



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

**Secretaria da Reforma do Judiciário**

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, 3º andar, Sala 324

CEP 70.064-900, Brasília-DF, Brasil

Fone: 55 61 3429-9118

Correio eletrônico: reformadojudiciario@mj.gov.br

Internet: www.mj.gov.br/reforma

Distribuição gratuita

Tiragem: 1.000 exemplares

Redação e organização: Juíza Gláucia Falsarella Foley

Editado por: Margareth Leitão

Impresso pela: Cromos - Editora e Indústria Gráfica Ltda.

A transcrição e a tradução desta publicação são permitidas,  
desde que citadas a autoria e a fonte.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Presidente da República  
Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Ministro de Estado da Justiça  
Márcio Thomaz Bastos

Secretário de Reforma do Judiciário  
Pierpaolo Cruz Bottini

Chefe de Gabinete  
José Junio Marcelino de Oliveira

Coordenador-Geral de Modernização da Administração da Justiça  
André Luis Machado de Castro

Assessora da Coordenação de Modernização da Administração da Justiça  
Angélica Batista Junger do Prado

Coordenadora da Chefia de Gabinete  
Ana Teresa Iamarino



PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO

Representante residente do PNUD - Brasil  
Kim Bolduc



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL

Presidente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios  
Desembargador Lécio Resende da Silva

Juíza Coordenadora do Programa Justiça Comunitária  
Gláucia Falsarella Foley

Secretária Executiva do Programa Justiça Comunitária  
Vera Lúcia Soares



# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	7
JUSTIÇA COMUNITÁRIA: UMA REALIDADE .....	9
JUSTIÇA COMUNITÁRIA: CONSOLIDANDO A DEMOCRACIA E PROMOVENDO OS DIREITOS HUMANOS POR MEIO DO ACESSO À JUSTIÇA A TODOS .....	11
PRÓLOGO .....	13
AGRADECIMENTOS .....	15
PREFÁCIO .....	17
INTRODUÇÃO .....	19
1. BREVE APRESENTAÇÃO DO PROGRAMA JUSTIÇA COMUNITÁRIA .....	23
1.1. Histórico .....	23
1.2. O Programa Justiça Comunitária. Linhas gerais .....	24
2. O <i>LOCUS</i> : A COMUNIDADE .....	26
2.1. O conceito de comunidade .....	26
2.2. Conhecendo o <i>locus</i> . O mapeamento social .....	27
2.3. Animação de redes sociais .....	31
2.3.1. As redes sociais .....	31
2.3.2. As redes sociais em movimento .....	34
3. OS ATORES E A SELEÇÃO .....	36
3.1. Os agentes comunitários .....	36
3.2. O perfil dos agentes comunitários .....	36
3.2.1. Requisitos pessoais .....	36
3.2.2. Responsabilidades e compromissos .....	37
3.3. As etapas da seleção .....	37
3.3.1. O recrutamento .....	38
3.3.1.1. Divulgação do processo seletivo .....	38
3.3.1.2. Cadastramento dos interessados .....	38
3.3.1.3. Esclarecimentos sobre o Programa .....	38
3.3.1.4. Inscrição dos interessados .....	39
3.3.2. A seleção .....	39
3.3.2.1. Análise dos formulários de inscrição .....	40
3.3.2.2. Dinâmica de grupo .....	40
3.3.2.3. Entrevista de seleção .....	41
3.3.2.4. Referências judiciais e sociais .....	41
3.3.2.5. Escolha dos candidatos .....	41
3.4. O quadro atual de agentes comunitários de justiça e cidadania .....	42
4. AS ATIVIDADES DOS AGENTES COMUNITÁRIOS .....	45
4.1. Informação jurídica .....	45
4.1.1. Reflexões práticas. Informação jurídica .....	46
4.2. Mediação comunitária .....	46
4.2.1. Reflexões práticas. Mediação comunitária .....	48
4.3. Formação e/ou animação de redes sociais .....	50
4.3.1. Reflexões práticas. Formação e/ou animação de redes sociais .....	51
5. A EQUIPE INTERDISCIPLINAR .....	52
5.1 O papel da interdisciplinaridade .....	52
5.2 A equipe interdisciplinar do Programa Justiça Comunitária .....	52
5.3 Apresentando a equipe interdisciplinar .....	53
6. OS CENTROS COMUNITÁRIOS DE JUSTIÇA E CIDADANIA .....	56
6.1. A finalidade .....	56
6.2. A estrutura física .....	56
6.3. Materiais e equipamentos do Centro Comunitário .....	58

7. A ESCOLA DE JUSTIÇA E CIDADANIA .....	59
7.1. Pressupostos epistemológicos.....	59
7.2. As atividades de capacitação dos agentes comunitários.....	61
7.3. A programação curricular.....	62
7.3.1. Cidadania e noções básicas de direito .....	62
7.3.2. Os cursos e as oficinas de mediação .....	63
7.3.3. Capacitação para a animação de redes sociais.....	66
7.4. O corpo docente .....	67
7.5. As atividades abertas da Escola de Justiça e Cidadania .....	67
7.6. Interlocações institucionais .....	68
7.7. O boletim periódico .....	72
7.8. Avaliação do processo de aprendizagem .....	73
7.9. Os recursos pedagógicos .....	73
7.10. Materiais e equipamentos da Escola de Justiça e Cidadania .....	74
8. AS PARCERIAS INSTITUCIONAIS .....	75
8.1. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) .....	75
8.2. Secretaria de Reforma do Judiciário (SRJ) .....	75
8.3. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) .....	76
8.4. Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) .....	77
8.5. Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios (MPDFT) .....	77
8.6. Universidade de Brasília (UnB) .....	77
8.7. Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República .....	78
9. OS CASOS CONCRETOS .....	79
9.1. As estatísticas.....	79
9.2. O perfil das demandas .....	80
9.3. Os conflitos criminais .....	81
9.4. Ilustração de alguns casos concretos .....	82
9.4.1. O “caso da vaca”.....	82
9.4.2. O “caso dos irmãos” .....	83
9.4.3. O “caso da fumaça” .....	84
9.4.4. O “caso das amigas que trocaram as casas” .....	84
9.4.5. O “caso do DVD extraviado” .....	85
9.4.6. O “caso das mães de crianças especiais” .....	86
10. REGISTRO E MEMÓRIA .....	87
10.1. O sistema de banco de dados .....	87
10.2. Registrando as atividades.....	87
11. O TRABALHO VOLUNTÁRIO .....	89
11.1. A natureza do trabalho voluntário.....	89
11.2. A adesão voluntária. Questões práticas .....	90
12. EM BUSCA DA AUTO-SUSTENTABILIDADE DO PROGRAMA .....	92
12.1 Uma proposta para a reprodução nacional de um programa de justiça comunitária em larga escala e de baixo custo .....	92
13. A AVALIAÇÃO DO PROGRAMA .....	94
13.1. Avaliação. Conceito e objetivos .....	94
13.2. A subjetividade da avaliação .....	95
13.3. Momento da avaliação .....	95
13.4. A avaliação do Programa Justiça Comunitária .....	96
BIBLIOGRAFIA .....	98
ANEXOS .....	101

## **APRESENTAÇÃO**

A Constituição Federal de 1988, fruto da mobilização democrática da Nova República, representou profundo avanço no sentido de assegurar uma série de direitos e garantias para o povo brasileiro. Nesse contexto, o Poder Judiciário assumiu um novo e imprescindível papel – o de transformar direitos meramente formais em garantias efetivas.

A realidade fático-constitucional acabou por incluir, entretanto, e para além do incomensurável aumento de demandas, uma série de conflitos sócio-políticos e econômicos ao âmbito de competência dos Tribunais. Houve, sem dúvidas, inchaço material do Poder Judiciário, com impactos evidentes no tempo e na qualidade da prestação jurisdicional. Foi posto em xeque, assim, o imperativo do acesso à justiça.

Evidente, pois, o alerta de que os métodos tradicionais de resolução judicial de conflitos individuais e coletivos não poderiam mais ser vistos como única alternativa às contendas e querelas individuais e sociais, bem como de que a noção de acesso à justiça não pode e não deve se restringir ao acesso ao Judiciário. É papel da sociedade e do Poder Público o empenho na valorização de maneiras de se efetivarem direitos e de se arbitram conflitos que representem alternativas concretas ao ainda moroso processo judicial – formais e informais.

Quando o que se pretende é a obtenção de soluções satisfatórias, é fundamental apostar e defender que as mesmas podem ser encontradas, inclusive, fora do sistema formal de justiça. Fugir da centralização burocrática quando possível, em prol da autonomia da sociedade em torno de suas responsabilidades. É nessa crença que se insere o Programa de Justiça Comunitária aqui apresentado.

No trabalho que agora se apresenta, é possível verificar o sucesso de um projeto que partiu da associação entre diferentes entes públicos – Judiciário, Executivo e Legislativo – e a esfera comunitária com suas lideranças, num objetivo uníssono. Sucesso que só foi possível porque as instituições parceiras apostaram na capacidade da comunidade de resolver seus próprios conflitos com autonomia, emancipação e solidariedade, oferecendo as condições necessárias para tanto.

Por acreditarmos que a democracia se configura em um processo em que a participação é elemento central, instrumento legítimo para acentuar a cidadania e lutar contra a exclusão social, a disseminação das práticas aqui retratadas se afigura como fundamental, pois provê a continuidade dos esforços empreendidos pelos parceiros na construção de uma sociedade mais justa, calcada na ênfase dos valores comunitários.

Márcio Thomaz Bastos  
Ministro da Justiça





## **JUSTIÇA COMUNITÁRIA: UMA REALIDADE**

A Secretaria de Reforma do Judiciário foi criada com o objetivo de promover, coordenar, sistematizar e angariar propostas referentes à reforma do Judiciário. Tem como papel principal ser um órgão de articulação entre o Executivo, o Judiciário, o Legislativo, o Ministério Público, Governos Estaduais, entidades da sociedade civil e organismos internacionais, para a promoção e difusão de ações e projetos de melhoria do Poder Judiciário.

Visando democratizar a realização da justiça e criar as condições indispensáveis ao pleno exercício da cidadania, a Secretaria de Reforma do Judiciário, juntamente com os demais parceiros aqui apresentados, decidiu apoiar o Projeto Justiça Comunitária, por acreditar que nele há o estímulo à comunidade, ao desenvolver mecanismos próprios de resolução de conflitos, por meio do diálogo, da participação comunitária e da efetivação dos direitos humanos.

O programa aqui apresentado implica uma transformação do modo de ação institucional por incorporar as dimensões e problemáticas comunitárias em suas ações. O reconhecimento do papel principal da comunidade na construção da justiça promove a responsabilidade ativa e cidadã, e proporciona a apropriação por parte da própria comunidade do processo de transformação e superação de estigmas, combatendo, pois a exclusão social.

Acreditando na relevância desse papel e dando continuidade aos nossos esforços para a melhoria do sistema de justiça brasileiro, elaboramos o presente relato dessa experiência, cujo objetivo é retratar a realidade desse meio alternativo de resolução de conflitos, que difere dos demais por ser intrínseco à própria comunidade.

Experimentado nesta unidade da Federação, reúne um conjunto de informações e iniciativas que será essencial para, além de compartilhar a experiência e de fornecer ferramentas operacionais para a sua multiplicação, trazer reflexão e diálogo coletivo dos temas sociais.

Pierpaolo Cruz Bottini  
Secretário de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça



## **JUSTIÇA COMUNITÁRIA: CONSOLIDANDO A DEMOCRACIA E PROMOVENDO OS DIREITOS HUMANOS POR MEIO DO ACESSO À JUSTIÇA A TODOS**

O PNUD identifica o acesso à justiça como um elemento prioritário para a garantia do desenvolvimento e como uma área de cooperação fundamental para o cumprimento de seu mandato em várias partes do mundo. Nesse contexto e no marco de seu mandato, o PNUD vem apoiando desde 2005, em parceria com a Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, o Programa de Justiça Comunitária, coordenado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

Para o PNUD, o Programa de Justiça Comunitária representa um paradigma com grande potencial transformador na medida em que articula ações de disseminação de informação jurídica, mediação de conflitos e animação de redes sociais, tendo como protagonistas e parceiros a própria comunidade – através dos agentes comunitários e membros do poder judiciário local, com o objetivo único de ampliar o acesso à justiça daquelas pessoas que invariavelmente não dispõem de informação adequada ou dos meios necessários para tal.

O PNUD entende que o fortalecimento de programas de justiça comunitária que levem em consideração o marco normativo brasileiro, a diversidade cultural e o respeito à dignidade das pessoas envolvidas nos processos comunitários será um mecanismo para a consolidação da democracia e promoção dos direitos humanos através do acesso à justiça a todos.

A publicação desse relato é uma oportunidade ímpar de socializar essa experiência concreta de construção coletiva. Por isso, o PNUD deseja que o presente relato da experiência de justiça comunitária coordenada pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e implementada pelos agentes comunitários de justiça e cidadania e representantes do poder judiciário sirva como exemplo de uma prática bem sucedida de acesso à justiça, preocupada com o cidadão, e que este possa inspirar a realização de experiências semelhantes em outras cidades brasileiras e em outros países da América Latina.

Kim Bolduc  
Representante Residente  
Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento



## PRÓLOGO

Tenho imensa honra e satisfação em apresentar o presente documento. O relato elaborado cumpre plenamente o seu papel. Conduz de um lugar ao outro uma experiência que, no caso, é de grande sucesso. Disponibiliza, a todos os interessados, uma concreta possibilidade de transformar a realidade ao seu redor, partindo sempre de si mesmos.

Olho para essa experiência como quem observa uma frondosa árvore, de ampla copa, numerosos frutos e fortes sementes. Sei que um dia essa árvore já foi semente. Nasceu da vontade e visão da Excelentíssima Juíza de Direito Gláucia Falsarella Foley e cresceu na terra fértil do Egrégio Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Como adubo, recebeu amor, determinação, sensibilidade e força de vontade em abundância. A seiva, que dilui os nutrientes e leva o alimento a todas as partes, ficou a cargo dos dedicados agentes comunitários de justiça e cidadania.

Assim como o destino de uma árvore é adaptar-se ao solo e ao ambiente, crescer e produzir frutos, também a justiça comunitária seguiu esse caminho. As informações contidas neste documento servirão, assim como as sementes, para difundir a autonomia, a consciência e a convicção de que é possível sermos protagonistas da nossa própria história, independentemente de classe, posição ou condição social.

A todos aqueles que farão uso desse relato de experiência, uma especial recomendação: cuidem das informações deste documento como quem cuida de uma criança. Dêem a ele a atenção e a dedicação necessárias e, assim como nós, vocês também terão a alegria e a satisfação de terem como retorno o recompensador resultado da emancipação social, condição primeira da paz, justiça e cidadania.

Desembargador Lécio Resende da Silva  
Presidente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios



## **AGRADECIMENTOS**

A Coordenação do Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal manifesta o seu agradecimento à Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça e ao Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) pela generosa iniciativa de divulgar esta experiência, fornecendo meios para a publicação deste relato.

Nossos agradecimentos aos membros e servidores do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, na pessoa de seu Presidente Desembargador Lécio Resende da Silva. Essa Corte, reafirmando a sua vocação vanguardista, apostou neste projeto, desde o seu nascedouro, e assegurou a estrutura necessária para a sua construção e consolidação.

