesse conexão com o contexto mais geral da sociedade (DOCUMENTO CRESS/SP, 2016, p. 16).

Na formulação teórico-metodológica de Marx, a mediação encontra-se articulada com as categorias de totalidade e de contradição. Assim, considero fundamental o documento fazer claramente referência ao método na Teoria Social de Marx.

Outro aspecto igualmente importante, para garantirmos a radicalidade (no sentido de ir às raízes) da concepção marxiana, é a apreensão das conexões com o trabalho. Entre outros, a dialética materialista marxiana diferencia da dialética idealista hegeliana, porque apreende o trabalho como a atividade fundante do ser social. Esta concepção baliza as diretrizes curriculares, e a centralidade

do trabalho aparece claramente na direção social do processo de formação profissional do/a assistente social. Outro aspecto importante para que o trabalho compareça no Documento refere-se ao fato da metodologia/atividade “mediação de conflitos” suprimir e negar a caráter antagonico das classes sociais fundamentais na ordem burguesa. Ao negar o antagonismo entre as classes sociais, que deriva da exploração da força de trabalho pela classe que detém a propriedade privada dos meios de produção subsume-se com as lutas sociais e, dá-se a impressão que tudo pode ser resolvido pela “boa vontade dos indivíduos em conflitos interpessoais”.

Algumas considerações finais

O Documento acerca do posicionamento preliminar sobre Serviço Social e Mediação de Conflitos evidencia a quantidade restrita de estudos sobre esta metodologia/atividade, principalmente no que concerne à leitura crítica de seus fundamentos teórico e ideo-político. O posicionamento inicial explicitado no Documento demonstra a firmeza e coerência política do CRESS/SP na abordagem da questão em tela.

Considero que este Documento contribuirá imensamente para adensar o debate sobre a metodologia/atividade “mediação de conflitos”, principalmente no que concerne:

- à explicitação da importância do conflito para a tradição liberal e os limites do consenso na sociedade burguesa;
- a retomada conservadora da categoria neutralidade;
- o esvaziamento do método e dos aspectos teórico-metodológicos ao se considerar como metodologia a atividade;
- a “mediação” como aspecto metodológico de apropriação da

realidade esvaziada a mera ação de negociação e ações forjadas de dissolução ou conciliação de interesses,

- a perpetuação de práticas de opressão subsidiando as relações de dominação e subsunção da classe trabalhadora;
- o esvaziamento do pluralismo apropriado pela categoria como valor e princípio ético em uma tendência ao ecletismo,
- a tendência do projeto burguês de apropriação e difusão da razão miserável e o positivismo reafirmado como estratégia conservadora de regulação das relações sociais.

Em síntese, trata-se de um processo amplo, da judicialização e individualização das expressões da questão social como importante estratégia do Estado neoliberal de enxugar a máquina pública pasteurizando respostas e conservando as desigualdades. A “mediação de conflitos” encontra-se posta entre estas respostas. O Documento elaborado pelo CRESS/SP cumpre esta importante tarefa de trazer à luz uma demanda posta por um segmento da profissão e adensar, qualificar o debate.

Referências Bibliográfica

BARROCO, M.L.S. Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL/SP. Posicionamento preliminar sobre Serviço Social e mediação de conflitos. São Paulo: mimeo. 2016.

COUTINHO, C. N. Pluralismo: dimensões teóricas e políticas. In: Caderno ABESS, n. 4. São Paulo: Cortez Editora, 1995.

MARX, K., ENGELS, F. Ideologia Alemã: crítica da novíssima filosofia alemã em seus representantes Fauerbach, B.Bauer e Stirner, e do socialismo alemão em seus diferentes profetas. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2007.

NETTO, J.P. Capitalismo Monopolista e Serviço Social. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. Serviço Social e Sociedade. São Paulo, ano 17, n.50, p. 87-132, 1996.



cress-sp conselho regional de
serviço social de
são paulo
9ª região

Rua Conselheiro Nébias, 1022, Campos Elíseos
Cep: 01203-002 – São Paulo/SP

Tel: (11) 3351-7500
www.cress-sp.org.br