Um especial agradecimento a todos os membros da equipe do Programa Justiça Comunitária que, com competência e entusiasmo, devotaram conhecimento e experiência a este trabalho, ofertando suas leituras, comentários, pesquisas e assessoria. Este momento de celebração é de responsabilidade de cada um deles. Agradecemos ainda pela participação valiosa a todos os consultores e consultoras nesta fase de replanejamento do Programa.

Também gostaria de agradecer aos representantes das instituições parceiras que, em permanente interlocução, imprimiram a sua contribuição pessoal e institucional ao Programa. Sem a colaboração do Ministério Público do Distrito Federal, da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, da Defensoria Pública do Distrito Federal, do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República e da Secretaria da Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, a trajetória do Programa Justiça Comunitária narrada neste trabalho não teria sido possível.

Aos Agentes Comunitários de Justiça e Cidadania, alma do Programa Justiça Comunitária e protagonistas de todas as narrativas impressas nestas páginas.

Gláucia Falsarella Foley  
Juíza Coordenadora do Programa Justiça Comunitária





## PREFÁCIO

O presente relato tem por objetivo compartilhar a experiência do Programa Justiça Comunitária, coordenado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, desde outubro de 2000. A partir de uma breve contextualização do tema da justiça comunitária no cenário contemporâneo, este material oferece algumas ferramentas operacionais para auxiliar todos aqueles que já iniciaram ou pretendem iniciar essa fascinante jornada em busca da democratização da realização da justiça, no âmbito comunitário.

Trata-se de uma exposição – nem sempre confortável – da aprendizagem extraída desses seis anos de experiência, nas cidades-satélites de Ceilândia e Taguatinga. A ilustração de nossos erros e acertos tem por objetivo inspirar novos e atuais programas e, na medida do possível, ajudar a evitar que experiências negativas se repitam desnecessariamente.

É bem verdade que cada comunidade tem a sua trajetória que a faz única, e essa experiência precede qualquer esforço institucional que lhe seja externo, porque somente a comunidade é que pode definir o seu processo de transformação e desenvolvimento. Contudo, é exatamente a dificuldade de sintonia entre os anseios da comunidade e os objetivos de um programa institucional que justifica a publicação do presente trabalho.

Para que este material ganhe contornos interativos, é indispensável que haja um diálogo entre o conteúdo aqui exposto e a perspectiva de seus leitores e usuários. Nesse sentido, a página virtual do Programa Justiça Comunitária<sup>1</sup> dedicará, a partir da edição deste relato, um espaço de interação com o leitor, a fim de que o debate possa fluir, trazendo benefícios a todos os projetos voltados à democratização da justiça, ainda que operacionalizados sob modelos diferentes.

Partimos da convicção de que, diante de um cenário de profunda fragmentação do tecido social, todas as experiências que busquem a animação de redes sociais, o estímulo ao diálogo solidário e a reflexão coletiva dos temas sociais são indispensáveis e devem ser expostas à necessária troca, à generosa partilha. Nesse sentido, a partir do registro de uma experiência concreta, este trabalho pretende provocar o debate sobre a possível integração entre pluralidade, autonomia, ética, democracia e justiça, a ser estabelecido entre todos os que apostam na construção de uma sociedade mais justa, fraterna e solidária.

É sob essa perspectiva, pois, que este trabalho pretende desenvolver não um modelo, mas caminhos possíveis para delinear os traços de uma justiça comunitária para a emancipação social.

Gláucia Falsarella Foley  
Juíza Coordenadora do Programa Justiça Comunitária

---

1. Disponível em: <[http://www.tjdf.gov.br/tribunal/institucional/proj\\_justica\\_comunitaria/index.asp](http://www.tjdf.gov.br/tribunal/institucional/proj_justica_comunitaria/index.asp)>.



## INTRODUÇÃO

Diante da crise dos paradigmas da modernidade, a realidade contemporânea, plural e fragmentada, requer a construção de uma concepção de direito pertencente a uma nova constelação paradigmática. No âmbito da realização da justiça, a racionalidade moderna que celebra a universalidade, a linearidade e a verticalidade já não se mostra suficiente para lidar com as complexidades que marcam os tempos atuais.

A justiça realizada por meio da jurisdição estatal é um modelo que segue os padrões da modernidade ocidental, posto que estruturada a partir de princípios universais pautados em imperativos legais. Trata-se de um tipo de justiça que codifica procedimentos e aplica a norma no caso concreto, com base em deduções racionais advindas da autoridade da lei ou dos precedentes. Em situações de conflito, o Estado substitui a vontade dos cidadãos, a fim de dizer o direito e assegurar a paz social. Sob esse padrão, o Estado detém o monopólio do exercício da atividade jurisdicional.

Isso não significa afirmar, contudo, que o Estado detenha o monopólio da criação do direito. Há uma parcela da sociedade que, excluída do atendimento jurisdicional, busca fórmulas próprias de resolução de conflitos, criando alternativas para manter o mínimo de coesão social. Essa pluralidade de ordens jurídicas, apesar de ser uma realidade, em geral não é reconhecida oficialmente pelo Estado. Contudo, a partir do final da década de 70, sobretudo nos EUA, assistimos a emergência de um movimento de resgate dos métodos alternativos de resolução de disputas (ADRs)<sup>2</sup> como um instrumento de realização da justiça.<sup>3</sup>

Esse fenômeno tem sido analisado sob diferentes perspectivas. O debate se divide entre os opositores à flexibilização do pretense monopólio estatal de realização da justiça e aqueles que acreditam que os métodos alternativos de resolução de disputas revelam sinais de uma justiça do futuro.

Os críticos, apesar de algumas divergências de linhas de pensamento, questionam: seria esse movimento parte de um processo de privatização das funções consideradas eminentemente estatais? Estaria o Estado outorgando suas atribuições jurisdicionais aos cidadãos, deixando-lhes escapar a autoridade de arbitrar conflitos e equilibrar desigualdades para promover a paz social? Não seria essa uma forma de reservar a justiça social aos socialmente incluídos e destinar uma justiça de "segunda classe" aos excluídos?

---

2. A sigla tem as iniciais da denominação em inglês: *Alternative Dispute Resolution*.

3. AUERBACH, Jerold S. *Justice without law?* Oxford, UK: Oxford University, 1983, apud FOLEY, Gláucia Falsarella. *Justiça comunitária: por uma justiça da emancipação*. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, Brasília, 2003. p. 69-72.

De outro lado, entre os entusiastas, encontramos desde os que vêem esse movimento como uma alternativa eficaz à morosidade e à inacessibilidade do processo judicial oficial, até os que o consideram um instrumento de resgate do estatuto do cidadão e da comunidade, a fim de restaurar a sua capacidade emancipatória, por meio da autogestão de seus conflitos.

Esse movimento de resgate e de construção de novos métodos de resolução de conflitos conta com um importante instituto, objeto de debate ao longo das últimas três décadas: a mediação. Trata-se de um processo no qual uma terceira parte desinteressada e sem qualquer poder de decisão facilita que as partes em conflito construam uma solução. Em contraste com o sistema jurisdicional, a lógica da mediação oferece, potencialmente, um padrão dialógico, horizontal e participativo.

Quando operada na esfera comunitária, a mediação potencializa a sua dimensão emancipatória, na medida que trata de autodeterminação, de participação nas decisões políticas, reelaborando o papel do conflito e desenhando um futuro sob novos paradigmas.

Muito embora a experiência a ser partilhada neste relato tenha sido concebida por iniciativa de um ente estatal, o modelo desenvolvido é comunitário porque, além de contar com membros da comunidade como seus principais operadores, é exatamente na esfera comunitária, onde a vida acontece, que se estabelece o *locus* preferencial de atuação do Programa. Em poucas palavras, é a justiça realizada pela, para e na comunidade.

O caráter emancipatório de um projeto não se define pela natureza da entidade que o implementou, mas pelos princípios com os quais opera. Portanto, não há qualquer razão na assertiva que confere legitimidade exclusivamente aos programas de justiça comunitária levados a efeito por entes não-estatais. Se há prevalência da dialógica em detrimento da retórica persuasiva, da coerção e da burocracia verticalizada<sup>4</sup>, se o saber local é respeitado como parte do processo de aprendizagem, se o conflito é transformado em oportunidade de empoderamento individual e social e se as atividades são voltadas para transformar tensão social em possibilidades de criação de solidariedade e paz social, a justiça é do tipo comunitária e, como tal, ostenta vocação para a prática transformadora.

Por fim, há que se esclarecer que, embora a justiça comunitária seja por vezes classificada como instrumento "alternativo" de resolução de conflitos, o modelo ilustrado neste trabalho não pretende afirmar-se em substituição ao sistema judicial oficial. Ao

---

4. Retórica, burocracia e coerção são, na análise de Sousa Santos, os três componentes estruturais do direito que podem se articular sob diferentes combinações, a depender do campo jurídico ou dentro de um mesmo campo (SOUSA SANTOS, Boaventura de. O Estado e o pluralismo jurídico em África. In: SOUSA SANTOS, Boaventura de; TRINDADE, João Carlos (Orgs.). *Conflito e transformação social: uma paisagem das justiças em Moçambique*. Porto: Afrontamento, 2003. p. 7).

contrário, o pressuposto adotado é o de que a jurisdição revela-se um instrumento apto a proteger direitos e garantir a realização da justiça, em especial nas situações extremas em que as circunstâncias dos conflitos repousam na violência e na ausência do diálogo e, ainda, diante de um acentuado descompasso de poder – seja econômico, social ou político – entre as partes em conflito.

Nesse sentido, a justiça comunitária deve ser interpretada em complementaridade ao sistema oficial. Por outro lado, considerando a sua vocação de promover a paz e coesão social nas esferas da comunidade, onde os conflitos havidos, em geral, não são levados ao Poder Judiciário, a justiça comunitária constitui importante instrumento de realização de justiça, apto a integrar um projeto emancipatório que redimensione o direito, articulando-o sob uma nova relação entre ética e justiça.



# 1. BREVE APRESENTAÇÃO DO PROGRAMA JUSTIÇA COMUNITÁRIA<sup>5</sup>

## 1.1. Histórico

O Projeto Justiça Comunitária do Distrito Federal nasceu a partir da experiência advinda do Juizado Especial Cível Itinerante do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, o qual busca atender às comunidades do Distrito Federal com dificuldades de acesso à justiça formal. Durante os primeiros três anos de experiência, no interior de um ônibus especialmente adaptado para a realização de audiências, foi possível constatar a absoluta falta de conhecimento dos cidadãos em relação aos seus direitos e, ainda, a dificuldade de produção probatória, tendo em vista a informalidade com que os negócios são firmados nessas comunidades.

Um fato, porém, revelava o êxito da experiência. Aproximadamente 80% da demanda do Juizado Itinerante resultavam em acordo. Esse dado confirmou que a iniciativa do ônibus efetivamente rompeu obstáculos de acesso à justiça, tanto de ordem material, quanto simbólica. A ruptura com a "liturgia forense" e a horizontalidade com a qual as audiências eram realizadas ajudaram a criar um ambiente de confiança favorável ao alto índice de acordos constatado.

Contudo, apesar dos acordos não resultarem de nenhum tipo de coerção, o que se verificava à época era que nem sempre os seus conteúdos correspondiam ao sentimento de justiça trazido por cada parte ao processo. Como a produção probatória era difícil, os acordos pareciam resultar de uma razão meramente instrumental, que levava à renúncia parcial do direito, a fim de se evitar os riscos de uma sucumbência total. Esse "consenso da resignação", pois, parecia contrariar todo o esforço de se buscar a democratização do acesso à Justiça formal.

Essas constatações impulsionaram a reflexão sobre a possibilidade de se desenvolver na comunidade espaços nos quais fossem possíveis a democratização do acesso à informação e o diálogo visando consensos justos, do ponto de vista de seus protagonistas. Para tanto, o clássico "operador do direito" deveria ceder lugar a pessoas comuns que partilhassem o código de valores e a linguagem comunitária e, dessa forma, pudessem fazer as necessárias traduções. Delineava-se, assim, o primeiro esboço do Projeto Justiça Comunitária.

Seus contornos, porém, ganharam maior definição no decorrer do debate havido entre os representantes das entidades parceiras<sup>6</sup>, os quais imprimiram, a partir da perspectiva de cada instituição, a sua contribuição para a elaboração do Programa, cujos breves traços são apresentados a seguir.

5. O inteiro teor do Programa Justiça Comunitária do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios encontra-se disponível em: <[www.tjdf.gov.br/tribunal/institucional/proj\\_justica\\_comunitaria/index.asp](http://www.tjdf.gov.br/tribunal/institucional/proj_justica_comunitaria/index.asp)>.

6. Durante o segundo semestre de 1999, as instituições parceiras foram representadas pelos seguintes membros: Defensoria Pública do Distrito Federal: Fernando Antonio Calmon Reis, defensor público; Faculdade de Direito da Universidade de Brasília: José Geraldo de Sousa Júnior, diretor da Faculdade de Direito da UnB; Alayde Avelar Freire Sant'Anna e André

## 1.2. O Programa Justiça Comunitária. Linhas gerais<sup>7</sup>

O Projeto Justiça Comunitária foi criado em outubro de 2000, com o objetivo de democratizar a realização da justiça, restituindo ao cidadão e à comunidade a capacidade de gerir seus próprios conflitos com autonomia.

A iniciativa foi levada a efeito pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, em parceria com o Ministério Público do Distrito Federal, a Defensoria Pública do Distrito Federal, a Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (UnB) e, à época, a Comissão de Direitos Humanos da OAB/DF, sob o convênio firmado com a Secretaria de Estado de Direitos Humanos da Presidência da República.

Atualmente, o Programa está instalado nas cidades-satélites de Ceilândia e Taguatinga, com 332.455 e 223.452 habitantes, respectivamente<sup>8</sup>. O Programa conta com 40 agentes comunitários que, na qualidade de membros das comunidades nas quais atuam, compartilham a linguagem e o código de valores comunitários.

Os agentes comunitários são credenciados no Programa, por meio de um processo de seleção levado a efeito pela equipe psicossocial<sup>9</sup>. Encerrada essa etapa, os selecionados iniciam uma capacitação permanente na Escola de Justiça e Cidadania<sup>10</sup>, onde recebem noções básicas de Direito, treinamento nas técnicas de mediação comunitária e de animação de redes sociais, além da participação nos debates sobre direitos humanos.



Macedo de Oliveira, advogados da UnB; Ministério Público do Distrito Federal e Territórios: Renato Sócrates Gomes Pinto, procurador de justiça e Newton Cezar Valcarenghi Teixeira, promotor de justiça; Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Distrito Federal (OAB/DF): Sandra Ferreira Moreira, Iaris Ramalho Cortês e Tereza de Jesus Pinheiro Montenegro, conselheiras da OAB/DF; Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT): Edmundo Minervino Dias, desembargador presidente; Gláucia Falsarella Foley, juíza de direito, Marcelo Girade Corrêa e Vera Lucia Soares, técnicos judiciários.

7. Este panorama resulta de um processo de replanejamento pelo qual passou o Programa Justiça Comunitária, no segundo semestre de 2006, o qual contou com a valiosa contribuição da consultora do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) Doutora Marília Weigert Ennes, contratada também para a consultoria na confecção do mapeamento social e animação de redes sociais.

8. Fonte: SEPLAN/CODEPLAN. Pesquisa distrital por amostra de domicílios – 2004.

9. O perfil dos agentes comunitários e o processo de seleção estão descritos no Capítulo 3 deste trabalho.

10. Ver Capítulo 7.



A atuação dos agentes comunitários é acompanhada por uma equipe interdisciplinar, composta de advogados, psicólogos, assistentes sociais, servidores de apoio administrativo, um artista e uma juíza que coordena o Programa. As atividades<sup>11</sup> desenvolvidas pelos agentes comunitários são as seguintes: 1) informação jurídica; 2) mediação comunitária; e 3) formação e/ou animação de redes sociais.



A primeira atividade tem por objetivo democratizar o acesso às informações dos direitos dos cidadãos, decodificando a complexa linguagem legal. Para tanto, os agentes comunitários produzem, em comunhão com os membros da equipe interdisciplinar, materiais didáticos e artísticos, tais como cartilhas, filmes, peças teatrais, musicais, cordéis, dentre outros.

A mediação comunitária, por sua vez, é uma importante ferramenta para a promoção do empoderamento e da emancipação social. Por meio dessa técnica, as partes direta e indiretamente envolvidas no conflito têm a oportunidade de refletir sobre o contexto de seus problemas, de compreender as diferentes perspectivas e, ainda, de construir em comunhão uma solução que possa garantir, para o futuro, a pacificação social.

A terceira atividade refere-se à transformação do conflito – por vezes, aparentemente individual – em oportunidade de mobilização popular e criação de redes solidárias entre pessoas que, apesar de partilharem problemas comuns, não se organizam, até porque não se comunicam.

Ao desenvolver essas atividades, o Programa Justiça Comunitária tem por pretensão a transformação de comunidades fragmentadas em espaços abertos para o desenvolvimento do diálogo, da autodeterminação, da solidariedade e da paz.

11. Ver Capítulo 4.

## 2. O LOCUS: A COMUNIDADE

A complexidade e a fragmentação da realidade social são traços da contemporaneidade impressos nas esferas mundial e local. Em toda sociedade, porém, há agrupamentos humanos unidos por diversas identidades, dentre elas a territorial, que confere à comunidade o *status* de *locus* privilegiado para o desenvolvimento de programas de transformação social.

Essa identidade territorial, segundo Kisil, é vivenciada “onde os indivíduos ou grupos sociais mais facilmente reconhecem como pertencentes a uma mesma comunidade (...). A fonte mais imediata de auto-reconhecimento e organização autônoma é o território. As pessoas identificam-se com os locais onde nascem, crescem, vão à escola, têm seus laços familiares, enfim se socializam e interagem em seu ambiente local, formando redes sociais com seus parentes, amigos, vizinhos, organizações da sociedade civil e autoridades do governo”.<sup>12</sup>

No mesmo sentido, o Programa Justiça Comunitária adota a comunidade como esfera privilegiada de atuação, porque concebe a democracia como um processo que, quando exercido em nível comunitário, por agentes e canais locais, promove inclusão social e cidadania ativa, a partir do conhecimento local. É na instância da comunidade que os indivíduos edificam suas relações sociais e podem participar de forma mais ativa das decisões políticas. É nesse cenário que se estimula a capacidade de autodeterminação do cidadão e de apropriação do protagonismo de sua própria história.

### 2.1. O conceito de comunidade

Em meio à vasta literatura sociológica dedicada a conceituar comunidade, a definição talhada por Lycia e Rogério Neumann revela-se bastante útil para este trabalho, considerando a sua objetividade: “Comunidade significa um grupo de pessoas que compartilham de uma característica comum, uma ‘comum unidade’, que as aproxima e pela qual são identificadas.”<sup>13</sup>

Conforme os próprios autores alertam, em geral, a unidade comum é a região onde as pessoas vivem, mas nada impede que uma comunidade seja constituída a partir de interesses e/ou causas partilhados. De qualquer sorte, no núcleo do conceito está localizada a idéia de identidade compartilhada.

Neste trabalho, a denominação comunidade será atribuída aos agrupamentos humanos que vivem na mesma localização geográfica e que, nessa condição, tendem a

---

12. KISIL, Marcos. *Comunidade: foco de filantropia e investimento social privado*. São Paulo: Global; Instituto para o Desenvolvimento Social (IDIS), 2005. p. 38.

13. NEUMANN, Lycia Tramujas Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns. *Repensando o investimento social: a importância do protagonismo comunitário*. São Paulo: Global; Instituto para o Desenvolvimento Social (IDIS), 2004. p. 20-21. (Coleção Investimento Social).

partilhar dos mesmos serviços (ou da ausência deles), problemas, códigos de conduta, linguagem e valores.

A partilha territorial, entretanto, não leva necessariamente à construção de uma comunidade coesa socialmente. Essa característica vai depender do grau de conexão entre seus membros e de sua capacidade de promover desenvolvimento local, ou seja, de seu capital social.

O capital social se verifica de acordo com o “grau de coesão social que existe nas comunidades e que é demonstrado nas relações entre as pessoas ao estabelecerem redes, normas e confiança social, facilitando a coordenação e a cooperação para o benefício mútuo”.<sup>14</sup>

Segundo Robert C. Chaskin<sup>15</sup>, a aferição da coesão social de uma comunidade se dá a partir da análise de quatro elementos, a saber: 1) senso de comunidade ou grau de conectividade e reconhecimento recíproco; 2) comprometimento e responsabilidade de seus membros pelos assuntos comunitários; 3) mecanismos próprios de resolução de conflitos; 4) acesso aos recursos humanos, físicos, econômicos e políticos, sejam locais ou não.

Onde há coesão social, há identidade compartilhada, cuja criação depende da mobilização social e do envolvimento com os problemas e soluções locais. Há, portanto, segundo Putman<sup>16</sup>, um ciclo virtuoso entre capital social e desenvolvimento local sustentável. Nesse sentido, desenvolver comunidade é um processo que “agrega valores éticos à democracia e constrói laços de solidariedade”.<sup>17</sup>

## **2.2. Conhecendo o *locus*. O mapeamento social**

Primeiramente, é preciso definir o que se pretende com o mapeamento social, a fim de que os formulários de identificação e cadastramento dos dados sejam elaborados de maneira a veicular as perguntas adequadas. Nesse sentido, é importante ressaltar que o mapa a ser confeccionado não se resume a uma fotografia momentânea dos elementos identificados, mas deve ser um guia para subsidiar o diálogo entre essas informações, para servir de base a uma permanente animação de redes sociais.

Para o Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal, a identificação das organizações sociais é fundamental para servir de referência para: a) o processo de seleção de

---

14. AUSTRALIAN BUREAU OF STATISTICS, *Social capital and social wellbeing*, apud NEUMANN, Lycia Tramujas Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns, *Repensando o investimento social: a importância do protagonismo comunitário*, cit., p. 47.

15. CHASKIN, Robert J. *Defining community capacity: a framework and implications from a comprehensive community initiative*, apud NEUMANN, Lycia Tramujas Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns, *Repensando o investimento social: a importância do protagonismo comunitário*, cit., p. 24.

16. PUTNAM, Robert D. *Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna*. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 2005. p. 186.

17. KISIL, Marcos, *Comunidade: foco de filantropia e investimento social privado*, cit., p. 51.

novos agentes comunitários; b) o encaminhamento dos participantes para a rede social, quando a solução do conflito assim o demandar; c) o conhecimento das circunstâncias que envolvem os problemas comunitários; e, d) a constituição de novas redes sociais ou o fortalecimento e a animação das já existentes, quando a demanda ostentar potencial para tanto.

No decorrer da execução do Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal, as dificuldades enfrentadas na confecção desse mapeamento foram inúmeras, desde a carência de recursos humanos – em especial na fase inicial – até a dificuldade de se traçar uma estratégia de animação de redes sociais, quando toda a prioridade do Programa estava voltada para a capacitação dos agentes comunitários nas técnicas de mediação.<sup>18</sup>

Apesar das dificuldades, o Programa conseguiu reunir, com a colaboração de alguns agentes comunitários, informações relevantes para a confecção do mapa, sem contudo estabelecer uma conexão entre elas. Na ausência de um planejamento prévio aliado a uma clara estratégia metodológica de conexão entre essas informações, os dados coletados não se comunicaram.

Com o propósito de suprir essa lacuna, o Programa está desenvolvendo um passo-a-passo<sup>19</sup> como estratégia para a confecção permanente do mapeamento social das duas cidades-satélites, o qual contém as seguintes fases:

a) definir a área geográfica a ser mapeada com limites claros;

b) definir as fontes de informação e a metodologia adequada (documentos de órgãos oficiais, visitas às instituições, entrevistas pessoais ou por telefone, entre outras);

c) recrutar os agentes comunitários para a coleta dos dados e estimular que o façam com o auxílio de alguns moradores;<sup>20</sup>

d) criar um formulário para a identificação e o cadastramento;<sup>21</sup>

e) organizar um banco de dados apto a promover o cruzamento dessas informações.

---

18. Hoje, a avaliação é a de que o fato de o Programa ostentar três pilares não significa necessariamente que eles devam ser construídos um a um. Havendo uma estrutura mínima, o ideal é que os três sustentáculos de um programa de justiça comunitária sejam desenvolvidos em conjunto, uma vez que há íntima relação entre eles. A título de exemplo, é a partir de uma programação eficiente das atividades voltadas à animação de redes sociais que se podem atrair demandas para a mediação efetivamente comunitária, com largo impacto social.

19. A formulação desse passo-a-passo foi uma adaptação da experiência desenvolvida pela equipe psicossocial do Programa Justiça Comunitária da sistematização sugerida por Lycia Tramuja Vasconcellos Neumann e Rogério Arns Neumann (*Desenvolvimento comunitário baseado em talentos e recursos locais – ABCD*. São Paulo: Global; Instituto para o Desenvolvimento Social (IDIS), 2004).

20. O Programa Justiça Comunitária conta com alguns “amigos do Programa”. Em geral, são ex-agentes comunitários que, por alguma razão, desligaram-se do Programa sem, contudo, deixarem de contribuir para a realização de atividades pontuais.

21. Ver Anexo I.

A fim de adotar uma metodologia coerente com a estrutura do Programa, a equipe interdisciplinar reduziu a área – e as suas expectativas – objeto do mapeamento, transformando essa tarefa de difícil execução em algo viável, envolvente e eficiente. A partir dessa redução e da consciência de que a cartografia social é uma atividade em permanente construção, adequaram-se as etapas desse processo à capacidade estrutural, para não gerar novas frustrações.

A definição territorial da área mapeada e de suas limitações obedeceu ao critério de local de moradia de cada agente comunitário, o que possibilitou, inclusive, maior inserção dos agentes em sua comunidade. Optou-se por localizar deficiências e necessidades, mas também talentos, habilidades e recursos disponíveis. Essa estratégia possibilita que o mapeamento sirva de espelho para a comunidade que, ao se olhar, tenha consciência de seus problemas, mas também conheça as suas potencialidades, o que é essencial para a construção de uma identidade comunitária.

Esse método também torna possível investigar em que medida as soluções para os problemas comunitários já existem ali mesmo, exatamente naquela comunidade que, por razões histórico-estruturais de exclusão social, não enxerga nenhuma solução para os seus problemas, senão por meio do patrocínio de uma instituição externa àquele *habitat*. Essa conexão entre problemas e soluções promove “um senso de responsabilidade pela comunidade como um todo, o que cria uma espiral positiva de transformação social”.<sup>22</sup>

Para que essa conexão efetivamente aconteça, é indispensável que o processo de mapeamento não tenha por objetivo tão-somente a confecção de um banco de dados, repleto de informações úteis, porém sem ligação entre si. A construção permanente do banco de dados é, sobretudo, um meio de fortalecer relações e criar novas parcerias.

Segundo Lylia e Rogério Neumann, “ao identificar os recursos locais, os moradores passam a conhecer o potencial de sua comunidade e começam a estabelecer novas conexões, ou fortalecer as já existentes, entre os indivíduos, seus grupos e as instituições locais, assim como entre esses atores, e as causas que são importantes para o desenvolvimento daquela comunidade”.<sup>23</sup>

Nesse sentido, apresenta-se a seguir as informações a serem coletadas para o mapeamento social do Programa Justiça Comunitária. Esse processo, sob essa nova formatação, teve início em 25 de agosto de 2006.<sup>24</sup>

---

22. NEUMANN, Lylia Tramuja Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns, *Desenvolvimento comunitário baseado em talentos e recursos locais – ABCD*, cit., p. 26.

23. *Ibidem*, p. 23.

24. Nessa data teve início o semestre letivo de 2006 da Escola de Justiça e Cidadania, oportunidade em que se apresentou a nova metodologia de captação das informações relativas à comunidade, a fim de que os agentes comunitários possam contribuir de maneira mais efetiva para a confecção do mapeamento social.

## RECURSOS DISPONÍVEIS<sup>25</sup>

### **Associação de Moradores**

Estas organizações são fundamentais por sua capilaridade e pelo potencial de produzir capital social e protagonismo comunitário, ou seja, por sua capacidade de mobilização em torno de interesses e valores comuns. É um contraponto à cultura de dependência de apoio institucional externo. É interessante que a identificação das associações inclua a informação sobre seu funcionamento (local, periodicidade de reuniões, dentre outros) bem assim as suas realizações.

### **Instituições em geral**

Entidades públicas = escolas, hospitais, postos de saúde, parques, bibliotecas, etc.; Associações e instituições = igrejas, clubes, cooperativas, centros comunitários, etc.

O elenco destas instituições deve ser acompanhado de um levantamento quanto ao acervo de recursos que cada uma delas pode oferecer. Por exemplo, é importante registrar se uma escola pública possui – e/ou está disposta a oferecer – salas para reuniões abertas aos finais de semana, computadores, cursos de alfabetização de adultos, quadras de esportes, educadores voluntários, conselhos de pais e mestres, sinergia entre a escola e a comunidade, organização estudantil, etc.<sup>26</sup>

### **Habilidades pessoais**

Em toda comunidade, é possível identificar líderes, voluntários, bordadeiras, cozinheiras, artistas, educadores, mediadores “natos” de conflitos, etc. Essas pessoas, entretanto, muitas vezes estão “soltas” e poderiam potencializar seus talentos se firmassem parcerias ou simplesmente se tivessem maiores oportunidades de expressar as suas habilidades. O mapeamento pode auxiliar no desencadeamento desse processo.

## DIFICULDADES

É indispensável que o formulário de informações coletadas para a confecção do mapa tenha um espaço destinado ao registro dos problemas da comunidade, segundo a perspectiva da própria comunidade. Além disso, é interessante classificar o problema de acordo com a sua natureza: estrutural, social, pessoal<sup>27</sup>. Essa classificação, quando efetuada pelo próprio agente comunitário, em comunhão com as pessoas entrevistadas, pode provocar uma reflexão importante sobre o contexto nos quais repousam os conflitos – individuais ou coletivos – daquela comunidade. Assim, problemas como desemprego, analfabetismo, ausência de saneamento, falta de hospitais e escolas, violência doméstica, crianças de rua, crime organizado, gangues de jovens, alcoolismo, evasão escolar, crimes, abuso infantil, problemas psicológicos, dentre outros, comporão um mosaico útil para impulsionar uma reflexão coletiva acerca de suas circunstâncias.

25. NEUMANN, Lylcia Tramuja Vasconcelos; NEUMANN, Rogério Arns, *Desenvolvimento comunitário baseado em talentos e recursos locais – ABCD*, cit., p. 53-61.

26. *Ibidem*, p. 64.

27. *Ibidem*, p. 24.

Embora não haja um momento de conclusão do mapeamento social, eis que se trata de um processo permanente na mesma medida da dinâmica social, é fundamental que os resultados parciais sejam objeto de partilha e debate na comunidade. Além disso, é importante que, periodicamente, sempre que possível, haja uma análise dos resultados alcançados a partir da confecção do mapa, tais como parcerias, empreendimentos ou eventos desencadeados a partir desse processo.

## **2.3. Animação de redes sociais**

### **2.3.1. As redes sociais**

As redes sociais são a expressão dos contornos da contemporaneidade. Para Manuel Castells, "redes constituem a nova morfologia social de nossas sociedades, e a difusão da lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura"<sup>28</sup>. O padrão de organização em rede caracteriza-se pela multiplicidade dos elementos interligados de maneira horizontal. Os elos de uma rede se comunicam voluntariamente, sob um acordo intrínseco que revela os traços de seu *modus operandi*: "o trabalho cooperativo, o respeito à autonomia de cada um dos elementos, a ação coordenada, o compartilhamento de valores e objetivos, a multiliderança, a democracia e, especialmente, a desconcentração do poder."<sup>29</sup>

Há um processo simbiótico entre participação política, exercício da autonomia e solidariedade entre os membros de uma comunidade organizada em rede. As redes permitem maximizar as oportunidades para a participação de todos, para o respeito à diferença e para a auto-ajuda em um contexto de mútua assistência. Participação traz mais oportunidade para o exercício dos direitos políticos e das responsabilidades. Para se ter acesso aos recursos comunitários, o nível de atividade e de compromissos dos grupos sociais aumenta e a auto-estima cresce, após a conquista de mais direitos e recursos. Há uma reciprocidade entre os vários componentes dessa cadeia "ecológica", na medida que implica retroalimentação.<sup>30</sup>

Castells declara que "o principal agente da mudança atual é um padrão de organização e intervenção descentralizada e integrada em rede, característica dos novos movimentos sociais".<sup>31</sup>

28. CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. Tradução de Roneide Venancio Mayer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. p. 497 (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 1).

29. MARTINHO, Cássio. O projeto das redes: horizontalidade e insubordinação. *Aminoácidos*, Brasília, Agência de Educação para o Desenvolvimento (AED), n. 2, p. 101, 2002.

30. FOLEY, Gláucia Falsarella, *Justiça comunitária: por uma justiça da emancipação*, cit., p. 123-127.

31. "Pelo fato de que nossa visão histórica de mudança social esteve sempre condicionada a batalhões bem ordenados, estandartes coloridos e proclamações calculadas, ficamos perdidos ao nos confrontarmos com a penetração bastante sutil de mudanças simbólicas de dimensões cada vez maiores, processadas por redes multiformes, distantes das cúpulas de poder. São nesses recônditos da sociedade, seja em redes eletrônicas alternativas seja em redes populares de resistência comunitária, que tenho notado a presença dos embriões de uma nova sociedade, germinados nos campos da história pelo poder da identidade". E conclui: "o caráter sutil e descentralizado das redes de mudança social impede-nos de perceber uma espécie de revolução silenciosa que vem sendo gestada na atualidade" (CASTELLS, Manuel. *O poder da identidade*. Tradução de Klauss Brandini Gerhardt. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999. p. 426-427. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 2).

A leitura de que as redes revelam novas formas de relações sociais também é compartilhada por Roberto Armando Ramos de Aguiar, para quem “as redes vão possibilitando a combinação de projetos, o enfraquecimento dos controles burocráticos, a descentralização dos poderes, o compartilhamento de saberes e uma oportunidade para o cultivo de relações horizontais entre elementos autônomos”.<sup>32</sup>

Essa nova estrutura que vai se consolidando como alternativa ao sistema oficial está associada à prática da mediação: “Como a verticalidade e as estruturas piramidais vão sendo confrontadas pelas redes, a solução dos conflitos tende a abandonar as formas clássicas e judicializadas para admitir novas formas de composição de conflitos como a mediação, que consiste na possibilidade de discussão mediada dos problemas para se chegar a um acordo final”<sup>33</sup>. Essas experiências permitem que a lógica da rígida estrutura da linguagem judicial ceda lugar à retórica, à arte do convencimento, ao envolvimento. É o que ele denomina “direito dialogal, que respeita as diferenças e radicaliza a democracia”.<sup>34</sup>

Mas, afinal, diante da centralidade do mercado e da retração estatal que marcam os tempos atuais, em que malhas sociais essas redes são construídas? Quais são os espaços possíveis para a reinvenção da emancipação?

Para Sousa Santos, as sociedades capitalistas são constituídas de seis estruturas, seis esferas de relações sociais, as quais produzem seis formas de poder, de direito e de conhecimento de senso comum. São espaços centrais para a produção e reprodução das relações de poder, mas são também suscetíveis de se converterem em “lugares centrais de relações emancipatórias”<sup>35</sup>, a partir de práticas sociais transformadoras. Apesar de cada esfera guardar autonomia em relação às demais, posto que apresentam dinâmicas próprias, a ação transformadora em cada uma delas só pode ser colocada em movimento em combinação com as demais.<sup>36</sup>

Em cada espaço dessa estrutura multifacetada, a ação transformadora destina-se a construir condições para que os paradigmas emergentes possam ser experimentados em oposição à reprodução dos velhos padrões de dominação. Esses espaços são os seguintes: a) a esfera doméstica, cujo paradigma dominante é constituído pela família patriarcal, em contraposição à emergência da democratização do direito doméstico, baseado na autoridade partilhada, na prestação mútua de cuidados, dentre outros; b) o espaço da

---

32. E acrescenta: “Isso enseja uma profunda revisão tanto no momento da gênese normativa, nas formas de sua construção, como também aponta para novas formas de aplicação, manutenção e controle dos que vivem no interior dessas relações, onde não há lugar para a lentidão, nem espaço para assimetrias acentuadas, nem oportunidades de acumulação de poder pelos velhos detentores da máquina burocrática. É uma outra dimensão da democracia emergindo” (AGUIAR, Roberto Armando Ramos de. Procurando superar o ontem: um direito para hoje e amanhã. *Notícia do Direito Brasileiro*, Nova série, Brasília, Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, n. 9, p. 71, 2002).

33. *Ibidem*, p. 76.

34. *Ibidem*, mesma página.

35. SOUSA SANTOS, Boaventura de Sousa. *A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência*. São Paulo: Cortez, 2000. p. 271.

36. *Ibidem*, p. 334-342.



produção, no qual reina o expansionismo capitalista a ser transformado em um novo padrão pautado em unidades de produção baseadas em cooperativas autogeridas; c) o mercado, no qual o consumo voltado para as satisfações individualistas possa ser direcionado para as necessidades humanas, por meio do estímulo a um consumo solidário; d) o espaço comunitário propriamente dito, em que a "sociedade colonial"<sup>37</sup>, representada por antigas formas de organização pautadas na exclusão das diferenças, possa dar espaço à identidade múltipla, inacabada, valorizando o senso comum emancipatório orientado para uma ação multicultural e democrática; e) a esfera da cidadania, constituída pelas relações entre o Estado e a sociedade e entre os membros da sociedade; nesse espaço, o paradigma emergente é voltado à democracia radical, à realização dos direitos humanos, transformando as relações de poder em autoridades partilhadas; f) o espaço mundial, no qual o paradigma do desenvolvimento desigual e da soberania exclusiva seja transformado em soberania recíproca e democraticamente permeável.

Nesses espaços estruturais, a construção do paradigma emergente pressupõe uma tripla transformação: do poder em autoridade partilhada; do direito despótico em direito democrático; e do conhecimento-regulação em conhecimento-emancipação.

Os espaços privilegiados para a formação dessas redes solidárias, na perspectiva do Programa Justiça Comunitária, são três das seis esferas indicadas por Sousa Santos: o espaço doméstico, o comunitário e o da cidadania. Nesses espaços, é possível reinterpretar os conflitos, instrumentalizando-os para o exercício da autonomia, sob uma perspectiva solidária.

A autonomia é a capacidade de autodeterminação de um ser humano ou de uma coletividade. Segundo Franco, é o "poder de se administrar por si mesmo, criando as normas – *nomos*, para si mesmo – *auto*". Mas, conforme adverte esse autor, o exercício da autonomia pressupõe uma relação de poder, de vez que cada um, em sua auto-suficiência, não se volta à realização da humanização. Assim, para romper com a lógica do poder, a autonomia deve se universalizar, por meio da construção de um "mundo unificado por comum-humanização".<sup>38</sup>

O conceito de autonomia com o qual opera o Programa Justiça Comunitária tem, portanto, essa dimensão da alteridade. O seu desenvolvimento ocorre nos locais em que as pessoas erigem suas vidas e enfrentam as dificuldades, em comunhão com as outras. É nessas arenas locais – doméstica, comunitária e da cidadania – que os cidadãos podem desenvolver a capacidade de refletir, dialogar e decidir em comunhão os seus conflitos, dando ensejo à realização da autonomia política, no sentido de resgate do *auto nomos* e da radicalização da democracia<sup>39</sup>. Essa requer mais participação popular, menos exclusão

37. SOUSA SANTOS, Boaventura de Sousa, *A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência.*, cit., p. 339.

38. FRANCO, Augusto. *Ação local: a nova política da contemporaneidade*. Brasília: Agora; Instituto de Política; Fase, 1995. p. 61 e 80.

39. MOUFFE, Chantal. Deliberative democracy or agonistic pluralism? *Social Research*, v. 66, n. 3, p. 745-758, 1999. Disponível em: <<http://vweb.hwwilsonweb.com/cgi-bin/webspirs.cgi>>. Acesso em: nov. 2002.

social e, conseqüentemente, mais justiça social. São nessas esferas que o cidadão comum sente que é possível intervir na vida política, exercitando a cidadania. São nesses espaços que as pessoas constroem suas relações e fazem escolhas ao longo da vida. São esses os espaços em que se tece a teia da vida.<sup>40</sup>

### 2.3.2. As redes sociais em movimento

Conforme já assinalado, o mapeamento social permite a descoberta das vocações, talentos e potencialidades da comunidade e de seus membros. No decorrer da permanente sistematização e análise dos dados coletados, é importante que haja um movimento que conecte as iniciativas e organizações comunitárias, colocando-as em permanente contato e diálogo.

A animação de redes sociais tem por objetivo promover capital social, cujo grau, embora não possa ser mensurado<sup>41</sup>, pode ser avaliado a partir da presença dos seguintes elementos na comunidade: sentimento de pertença, reciprocidade, identidade na diferença, cooperação, confiança mútua, elaboração de respostas locais, emergência de um projeto comum, repertório compartilhado de símbolos, ações, conceitos, rotinas, ferramentas, histórias e gestos, relacionamento, comunicação, realização de coisas em conjunto.

Mas, como promover esses encontros em face de uma realidade que estimula o ceticismo na comunidade e até mesmo um certo grau de resignação de seus membros em relação aos temas afetos à vida política? Conforme Neumann assevera, "nas comunidades de baixa renda, a alta migração de moradores, a violência, a insegurança e a desconfiança de tudo e de todos tendem a quebrar as relações sociais e a isolar as pessoas em suas casas e espaços. Não permitindo que compartilhem anseios, dúvidas e medos. Um trabalho de desenvolvimento de uma comunidade de dentro para fora deve começar por aproximar as pessoas e ajudá-las a construir ou fortalecer as relações e confiança mútua".<sup>42</sup>

Nesse sentido, é fundamental que os agentes comunitários e a equipe interdisciplinar mantenham em suas agendas permanentes contatos com a comunidade, por meio de reuniões previamente organizadas.

Para preparar as reuniões, deve-se:<sup>43</sup>

- verificar se há infra-estrutura no local (se o espaço comporta o número de pessoas, se há barulho, etc.);

---

40. CAPRA, Fritjof. *A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos*. Tradução de Newton Roberval Eichenberg. São Paulo: Cultrix, 1997.

41. FRANCO, Augusto de. *Capital social*. Brasília: Instituto de Política; Millennium, 2001. p. 62.

42. NEUMANN, Lycia Tramuja Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns, *Desenvolvimento comunitário baseado em talentos e recursos locais - ABCD*, cit., p. 32.

43. *Ibidem*, p. 30.

- levantar as necessidades de material;
- definir o facilitador;
- elaborar a pauta da reunião a ser divulgada com antecedência;
- elaborar um acolhimento inicial;
- elaborar uma dinâmica na qual todos possam participar;<sup>44</sup>
- fechar a reunião, “amarrando” o que foi deliberado;
- confirmar eventuais tarefas assumidas individualmente ou em grupo;
- divulgar a data de uma próxima reunião.

A reunião também deve propiciar que o tema que a ensejou seja objeto de reflexão, abordagem e troca de saberes diferenciados, incluídos o dos técnicos que eventualmente participem e daquele produzido localmente. Também deve haver um espaço para falar do futuro, que é sempre um norteador dos esforços comunitários.

Ao proporcionar esses encontros e promover esses diálogos, os agentes comunitários agem como tecelões, contribuindo para que essa teia social se revele coesa o suficiente, indicando que aquele aglomerado humano lançou-se na aventura de construir a sua comunidade.

---

44. A experiência do Programa Justiça Comunitária revelou que, quando realizadas em pequenos grupos, as reuniões tendem a ser mais eficientes, porque propiciam um ambiente mais acolhedor e possibilitam maior conexão. As dinâmicas envolvendo grandes grupos tendem a privilegiar somente os mais extrovertidos, o que facilita que as decisões sejam do tipo “assembleísticas”, ou seja, prevalecem o argumento e a perspectiva daquele que levar mais aliados e, por consequência, tiver maior número de adesões.

### **3. OS ATORES E A SELEÇÃO**

#### **3.1. Os agentes comunitários**

Para que o programa de justiça a ser desenvolvido seja efetivamente comunitário, é indispensável que seus principais operadores sejam integrantes da comunidade na qual se pretende atuar, porque não haveria sentido algum se a abordagem efetivamente comunitária de realização da justiça dependesse da atuação de técnicos sem qualquer afinidade com a ecologia local, ou seja, a linguagem e o código de valores próprios.

O palco privilegiado da justiça comunitária é a comunidade que, embora permeada por dificuldades sociais, agrega membros com talentos e habilidades, os quais são potencializados quando mobilizados por um trabalho comunitário que efetivamente traduza as aspirações e necessidades locais.

O fato de os agentes comunitários necessariamente pertencerem aos quadros da comunidade na qual o Programa opera é essencial para que haja sintonia entre os anseios e as ações locais. É por meio do protagonismo dos agentes locais que a comunidade poderá formular e realizar a sua própria transformação.

#### **3.2. O perfil dos agentes comunitários**

Os requisitos mínimos, as responsabilidades e os compromissos exigidos para o melhor desempenho dos agentes comunitários em suas atividades são os seguintes:

##### **3.2.1. Requisitos pessoais**

- idade mínima: 18 anos;
- grau de instrução mínimo: 2º grau completo (ensino médio);<sup>45</sup>
- experiência anterior: participação e/ou interesse em trabalhos sociais, voluntariado, movimentos populares;<sup>46</sup>

---

45. No início do Programa, era suficiente que os candidatos soubessem ler e escrever. Logo em seguida, passou-se a exigir o primeiro grau completo (ensino fundamental) para, ao final, demandar o segundo completo (ensino médio). Essa decisão resultou da constatação de que algumas habilidades essenciais para o bom desenvolvimento das atividades inerentes às atribuições dos agentes comunitários – habilidade de comunicação, potencial cognitivo para assimilação do conteúdo teórico da capacitação e discernimento para relatar os casos atendidos de forma objetiva, destacando os pontos essenciais envolvidos em cada conflito – faziam-se presentes com maior intensidade no agrupamento social que apresentava um grau maior de escolaridade. Ressalte-se, porém, que a relevância dessas habilidades deu-se em razão, dentre outras, do enorme desafio de construção conjunta – membros da equipe interdisciplinar e os agentes comunitários – de um modelo de mediação comunitária. Isso significa afirmar que, tão logo a prática desse novo modelo de mediação comunitária seja consolidada e parte dos agentes comunitários se convertam em capacitadores da técnica de mediação, o Programa poderá rever o grau de exigência relativo à escolaridade mínima, de maneira a incluir, em seus quadros, um número maior de membros da comunidade.

46. Inicialmente, buscou-se selecionar lideranças comunitárias para o desempenho da função. Na primeira seleção, contudo, não foi possível o preenchimento de todas as vagas com esse perfil, seja pela dificuldade, à época, de localização das lideranças na comunidade, seja porque as lideranças identificadas guardavam forte vínculo político-partidário.

- aptidões e características de personalidade: capacidade comunicativa, iniciativa, sociabilidade, autenticidade e criatividade;
- ser residente, no mínimo, por 2 (dois) anos no local onde atuará como agente comunitário;
- primariedade criminal;
- não ter envolvimento direto com militância político-partidária.

### **3.2.2. Responsabilidades e compromissos**

- resguardar o sigilo em relação aos casos atendidos;
- ter disponibilidade e disposição para atuar ativamente nos espaços comunitários: residências, instituições, escolas e templos religiosos, entre outros;
- ter disponibilidade e disposição para freqüentar os cursos, reuniões e capacitações promovidos pela Escola de Justiça e Cidadania, às sextas-feiras, no período vespertino e, eventualmente, nos finais de semana.

### **3.3. As etapas da seleção**

O fato de o Programa Justiça Comunitária contar com a atuação voluntária de agentes comunitários não significa prescindir de um cuidadoso processo de seleção. Ao contrário, exatamente porque a atividade é voluntária, o nível de compromisso que se espera deve ser aferido, analisando-se em que medida os propósitos do Programa guardam sintonia com os anseios e com o perfil do candidato a agente comunitário.

No decorrer destes seis anos de implementação do Programa Justiça Comunitária, foram realizados alguns ajustes na condução da seleção, a fim de aprimorar os procedimentos<sup>47</sup>. A partir da observação e avaliação permanente da atuação dos agentes comunitários, foi possível a elaboração de mecanismos que possibilitaram: a) melhor elaboração do perfil exigido para a função de agente comunitário; b) melhor definição dos procedimentos de recrutamento e seleção; e, c) melhor análise dos dados coletados na seleção.

O processo seletivo, conduzido pela equipe psicossocial do Programa, é realizado em duas fases: recrutamento e seleção propriamente dita. O recrutamento é o processo de captação de membros da comunidade interessados em se candidatar à atividade proposta. A seleção é o procedimento que facilita a identificação e escolha dos candidatos

---

A análise dos trabalhos desenvolvidos pela primeira turma de agentes proporcionou ao Programa uma constatação importante: a condição de líder não implica necessariamente bom desempenho no papel de agente comunitário. Ao contrário, o que se verificou é que, por vezes, alguns agentes operavam de maneira assistencialista, clientelista e verticalizada, o que é incompatível com o propósito do Programa, que busca exatamente estimular a autonomia da comunidade e o diálogo em relações estabelecidas horizontalmente.

47. O histórico de todos os processos seletivos e suas modificações é mostrado no Anexo II.

com o perfil mais adequado para o desempenho das atividades do Programa. As etapas desse processo serão discutidas a seguir.<sup>48</sup>

### **3.3.1. O recrutamento**

Na fase inicial do processo seletivo, é importante divulgar a descrição das atividades gerais inerentes à função de agente comunitário, bem assim a definição dos requisitos minimamente exigidos, a fim de que a adesão do candidato ao processo de seleção seja consciente, ou seja, que haja adequação entre as suas expectativas e as propostas do Programa.

#### **3.3.1.1. Divulgação do processo seletivo**

- procurar instituições diversas<sup>49</sup>, tais como escolas, associações de moradores, prefeituras comunitárias, ONGs, entre outras, que realizem eventos comunitários nos quais possa haver divulgação do Programa e da seleção;
- promover eventos para a divulgação da seleção na comunidade;
- distribuir folhetos de divulgação do Programa<sup>50</sup> e colar cartazes nos espaços da comunidade, com a colaboração de agentes comunitários já atuantes;
- divulgar na mídia escrita e falada somente quando necessário. O ideal é que se possa ir pessoalmente à comunidade, para que haja um direcionamento mais apurado na busca dos possíveis candidatos.

#### **3.3.1.2. Cadastramento dos interessados**

- cadastramento de todos os interessados a serem convidados a participar da reunião de esclarecimento mais detalhado dos objetivos e atividades do Programa.<sup>51</sup>

#### **3.3.1.3. Esclarecimentos sobre o Programa**

- realização de reunião de esclarecimento aos prováveis candidatos sobre a proposta do Programa (objetivos, atividades, requisitos, capacitação, compromisso, dedicação, entre outros). Essa reunião é realizada nos Centros Comunitários correspondentes a cada localidade na qual o Programa opera;

48. Todo o processo de recrutamento e seleção está ilustrado, de maneira simplificada, no fluxograma do Anexo III.

49. Por ocasião de um determinado processo seletivo, a equipe psicossocial remeteu cartas às organizações sociais, solicitando a indicação de pessoas com as características desejadas. Esse mecanismo de recrutamento, porém, mostrou-se inadequado para a identificação do perfil procurado, porque muitas instituições – em especial as lideradas por representantes de perfil tradicional – encaminhavam pessoas carentes de emprego, sem qualquer experiência em trabalhos comunitários ou identidade com os propósitos do Programa. A equipe psicossocial e a coordenação decidiram, então, visitar pessoalmente as instituições comunitárias, para apresentar o Programa, divulgar a seleção e esclarecer minuciosamente o perfil exigido. Essa forma de divulgação mostrou-se mais adequada, a julgar pelo número de candidatas que surgiram com o perfil adequado.

50. Ver Anexo IV.

51. Na verdade, o ideal é que esse cadastro seja realizado ao longo do ano, sempre que possível. Assim, havendo um novo processo seletivo, a equipe psicossocial entra em contato com os cadastrados, para verificar se o interesse em se candidatar permanece.

- aqueles que se identificarem com a proposta, são solicitados a fazer a inscrição por ocasião da reunião.

#### **3.3.1.4. Inscrição dos interessados**

- inscrição, por meio de preenchimento de formulário específico<sup>52</sup>, no qual constam questões objetivas e subjetivas, formuladas a partir da análise da descrição de atividades e conseqüente avaliação técnica dos requisitos necessários ao desempenho das mesmas.

#### **3.3.2. A seleção**

Como fase preparatória deste processo, é realizado um estudo minucioso das atividades desempenhadas pelos agentes comunitários, com a finalidade de elaborar o perfil que direcione as habilidades e aptidões que deverão ser identificadas no processo seletivo. Nesse sentido, todo o processo seletivo é voltado para a identificação dos candidatos que ostentem as características adequadas à execução das atividades do Programa, descritas a seguir.

#### **Atividades inerentes à função de agente comunitário de justiça e cidadania**

1. Atender, individualmente solicitantes (individuais ou coletivos) que estejam envolvidos em um conflito.
2. Preencher formulário<sup>53</sup> específico com os dados e a demanda dos solicitantes.
3. Refletir com a equipe interdisciplinar, instalada no Centro Comunitário de Justiça e Cidadania, sobre as possibilidades de encaminhamento do caso atendido.
4. Caso a demanda não seja adequada à mediação, e havendo interesse dos solicitantes, o agente comunitário poderá encaminhá-los aos núcleos de assistência judiciária gratuitos ou sugerir que procurem um advogado de sua confiança, para o ajuizamento da competente ação judicial.
5. Caso a demanda seja administrativa, informar às pessoas ou grupos sobre os órgãos competentes e documentos necessários para o melhor encaminhamento do caso.
6. Se o caso ostentar vocação para a mediação, esclarecer sobre essa técnica de resolução de conflitos e estimular que todos os participantes do conflito experimentem essa possibilidade.
7. Mediar, em parceria, conflitos entre pessoas ou grupos interessados em solucioná-los sem a intervenção do Poder Judiciário, com vistas a obter um acordo mutuamente aceitável.

52. Ver Anexo V.

53. Ver item 10.2 e Anexo II.

8. Fazer o acompanhamento contínuo do caso atendido, mesmo que já tenha havido a celebração formal do acordo.
9. Procurar integrar-se à comunidade, participando dos eventos comunitários e/ou promovidos por entes públicos.
10. Incentivar a construção de redes na comunidade, para a busca coletiva das soluções mais adequadas aos problemas comuns.
11. Divulgar o Programa Justiça Comunitária na comunidade, mediante distribuição de panfletos, reuniões com grupos diversos, entrevistas nos meios de comunicação, apresentação de peças teatrais, dentre outros.
12. Participar dos encontros interdisciplinares semanais da Escola de Justiça e Cidadania.
13. Realizar levantamento das instituições e dos movimentos sociais que operam na área de atuação correspondente a cada agente (confecção do mapeamento social).
14. Partilhar com a comunidade as informações coletadas na confecção do mapeamento social.
15. Buscar a integração entre a comunidade e as instituições mapeadas, visando à animação de redes sociais
16. Solicitar ajuda à equipe psicossocial, sempre que necessário, para a reflexão e compreensão do papel desempenhado.
17. Buscar atualizar-se constantemente, por meio de leituras, debates com os demais colegas, presença nas aulas da Escola, entre outros.
18. Executar outras tarefas, correlatas às já descritas, que possam surgir com o desenvolvimento do trabalho.

### **3.3.2.1. Análise dos formulários de inscrição**

Esta etapa consiste na leitura crítica dos formulários preenchidos pelos candidatos, observando-se os requisitos objetivos exigidos e identificando os traços pessoais relevantes, que serão melhor avaliados na dinâmica de grupo e na entrevista.

### **3.3.2.2. Dinâmica de grupo**

Este mecanismo é um processo vivencial que busca, a partir do contato grupal, promover a integração, o aprendizado e a reflexão. No contexto seletivo, é uma alternativa que possibilita aprofundar o conhecimento dos candidatos, bem como observar as características descritas dos perfis apresentados e a desenvoltura de cada candidato em situação de grupo.

Nesta etapa, são formados grupos compostos por, no máximo, vinte e cinco pessoas, oportunidade em que se aplica uma dinâmica específica, a ser definida pela equipe



psicossocial<sup>54</sup>. A adoção da dinâmica de grupo como uma etapa da seleção favoreceu a avaliação dos candidatos, pois as situações de vivência grupal possibilitaram melhor visualização de características, tais como sociabilidade, criatividade e potencial de estabelecer relações horizontais na interação grupal.

### **3.3.2.3. Entrevista de seleção**

A entrevista é uma técnica de seleção levada a efeito pela equipe psicossocial, que possibilita interação mais próxima com o candidato. Por meio da entrevista, é possível confirmar ou refutar as impressões havidas durante a dinâmica de grupo, o que possibilita melhor identificação dos candidatos que se revelam mais adequados à função, a partir de suas características pessoais, experiências profissionais e sociais, identificação com o Programa e com trabalhos comunitários.

### **3.3.2.4. Referências judiciais e sociais**

Trata-se de uma pesquisa desenvolvida em duas esferas: verificação no sistema judicial quanto à primariedade criminal do(a) candidato(a) e pesquisa realizada na vizinhança do(a) candidato(a), a partir dos dados por ele(a) fornecidos no formulário de inscrição. Essa segunda etapa tem por objetivo averiguar em que medida os membros da comunidade conhecem e respeitam o(a) candidato(a) e se há algo de natureza grave em seu comportamento que possa comprometer a sua atuação para a promoção da paz social.

Essa medida foi adotada após o Programa ter afastado – por problemas específicos – um agente comunitário que foi selecionado no período em que só havia aferição de eventual registro criminal no sistema judicial. Embora esse agente comunitário ostentasse, à época, primariedade criminal, era conhecido na comunidade por sua conduta social inadequada, o que só foi possível constatar, infelizmente, após a atuação do mesmo no Programa.

### **3.3.2.5. Escolha dos candidatos**

Cabe à equipe psicossocial, em conjunto com a coordenação e, quando possível, com os representantes das instituições parceiras, a escolha e conseqüente credenciamento dos candidatos que atenderam ao perfil requerido para o desempenho das atividades de agente comunitário de justiça e cidadania. Uma vez definido o quadro dos novos agentes, o Programa remete aos candidatos não selecionados uma carta de agradecimento pela participação do processo seletivo.

---

54. Ver Anexo VI.

### 3.4. O quadro atual de agentes comunitários de justiça e cidadania

Nos dias 8 e 9 de novembro de 2005, os agentes comunitários de Taguatinga e Ceilândia foram convidados a expressar a compreensão do trabalho que realizam, por meio de uma dinâmica de grupo promovida pela equipe interdisciplinar<sup>55</sup>, cujo objetivo era o de identificar as representações do grupo, quanto ao seu papel na comunidade. O resultado está ilustrado a seguir.

Ser agente comunitário, para os agentes de Ceilândia, é "ser transformador e compromissado, estar capacitado a agir na comunidade de forma solidária, alegre e criativa, disposto a construir a paz e ajudar a resolver conflitos, promovendo a cidadania".

Para os agentes de Taguatinga, o agente comunitário é "pessoa que sabe cooperar, mobilizar, respeitar as diferenças, transmitindo segurança e confiança, ajudando e motivando as pessoas a encontrar a melhor solução para os conflitos, respeitando o seu limite e o limite do outro".

#### Agentes comunitários e perfis



Ademar da Costa Santos, 52 anos, nível superior incompleto, Técnico de segurança do trabalho.



Deus Eli Cândida de Oliveira, 45 anos, 2º grau completo, dona de casa.



Arnaldo Bezerra Maia, 45 anos, 2º grau completo, Motorista.



Elisabeth da Silva Nakatani, 35 anos, 2º grau completo, Alfabetizadora.



Célia Maria Ferreira Régis Barbosa, 52 anos, curso superior em Letras, dona de casa.



Eulénice Marques de Oliveira, 47 anos, 2º grau completo, Promotora legal popular.

55. A dinâmica foi iniciada com uma busca individual em revistas e jornais de figuras representativas que pudessem completar a frase: "Ser agente é...". Em seguida, foram formados pequenos grupos para compartilhar as escolhas e montar um painel com as figuras selecionadas. Finalmente, solicitou-se a construção de um único conceito do grupo, a partir de todos os painéis.



Fernando Belchior Fontinele, 30 anos, superior incompleto, Servidor público.



Jacira dos Santos Moura, 24 anos, 2º grau completo, Promotora legal popular.



Francisca das Chagas Freire Gomes, 35 anos, 2º grau completo, dona de casa e artesã.



José Roberto Monteiro Gomes, 31 anos, 2º grau completo, *Body piercing*.



Francisco Amaral Medeiros, 52 anos, 2º grau completo, Militar aposentado.



Juciária Rios Debian Soares, 47 anos, superior completo, dona de casa.



Gardênia Moura Elvas, 42 anos, 2º grau completo, artesã.



Lindalva do Nascimento, 57 anos, superior completo, Professora aposentada.



Hernandes Assis de Freitas, 25 anos, superior incompleto, estudante.



Luzenildes Miranda da Silva, 30 anos, curso superior em Letras, Professora.



Hilda Teixeira Vilaça, 31 anos, 2º grau completo, estudante.



Luzia Lúcio Lopes Araújo, 50 anos, 2º grau completo, dona de casa.



Maria das Dores Santos Sousa, 43 anos, superior incompleto, Corretora.



Sara Guimarães Bernardino Bastos, 47 anos, superior incompleto, dona de casa.



Maria de Lourdes Vieira Bueno, 52 anos, superior completo, Professora aposentada.



Sifízia Mota Figueiredo, 30 anos, superior completo, Administradora.



Maria Suely Ribeiro, 48 anos, 2º grau completo, Auxiliar técnica em comunicação.



Silvina da Conceição A. Alves, 31 anos, 2º grau completo, Manicure.



Marilene Conceição Santos, 38 anos, 2º grau completo, Professora.



Valdeci Pereira da Silva, 48 anos, 2º grau completo, Servidor público.



Roberta Lins Lopes Fontinele, 29 anos, superior completo, Administradora.



Wilson Francisco de Almeida, 38 anos, Professor de educação física e estudante de direito.



Rosilene Pereira dos Santos Torres, 34 anos, superior incompleto, estudante.

## **4. AS ATIVIDADES DOS AGENTES COMUNITÁRIOS**

Cada agente comunitário atua na área adjacente ao seu local de moradia, atendendo às demandas individuais e/ou coletivas que lhe forem apresentadas diretamente pelos cidadãos ou encaminhadas pelo Centro Comunitário respectivo.

A depender da natureza do conflito apresentado, várias são as possibilidades que podem ser propostas pelos agentes comunitários aos solicitantes. O encaminhamento sugerido ao caso concreto é definido em uma reunião entre os agentes comunitários e a equipe interdisciplinar que atua no Centro Comunitário de Justiça e Cidadania. De qualquer sorte, sempre que possível, o agente comunitário buscará estimular o diálogo entre as partes em conflito, propondo, quando adequado, o processo de mediação.

Basicamente, as atividades desempenhadas pelos agentes comunitários são as seguintes: 1) informação jurídica; 2) mediação comunitária; e 3) criação e/ou animação de redes sociais.

### **4.1. Informação jurídica**

O desconhecimento dos cidadãos de seus direitos e dos instrumentos disponíveis para a sua efetivação constitui um dos obstáculos para a realização da justiça, porque a linguagem forense, cunhada no ordenamento jurídico pelos seus operadores, e ainda o formalismo e a complexidade do sistema processual dificultam o acesso ao sistema judicial. Nesse sentido, a democratização da informação jurídica é um dos pressupostos da igualdade entre os cidadãos, razão pela qual a sua promoção é uma das atividades desenvolvidas pelos agentes comunitários de justiça e cidadania.

Essa frente de atuação do Programa revela uma dimensão tridimensional: preventiva, emancipatória e pedagógica. É que a democratização da informação jurídica, ou seja, o esclarecimento dos direitos dos cidadãos e das vias para efetivá-los contribui para: a) prevenir futuros litígios que, por vezes, são deflagrados pela mera ausência de informação; b) empoderar as partes em disputa, para que eventual processo de mediação possa proporcionar um diálogo em situação de igualdade; c) reunir condições para que o cidadão saiba buscar, na via judiciária, a satisfação dos seus direitos, quando e se necessário.

As atividades de informação jurídica do Programa têm por base o uso de recursos pedagógicos criados sob a inspiração da arte popular, o que contribui para o fortalecimento das raízes culturais brasileiras e o resgate da identidade cultural entre os membros da comunidade. Nesse sentido, uma das atividades dos agentes comunitários na Escola de Justiça e Cidadania é a produção de materiais didáticos, tais como cartilhas, musicais, cordéis e peças teatrais que, ao mesmo tempo em que utilizam uma linguagem acessível do direito, veiculam padrões culturais populares.

#### **4.1.1. Reflexões práticas. Informação jurídica**

Inicialmente, o Programa Justiça Comunitária denominava esta atividade “orientação jurídica”, a qual englobava tanto as informações de natureza preventiva, úteis nas situações pré-conflitos, quanto as informações necessárias para as situações pós-conflitos. Nesse último caso, buscava-se capacitar os agentes comunitários para a orientação dos solicitantes interessados em buscar a efetivação de seus direitos perante o Poder Judiciário.

A princípio, essa atividade mostrava-se indispensável, sobretudo após a realização de um levantamento qualitativo interno, que mostrou o quão inseguros os cidadãos se sentem quando estão prestes a ingressar no sistema judicial formal, seja na condição de autor, réu ou testemunha. A pesquisa revelou ainda que é freqüente o medo de se estar na presença de um juiz ou mesmo o constrangimento em receber das mãos de um oficial de justiça uma intimação ou citação judicial.

Contudo, após a análise das estatísticas<sup>56</sup> dos atendimentos, que demonstraram excessiva centralidade na atividade de orientação jurídica pós-conflito e, diante do baixo número de mediações realizadas, o Programa decidiu restringir a atividade de orientação pós-conflito à informação jurídica pré-conflito. A uma porque, em razão de sua especialidade, a tarefa de orientação jurídica exige intensa presença dos profissionais do direito (advogados, defensores públicos) na condução da atividade, o que afasta a possibilidade de protagonismo dos agentes comunitários. A duas porque, na medida que há entidades públicas e privadas<sup>57</sup> constituídas para esse fim, o Programa de Justiça Comunitária pode concentrar seus esforços em outras atividades, para as quais não há possibilidade de substituição, otimizando assim seus recursos.

Assim, a partir de agosto de 2006, o Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal decidiu investir no aspecto preventivo dessa atividade e orientou os agentes comunitários a incentivar os solicitantes, envolvidos em litígios já instaurados, a buscar a efetivação de seus direitos perante o Poder Judiciário, recorrendo para tanto à assistência judicial prestada pelas universidades, pela Defensoria Pública ou por advogados da confiança dos solicitantes.

#### **4.2. Mediação comunitária**

O conflito não pode mais ser visto como algo necessariamente negativo. Posto que inerente à vida, o conflito é o resultado natural das diferenças entre os seres humanos. Assim, uma nova concepção de justiça deve atribuir sentido positivo aos conflitos, visando superá-los de forma criativa e, quando possível, solidária.

---

56. Ver item 9.1.

57. Além da Defensoria Pública, a população economicamente vulnerável do Distrito Federal conta com a assistência jurídica oferecida pelos núcleos de prática jurídica de algumas Faculdades de Direito públicas e privadas. As informações relativas a esses serviços estão sistematizadas no “Guia de Encaminhamentos”, que integra este trabalho.

O processo judicial, como ferramenta para a resolução de conflitos, exalta o contraditório, divide dialeticamente o certo do errado, atribui culpa e identifica, ao final, ganhadores e perdedores. Mesmo quando o processo judicial celebra a conciliação e formaliza a composição judicial, o acordo nem sempre se mostra eficaz no que diz respeito ao senso de justiça que cada parte leva ao processo porque, muitas vezes, dados os riscos da sucumbência, a adesão ao consenso é movida por uma razão meramente instrumental.

Nesse sentido, há que se construir, por meio da razão dialógica, um consenso sobre a justiça da solução que ajude a edificar a ética da alteridade. Os protagonistas do conflito, quando interagem em um ambiente favorável, podem tecer uma solução mais sensata, justa e fundamentada em bases satisfatórias, tanto em termos valorativos quanto materiais.

Uma ferramenta eficiente para essa nova abordagem é a mediação. Com precisão e simplicidade, Littlejohn conceitua mediação como um "método no qual uma terceira parte imparcial facilita um processo pelo qual os disputantes podem gerar suas próprias soluções para o conflito".<sup>58</sup>

Qualquer que seja a técnica de mediação a ser aplicada, os elementos essenciais que a caracterizam são os mesmos: a) o processo é voluntário; b) o mediador é terceira parte desinteressada no conflito; c) o mediador não tem poder de decisão; d) a solução é construída pelas partes em conflito.

Quando operada em base comunitária, a mediação ganha especial relevo, na medida que os mediadores são membros da própria comunidade. Nesse sentido, embora imparciais em relação aos interesses dos participantes, integram a ecologia local, o que os tornam aptos a identificar quais são os valores relevantes para a construção da solução.

Além disso, a dinâmica da mediação comunitária fortalece os laços sociais, na medida que opera para e na própria comunidade, convertendo o conflito em oportunidade de tecer uma nova teia social. Na mediação efetivamente comunitária, a própria comunidade produz e utiliza o conhecimento local para a construção da solução do problema que a afeta. Em outras palavras, a comunidade abre um canal para "dar respostas comunitárias aos problemas comunitários".

Para tanto, a confecção do mapeamento social<sup>59</sup> é fundamental para que os agentes comunitários possam sugerir eventual encaminhamento dos participantes da mediação comunitária à rede social<sup>60</sup>, após a compreensão do contexto em que se situa o conflito. Assim, ao mesmo tempo em que se opera com uma abordagem voltada para o futuro, buscando evitar que aquele problema se perpetue, esse enfoque de mediação possibilita a reflexão sobre as circunstâncias em que repousam os conflitos.

---

58. LITTLEJOHN, Stephen W. Book reviews: The promise of mediation: responding to conflict through empowerment and recognition by Roberto A. B. Bush and Joseph P. Folger. *International Journal of Conflict*, p. 103, jan. 1995.

59. Ver item 2.2.

60. Ver "Guia de Encaminhamentos", que integra este trabalho.

Nesse sentido, ainda que não haja acordo, a mediação não será considerada necessariamente falha, porque o objetivo é o aperfeiçoamento da comunicação e da participação da comunidade na criação e/ou animação de redes sociais. A idéia subjacente é a de que a participação nas mediações comunitárias empodera os protagonistas do conflito e proporciona meios para administrá-lo pacificamente.

Quanto a esse aspecto, adota-se aqui o modelo transformativo de Bush e Folger<sup>61</sup>, segundo o qual “a mediação é exitosa (1) se as partes se conscientizarem das oportunidades de *empoderamento*<sup>62</sup> e reconhecimento apresentadas durante o processo; (2) se as partes foram ajudadas a clarificar suas metas, opções e recursos para fazer escolhas livres; (3) se as partes foram estimuladas ao reconhecimento em qualquer direção que a decisão tenha sido tomada”.

#### **4.2.1. Reflexões práticas. Mediação comunitária**

Atualmente, diante da diversidade de abordagens e técnicas de mediação, é necessário que a seleção do profissional ou escola que irá capacitar os mediadores de um programa de justiça comunitária seja cuidadosa, a fim de que o treinamento seja adequado à realidade da comunidade onde o programa atua e respeite o perfil dos agentes comunitários. Nesse sentido, é preciso verificar se os materiais didáticos e os professores utilizam uma linguagem apropriada para esse público específico.<sup>63</sup>

Além do cuidado na seleção da escola de capacitação em técnicas em mediação, é fundamental que se defina o tipo de conflito que o programa pretende preferencialmente atender. É bem verdade que a comunidade tem a sua própria demanda, e se o que se pretende, em última instância, é estimular a autonomia da comunidade, não haveria muito sentido em se escolher *a priori* as demandas que serão atendidas. Contudo, a realidade comunitária é tão múltipla e as necessidades são tão extensas que uma definição prévia da natureza da demanda a ser preferencialmente atendida pode trazer benefícios ao programa e à capacitação dos agentes comunitários. Assim, se a escolha priorizar o atendimento aos conflitos familiares, por exemplo, será fundamental que a capacitação em mediação seja realizada por profissionais especialistas nessa área.

No caso do Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal, as estatísticas<sup>64</sup> revelam que as mediações familiares ganharam excessiva centralidade, desde o início do Programa até agosto de 2006, quando então alterações estruturais foram levadas a efeito, com o intuito de imprimir um caráter mais comunitário e menos interpessoal aos conflitos preferencialmente atendidos pelo Programa.

61. BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The promise of mediation: responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1994. p. 81.

62. Do inglês *empowerment*. Trata-se de um anglicismo, uma vez que essa palavra não integra a língua portuguesa. “O processo de empoderamento reúne atitudes individuais (auto-estima, auto-eficácia) e habilidades (conhecimento, aptidões e consciência política) para capacitar ações individuais e colaborativas (participação política e social), a fim de atingir metas pessoais e coletivas (direitos políticos, responsabilidades e recursos)” (SCHWERIN, Edward W. *Mediation, citizen empowerment and transformational politics*. London; Westport, Connecticut: Prager, 1995. p. 81).

63. Os quesitos para a aferição da adequação da abordagem dos cursos de capacitação em mediação às particularidades do Programa estão expostos no item 7.3.2.

64. Ver item 9.1.



Muito embora as mediações familiares, quando realizadas com técnicas adequadas, proporcionem todos os benefícios da mediação – reflexão sobre as circunstâncias que envolvem o conflito; compreensão da perspectiva do outro participante no conflito; diálogo solidário a respeito da divergência de interesses; empoderamento e emancipação das partes; resgate de laços afetivos; e respeito entre os participantes –, o Programa Justiça Comunitária optou por desenvolver técnicas de mediação que também fossem adequadas a lidar com conflitos de maior impacto social, não se limitando, portanto, aos conflitos familiares.<sup>65</sup>

Assim, durante a realização dos cursos de formação em diferentes técnicas de mediação<sup>66</sup>, o Programa Justiça Comunitária iniciou um movimento de construção e consolidação de uma metodologia de mediação adequada aos conflitos efetivamente comunitários. Esse processo resultou na elaboração de um fluxograma<sup>67</sup>, de um formulário<sup>68</sup> e de um roteiro<sup>69</sup> que contêm o passo-a-passo da mediação e os princípios que norteiam a conduta ética do mediador.<sup>70</sup>

Uma das medidas adotadas foi introduzir a possibilidade de os participantes diretamente envolvidos no conflito convidarem, mediante mútua anuência, terceiros – membros da rede pessoal e social das partes – para atuarem como suportes das partes do conflito e como colaboradores na construção de uma solução pacífica voltada para o futuro. Essa é uma técnica simples, mas com vocação para atuar sistemicamente, eis que proporciona maior envolvimento e conseqüente compromisso entre todos aqueles que direta ou indiretamente são afetados pelo conflito.

Sem prejuízo da consolidação dessa nova metodologia que favorece a mediação de conflitos com maior impacto social, o Programa manteve o atendimento às mediações familiares, seja pela relevância social dessa demanda, seja porque o fato de a mediação ser familiar não descaracteriza necessariamente a sua natureza comunitária. É verdade que a técnica de mediação para esses casos requer menor participação da comunidade – em razão da matéria envolver questões de foro íntimo – e maior atuação da equipe interdisciplinar, eis que, por vezes, o caso é delicado do ponto de vista psicossocial ou juridicamente complexo, por envolver, por exemplo, interesse de criança. Contudo, por

---

65. Isso não significa afirmar que os conflitos familiares não tenham impacto social. O que se buscou foi a ampliação das demandas para além da seara familiar.

66. Os cursos de capacitação em mediação realizados no decorrer dos seis anos de execução do Programa Justiça Comunitária foram os seguintes: *Workshop* de Mediação (prof. Luis Alberto Warat), novembro de 2000; Curso de Formação em Mediação e Negociação para Agentes Comunitários de Justiça e Cidadania (profs. Luis Alberto Warat e Lígia Maria Dornelles), agosto, setembro e outubro de 2001; Curso de Mediação Comunitária para os Agentes Comunitários de Justiça e Cidadania de Taguatinga (prof. André Gomma de Azevedo), setembro e outubro de 2002; Curso Modelo Zwelethemba (prof. John Cartwright), outubro de 2005; e Curso de Mediação Técnico-comunitária (profas. Célia Regina Zapparolli, Reginandrea Gomes Vicente, Lilian Godau dos Anjos Pereira Biasoto e Glaucia Vidal), outubro de 2006.

67. Ver Anexo VII.

68. A consolidação desse formulário, que se encontra no Anexo VIII, foi resultado de um trabalho conjunto dos agentes comunitários, da equipe interdisciplinar do Programa Justiça Comunitária e da equipe docente do Curso de Mediação Técnico-comunitária, professoras Célia Regina Zapparolli, Glaucia Vidal, Reginandrea Gomes Vicente e Lilian Godau dos Anjos Pereira Biasoto, realizado em Brasília, entre os dias 6 e 15 de outubro de 2006.

69. Ver Anexo IX.

70. Um dos aspectos que envolvem a ética do mediador é a confidencialidade, cujo termo a ser assinado pelas partes, no início da sessão de mediação, encontra-se no Anexo X.

todas as razões já expostas, a emancipação e o empoderamento que se pretende com a aplicação das técnicas de mediação também são importantes, quando desenvolvidas na esfera doméstica, no seio familiar.

### **4.3. Formação e/ou animação de redes sociais**

O desenvolvimento local, quando integrado e sustentável, possibilita a emergência de comunidades capazes de identificar e mobilizar recursos locais, além de conhecer suas vocações e reais capacidades. O agente comunitário, como articulador de uma rede de cidadania, identifica – em comunhão com os representantes dos movimentos sociais já instituídos – as carências comunitárias que possam ser transformadas em oportunidades de mobilização social e promoção de mediações de natureza coletiva. Esse processo contribui para restituir à comunidade a capacidade da autodeterminação, diante de seus conflitos.

A diversidade inerente a qualquer espaço comunitário, quando fragmentada, pode se transformar em atrito social. Um dos papéis do agente comunitário é, pois, ter um papel ativo na restituição do tecido social, criando e/ou valorizando uma teia de relações que integrem diversas iniciativas e que promovam desenvolvimento local multifacetado.

É interessante observar, porém, que esse processo não é unilateral. Enquanto age na qualidade de “tecelão” desta trama social, o agente comunitário é envolvido em um emaranhado de transformações em sua esfera subjetiva e relacional. É na alteridade, nas relações concretas advindas de sua atuação transformadora, na reflexão coletiva dos problemas comunitários, nas discussões sobre os direitos humanos e sobre o respeito às diferenças, nas reflexões sobre subjetividades, dentre outros, que o agente comunitário pode experimentar a exata dimensão da construção da democracia, da solidariedade e da paz.

Para tanto, a equipe interdisciplinar do Programa, juntamente com os agentes comunitários respectivos de cada região, organizam reuniões freqüentes na comunidade, com o objetivo de: a) reforçar os vínculos entre os agentes e a comunidade; b) conhecer a rede de serviços disponível e de movimentos sociais; c) mapear os problemas comunitários; d) captar demandas para a mediação comunitária; e) identificar e estabelecer diálogo com as lideranças locais; f) conhecer os espaços físicos passíveis de realização das sessões de mediação; g) divulgar os objetivos e o funcionamento do Programa; h) avaliar permanentemente o impacto da atuação do Programa.

Por meio do desenvolvimento da atividade voltada à formação e/ou animação de redes sociais, o Programa Justiça Comunitária reforça a sua aposta na realização da justiça por meio da ação cidadã que se desenvolve à medida que esses novos atores sociais, tecelões dessa rede de iniciativas solidárias, multiplicam, na diversidade, as atividades voltadas ao bem-estar comunitário.

### 4.3.1. Reflexões práticas. Formação e/ou animação de redes sociais

Há duas espécies de rede que podem ser desenvolvidas nesta atividade. A rede social e a rede local.

A rede social é aquela composta de inúmeras entidades – públicas e privadas – prestadoras de serviços, associações de moradores, movimentos sociais, organizações religiosas, dentre outras. Para que se tenha conhecimento desses módulos organizacionais, o Programa deve confeccionar o mapeamento social<sup>71</sup>. Conforme já foi destacado, não basta localizar as inúmeras iniciativas comunitárias e colocá-las sobre um mapa visível para todos os membros do Programa. Para que a rede funcione como um elemento integrador da diversidade<sup>72</sup>, o Programa deve colocá-la em movimento, o que significa proporcionar encontros, diálogos, trocas de informações e partilha de experiências entre todos os seus componentes. Somente assim a rede se potencializa, possibilitando que as organizações que a compõem multipliquem suas iniciativas, por meio do fluxo de informações e encaminhamentos recíprocos.

A rede social é uma referência fundamental para os agentes comunitários, quando necessário o encaminhamento do solicitante a um serviço não atendido pelo Programa, ou mesmo quando frustrada a tentativa de mediação.

Além disso, quando há uma estreita relação entre o Programa de Justiça Comunitária e a rede social, a Escola de Justiça e Cidadania<sup>73</sup> pode contribuir para a dinamização da rede, oferecendo aos seus integrantes cursos de técnicas em mediação, para que cada qual, em sua atuação social, possa adotar técnicas que valorizem o diálogo e a autonomia na gestão dos conflitos.

A rede local, por sua vez, é aquela que se forma a partir de um conflito específico. Uma das primeiras providências do agente comunitário, quando solicitada a sua ajuda, é analisar se aquele problema aparentemente individual oferece potencial coletivo. Ou seja, é preciso investigar em que medida aquele conflito não é resultado de um problema subjacente a outros membros da comunidade. Se afirmativo, é fundamental que todos os afetados pela questão sejam mobilizados, para que se busque uma solução definitiva, mas construída por e para todos. Trata-se de uma medida simples, com enorme potencial de criação de solidariedade, a partir do conflito.

---

71. Ver item 2.2.

72. CURTY, Ana Luisa. A ética nos dá o sentido. In: ÁVILA, Célia M. (Coord.). *Gestão de projetos sociais*. 2. ed. São Paulo: AAPCS, 2000, p. 52.

73. Ver Capítulo 7.

## **5. A EQUIPE INTERDISCIPLINAR**

### **5.1. O papel da interdisciplinaridade**

A abordagem interdisciplinar é uma alternativa à fragmentação do saber, inerente à epistemologia positivista. Trata-se de uma ferramenta apropriada para a construção de um conhecimento integrado que rompa com as fronteiras e o hermetismo das disciplinas.

O diálogo entre as diversas áreas do conhecimento proporcionado pela interdisciplinaridade, contudo, não resulta de uma mera justaposição de conteúdos, mas de uma atitude que implica reciprocidade, compromisso mútuo e integração entre diferentes perspectivas acerca de um mesmo objeto.<sup>74</sup>

Adotar uma postura interdisciplinar, porém, não implica desqualificar a especificidade de cada área do conhecimento. Ao contrário, segundo Gadotti, deve haver uma "fragmentação necessária no diálogo inteligente com o mundo e cuja gênese encontra-se na evolução histórica do desenvolvimento do conhecimento. Nesta visão de interdisciplinaridade, ao se respeitar os fragmentos de saberes, procura-se estabelecer e compreender a relação entre uma totalização em construção a ser perseguida e continuamente a ser ampliada pela dinâmica de busca de novas partes e novas relações".<sup>75</sup>

No campo do trabalho social, a interdisciplinaridade ganha especial relevo porque promove a articulação das diversas áreas da ciência com a vivência e o saber comunitários; dois pólos do conhecimento que raramente se comunicam. Nesse sentido, o movimento em direção a essa unidade compartilhada do saber pressupõe a colaboração integrada e permanente de diferentes atores unidos por um propósito social comum. Em razão da adoção desse enfoque, o Programa Justiça Comunitária conta com uma equipe interdisciplinar para o permanente diálogo com os agentes comunitários, conforme se verifica a seguir.

### **5.2. A equipe interdisciplinar do Programa Justiça Comunitária**

A execução do Programa conta com a participação de uma equipe interdisciplinar que dá suporte técnico e administrativo às atividades desempenhadas pelos agentes comunitários e é composta de servidores e estagiários do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, das seguintes áreas do conhecimento: Direito, Serviço Social, Psicologia e Dramaturgia, além da equipe administrativa.

---

74. É essa abordagem integrativa que atribuímos à proposta interdisciplinar do Programa Justiça Comunitária, embora, para alguns autores, esse enfoque não configure a interdisciplinaridade, mas a transversalidade, conceituada como o "trânsito entre os vários saberes que gera um tipo de conhecimento em rede que permite tratar a realidade como múltipla, como uma espécie de síntese interdisciplinar" (MUSZKAT, Malvina Ester. *Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações*. São Paulo: Summus, 2005. p. 13).

75. GADOTTI, Moacir. *Interdisciplinaridade: atitude e método*. Disponível em: <[http://www.paulofreire.org/Moacir\\_Gadotti/Artigos/Portugues/Filosofia\\_da\\_Educacao/Interdisci\\_Atitude\\_Metodo\\_1999.pdf](http://www.paulofreire.org/Moacir_Gadotti/Artigos/Portugues/Filosofia_da_Educacao/Interdisci_Atitude_Metodo_1999.pdf)>. Acesso em: 3 nov. 2006.

Em reuniões periódicas efetuadas nos Centros Comunitários de Justiça e Cidadania, esse corpo técnico examina as demandas trazidas pelos agentes comunitários, sob diferentes perspectivas profissionais. Essa análise, somada à experiência e o conhecimento local dos agentes comunitários, propicia que a abordagem do conflito, construída sob a ótica de diversos saberes, indique possibilidades múltiplas para o encaminhamento das demandas levadas ao Programa.

A técnica desenvolvida nessa reunião busca superar a fragmentação das disciplinas e dos pontos de vista, valorizando as convergências. É essa abordagem holística do tema relacionado à demanda que pode propiciar uma relação epistemológica entre as disciplinas.<sup>76</sup>

Essa reunião, que se articula para a análise de casos concretos, possibilita ainda constatar a adequação ou não da demanda para a mediação e quais os encaminhamentos possíveis para a rede social, quando for o caso. Nesse sentido, além de assegurar que o saber local participe desse diálogo, a presença do agente comunitário é fundamental para a sua permanente capacitação em informação jurídica, mediação comunitária e animação de redes sociais.

### **5.3. Apresentando a equipe interdisciplinar**



76. MUSZKAT, Malvina Ester, *Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações*, cit.

## Coordenação



*Gláucia Falsarella Foley*

Coordenadora – Graduada em Direito pela PUC-SP e Mestre em Direito pela Universidade de Brasília. É juíza titular do 3º Juizado de Competência Geral de Samambaia, Coordenadora do Programa Justiça Comunitária e Central de Atendimento ao Idoso do TJDF.

## Secretária Executiva



*Vera Lúcia Soares*

Secretária executiva – Bacharel em Ciências Econômicas pela Associação de Ensino Unificado do Distrito Federal (AEUDF).

## Núcleo de Apoio Psicossocial



*Vânia Sibylla Pires*

Assistente Social – Bacharel em Serviço Social pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Pós-graduada em Socionomia e Psicodrama (Federação Brasileira de Psicodrama), Pós Graduada em Políticas Sociais (UERJ).



*Beatriz Medeiros Martins*

Psicóloga – Graduada em Psicologia pelo Centro Universitário de Brasília (UNICEUB) e Mestre pela Universidade de Brasília, com especialização em Psicoterapia Somática pelo Instituto Internacional de Biossíntese de Heiden, Suíça.



*Tatianna Cristina Rodrigues de Souza*

Psicóloga – Graduada em Psicologia pelo Centro Universitário de Brasília (UNICEUB)

## Núcleo de Apoio Jurídico



*Amanda Regis Martins Rodrigues Moreira*

Orientadora jurídica em Taguatinga – Bacharel em Direito pela Universidade Católica de Brasília, com especialização em Direito Civil.



*Fernanda da Silva Teixeira de Aquino*

Orientadora jurídica em Ceilândia – Bacharel em Direito pelo Centro de Ensino Superior de Brasília (CESUBRA).



*Mirian Bruno da Costa*

Orientadora jurídica em Taguatinga – Bacharel em Direito pelas Faculdades Integradas do Planalto Central (FIPLAC).



*Benilson da Costa Ataíde*

Orientador jurídico em Ceilândia – Bacharel em Direito pela Associação de Ensino Unificado do Distrito Federal (AEUDF), com especialização em Direito Público.

### **Núcleo de Dramaturgia e Produção de Material Didático**



*Laci Augusto da Silva*

Técnico judiciário – Cursos de Aprofundamento na Linguagem Teatral e Formação de Personagem pela Secretaria de Cultura do Distrito Federal.  
Responsável pela produção de peças teatrais com os agentes comunitários e produção de material didático.

### **Núcleo de Apoio Administrativo**



*Adélia Nunes Fernandes*

Secretária administrativa – Taguatinga – Estudante de Direito na Universidade Católica de Brasília.

### **Estagiárias**



*Ana Flávia Silva Marques de Menezes*  
Estagiária de Serviço Social.



*Roberta Janaína de Alencar Correia*  
Estagiária de Psicologia.



*Daniela de Souza Ponte*  
Estagiária de Direito.



*Thaís Costa Pereira*  
Estagiária de Psicologia.



*Danielle Cristina dos Santos*  
Estagiária de nível médio.



*Ismar Gonçalves Pereira*  
Motorista.

## **6. OS CENTROS COMUNITÁRIOS DE JUSTIÇA E CIDADANIA**

### **6.1. A finalidade**

O *locus* de atuação dos agentes comunitários é a comunidade e seus inúmeros espaços públicos – não necessariamente estatais – e privados que podem acolher as atividades desempenhadas pelos agentes comunitários, sejam elas as sessões de mediação, sejam as reuniões na comunidade.

Contudo, é importante que haja um local que possa dar suporte ao agente comunitário em algumas situações: a) para a análise interdisciplinar da demanda e decisão quanto aos encaminhamentos possíveis; b) para as situações em que as partes envolvidas no conflito não aceitam submeter-se à sessão de mediação em nenhum dos locais da comunidade propostos pelo mediador; c) para as situações em que os próprios mediadores sentem-se inseguros para realizar a mediação, em local distinto daquele onde se encontra a equipe interdisciplinar.

Além disso, para que o Programa possa ser avaliado e reciclado permanentemente, é necessário que seja providenciado o registro da natureza e quantidade das demandas, dos respectivos encaminhamentos e finalizações, do perfil dos solicitantes, do grau de satisfação em relação ao atendimento, da atuação e eventuais dificuldades de cada agente comunitário, dentre outros.

Essa estrutura organizacional mínima conta com uma equipe administrativa que também se instala em um local físico que reúna todas as informações relevantes para os agentes comunitários e para o Programa: é o Centro Comunitário de Justiça e Cidadania.

Por fim, um Centro, como o nome já indica, é um espaço de convergência para que os agentes comunitários possam se encontrar, partilhar experiências, além de confraternizar.

### **6.2. A estrutura física**

O Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal possui um Centro Comunitário de Justiça em cada cidade satélite na qual opera. O de Taguatinga reflete o padrão ideal de um Centro Comunitário, por se tratar de um espaço cujas instalações se assemelham a uma casa, o que propicia um ambiente familiar, favorável ao diálogo. Muito embora a construção esteja localizada no mesmo terreno do Fórum de Taguatinga, a distância entre os dois prédios e a plantação de árvores ao redor da casa conferiram um ambiente menos “forense” e “mais comunitário” ao Centro.

O Centro Comunitário de Ceilândia, por sua vez, está instalado no interior do prédio do Fórum, o que dificulta a criação de um ambiente favorável ao diálogo entre os membros da comunidade, em busca de “respostas comunitárias aos problemas comunitários”. Além disso, quando convidadas a participar de uma sessão de mediação, as partes podem sentir um certo desconforto, quando não desconfiança, de dialogar em uma ambiente que, em última instância, poderá ser o cenário de seus julgamentos.



A fim de superar essa dificuldade em Ceilândia, o Programa, que mantém parceria com a Universidade de Brasília, buscará utilizar o espaço oferecido pelo Núcleo de Prática Jurídica da UnB para as sessões de mediação comunitária, o que proporcionará benefícios ao Programa e aos alunos que atuam como estagiários naquele Núcleo, que terão a oportunidade de partilhar uma experiência que não se aprende na faculdade.

O Centro Comunitário padrão deve contar com uma sala para o atendimento ao público, algumas salas de trabalho para as equipes interdisciplinares e, ainda, salas para as sessões de mediação, com mesas redondas e isolamento acústico. No caso do Centro de Taguatinga, foi possível a instalação de um espaço para a organização e o desenvolvimento das atividades teatrais, conforme se verifica nas ilustrações a seguir.



*Centro Comunitário - Núcleo de Dramaturgia*



*Centro Comunitário - Secretaria Administrativa*



*Centro Comunitário - Núcleo Psicossocial*



*Escola de Justiça e Cidadania  
Curso de Mediação 2*



*Centro Comunitário - Núcleo Jurídico*



*Escola de Justiça e Cidadania  
Curso de Mediação*

### 6.3. Materiais e equipamentos do Centro Comunitário<sup>77</sup>

#### Centro Comunitário de Justiça e Cidadania

##### **Material permanente – secretaria/recepção**

- 1 mesa para a secretaria
- 3 cadeiras giratórias
- 1 armário de aço de 2 portas
- 1 mesa para o microcomputador
- 1 mesa para o telefone
- 2 sofás
- 1 bebedouro
- 1 quadro de avisos

##### **Material permanente - sala de mediação**

- 1 mesa redonda
- 8 cadeiras giratórias

##### **Material permanente - sala do núcleo jurídico**

- 1 mesa
- 3 cadeiras giratórias
- 1 armário de 2 portas
- 1 mesa para o microcomputador

##### **Material permanente - sala do núcleo psicossocial**

- 1 mesa redonda
- 6 cadeiras giratórias
- 1 armário
- 1 mesa para o microcomputador
- 1 armário de pastas suspensas
- 1 quadro de avisos

##### **Material eletro-eletrônico**

- 1 impressora laser
- 3 computadores
- 1 *scanner*

77. É oportuno ressaltar que essa é a estrutura que dispõe o Programa Justiça Comunitária, em razão do apoio institucional que recebe, seja do próprio Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, seja dos parceiros institucionais. Isso não significa, porém, que a ausência de tais recursos inviabilize a implementação de programas de justiça comunitária.

## 7. A ESCOLA DE JUSTIÇA E CIDADANIA

“Ninguém liberta ninguém, ninguém se liberta sozinho: os homens se libertam em comunhão”.<sup>78</sup>

A Escola de Justiça e Cidadania do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios integra o Programa Justiça Comunitária e está fisicamente instalada no Centro Comunitário de Taguatinga<sup>79</sup>. Suas atividades pedagógicas centrais são desenvolvidas todas as sextas-feiras, no período vespertino.

Sem prejuízo do suporte que a equipe interdisciplinar oferece aos agentes comunitários, em qualquer dia da semana, nos respectivos Centros Comunitários, esse encontro semanal de todos os agentes com a equipe do Programa é indispensável para o aprendizado coletivo, que se extrai da partilha das dificuldades e soluções encontradas no decorrer da atuação concreta de cada agente comunitário. Nesse sentido, o funcionamento da Escola é permanente, na mesma medida que as atividades desempenhadas pelos agentes comunitários têm natureza contínua.

A seguir, serão apresentados os princípios norteadores, os objetivos e as atividades e materiais já desenvolvidos pelo Programa, bem assim aqueles que, embora ainda não tenham se materializado, integram o planejamento para o próximo período.<sup>80</sup>

### 7.1. Pressupostos epistemológicos

A Escola tem por pressuposto epistemológico a construção do conhecimento a partir da leitura crítica da realidade. O processo de aprendizado não constitui mera transferência mecânica de conhecimento. Cada aluno, antes de tudo, é um cidadão que conhece o mundo, independentemente do grau de escolaridade que ostenta e, nessa qualidade, dispõe de um conteúdo mínimo para a reflexão sobre os temas relativos à cidadania. Assim, a programação da Escola não se pauta na transmissão de conceitos específicos sem qualquer pertinência com o saber e com a realidade social de seus alunos.

Se o processo de aprendizado é um ato de conhecer criticamente o contexto social em que se vive, a construção do conteúdo do curso deve levar em consideração o conhecimento do agente comunitário inserido nesse “universo vocabular”<sup>81</sup>. A partir da identificação desse conhecimento, a Escola busca recriar, reelaborar e conferir novos significados aos temas ligados à cidadania que integram o objeto do aprendizado.

Esse processo ostenta uma dimensão política, eis que direcionado para o desenvolvimento de uma consciência crítica da realidade, não se limitando a operar somente na

78. FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e terra, 1987.

79. Ver Capítulo 6.

80. Esse planejamento se refere ao período de agosto de 2006 a julho de 2007.

81. FEITOSA, Sonia Couto Souza. *Método Paulo Freire*. Parte da dissertação de mestrado defendida na FE-USP (1999) intitulada *Método Paulo Freire: princípios e práticas de uma concepção popular de educação*. Disponível em: <<http://www.paulofreire.org/Biblioteca/metodo.htm>>. Acesso em 3 nov. 2006.

esfera cognitiva. Além disso, ao refletir sobre o seu papel na sociedade e na história, o aluno é desafiado a pensar caminhos para a transformação da realidade. A leitura crítica da dinâmica social, denunciando a realidade, permite a projeção utópica de uma outra realidade que impulsiona a ação transformadora.<sup>82</sup>

A abordagem política da Escola é essencial para a desejada (re)apropriação da gestão dos problemas comunitários pelos próprios membros da comunidade. E essa reflexão se faz a partir da realidade vivenciada, e não de fórmulas institucionais previamente elaboradas a partir do saber técnico. É o que afirma Edgar Morin: "(...) a redução do político ao técnico e ao econômico, a redução do econômico ao crescimento, a perda dos referenciais e dos horizontes, tudo isso conduz ao enfraquecimento do civismo, à fuga e ao refúgio na vida privada, a alternância entre apatia e revolta violenta e, assim, a despeito da permanência das instituições democráticas, a vida democrática se enfraquece."<sup>83</sup>

Os princípios, pois, com os quais a Escola opera, revelam o compromisso da descoberta de novas dimensões e possibilidades da realidade, com vistas à sua transformação.

Além da política, o processo de educação pode desenvolver uma dimensão humanista, quando se constitui em meio de comunicação e compreensão entre seres humanos. Para tanto, a Escola buscará, no próximo período, reforçar a dimensão das relações humanas, abrindo canais de permanente interlocução com a comunidade. Assim, serão desenvolvidas "atividades abertas"<sup>84</sup>, para que os temas desenvolvidos nas aulas da Escola sejam levados à discussão na comunidade, para melhor compreensão dos indivíduos – o respeito às suas identidades e diversidades – que compõem aquele grupo social.

Não basta que a comunidade e seus membros sejam objeto de discussão em sala de aula. A alteridade pressupõe um conhecimento entre pessoas que se comunicam, que interagem. Conforme afirma Morin, "(...) a compreensão humana vai além da explicação. A explicação é bastante para a compreensão intelectual e objetiva das coisas anônimas ou materiais. É insuficiente para a compreensão humana. Esta comporta um conhecimento de sujeito a sujeito".<sup>85</sup>

Ao pressupor que o processo de aprendizado deva ser múltiplo, eis que resulta do encontro de diferentes interpretações da realidade, a Escola de Justiça e Cidadania pretende contribuir para a construção de uma "ecologia de saberes", conforme expressão talhada por Sousa Santos<sup>86</sup>. Segundo o autor, "(...) a lógica da monocultura do saber e do

---

82. GADOTTI, Moacir. *Paulo Freire: a prática à altura do sonho*. Disponível em: <[http://www.paulofreire.org/Paulo\\_Freire/Vida\\_e\\_Obra/gadotti\\_pf.htm](http://www.paulofreire.org/Paulo_Freire/Vida_e_Obra/gadotti_pf.htm)>. Acesso em: 3 nov. 2006.

83. MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. Tradução de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya; revisão técnica de Edgard de Assis Carvalho. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2000. p. 112.

84. Ver item 7.5.

85. MORIN, Edgar, *Os sete saberes necessários à educação do futuro*, cit., p. 94-95.

86. SOUSA SANTOS, Boaventura de. Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências. In: SOUSA SANTOS, Boaventura de (Org.). *Conhecimento prudente para uma vida decente: "um discurso sobre as ciências" revisitado*. São Paulo: Cortez, 2004. p. 790.

rigor científicos tem que ser questionada pela identificação de outros saberes e de outros critérios de rigor que operam credivelmente em contextos e práticas sociais declarados não-existentes pela razão metonímica. Essa credibilidade contextual deve ser considerada suficiente para que o saber em causa tenha legitimidade para participar de debates epistemológicos com outros saberes, nomeadamente com o saber científico. A idéia central da sociologia das ausências neste domínio é que não há ignorância em geral nem saber em geral. Toda ignorância é ignorante de um certo saber e todo saber é a superação de uma ignorância particular. Deste princípio de incompletude de todos os saberes decorre a possibilidade de diálogo e de disputa epistemológica entre os diferentes saberes. O que cada saber contribui para esse diálogo é o modo como orienta uma dada prática na superação de uma certa ignorância. O confronto e o diálogo entre os saberes é um confronto e diálogo entre diferentes processos através dos quais práticas diferentemente ignorantes se transformam em práticas diferentemente sábias”.

## **7.2. As atividades de capacitação dos agentes comunitários**

A capacitação dos agentes comunitários parte da problematização de temas extraídos da realidade social, com enfoque nos direitos humanos. A programação curricular<sup>87</sup> prevê aulas de noções básicas de direito, debates sobre cidadania e direitos humanos, cursos e oficinas em técnicas de mediação e de animação de redes sociais.

A formação dos agentes comunitários procura não somente assegurar o bom desempenho de suas atividades, como também estimular a reflexão crítica sobre suas escolhas pessoais e sobre a conjuntura social. Nesse sentido, o sistema de aprendizagem adotado deve ser amplo, promovendo uma integração de aspectos cognitivos, emocionais e sociais, envolvendo as dimensões pessoais, profissionais e institucionais presentes no contexto vivencial do agente. A Escola deve, pois, operar com dinâmicas participativas que contribuam para a formação do sujeito social como protagonista na construção de um saber não fragmentado, possibilitando novas leituras e novas relações com o mundo e consigo.

Apesar do enfoque holístico, a capacitação dos agentes comunitários tem também por objetivo o bom desempenho de suas atividades, quais sejam a democratização do saber jurídico, a mediação comunitária e a animação de redes sociais. Para tanto, as atividades da Escola programadas para o próximo período letivo são as seguintes:

- promoção de debates sobre os temas ligados à cidadania, com representantes da militância da área social e/ou jurídica correspondente;
- elaboração e produção de material didático, utilizando ferramentas lúdicas e artísticas, para traduzir a linguagem jurídica, com vistas à democratização do acesso à informação relativa aos direitos dos cidadãos;

---

87. Ver item 7.3.

- apresentações e debates públicos dos temas veiculados pelos materiais didáticos, de maneira a estimular a mobilização social, pela efetivação dos direitos dos cidadãos;
- promoção de atividades acadêmicas interdisciplinares, voltadas ao intercâmbio de pesquisas e produção de conhecimento;
- publicação de um boletim periódico para a veiculação de informes sobre as atividades do Programa e de artigos acadêmicos interdisciplinares sobre os temas relacionados à justiça comunitária.

### **7.3. A programação curricular**

O currículo é um percurso de aprendizagens a serem construídas no processo de formação e envolve a seleção de conteúdos significativos para a formação do aluno, cujas abordagens são dispostas em mecanismos acadêmicos variados: aulas, seminários, oficinas, ateliês, debates e atividades de dramaturgia, dentre outros.

Considerando que a Escola busca contextualizar o processo de aprendizado na realidade social de seus alunos, não se pode traçar previamente um programa curricular rígido, à revelia das necessidades e expectativas dos agentes comunitários. Nesse sentido, a programação do conteúdo e o respectivo calendário semestral são estabelecidos de acordo com as metas específicas do Programa, em sintonia com os parceiros institucionais e com os próprios agentes comunitários.

O conteúdo curricular básico inclui cursos e oficinas para a capacitação nas técnicas de mediação comunitária e de animação de redes sociais, bem como aulas de noções básicas de direito e debates de temas jurídicos, com enfoque nos direitos humanos, conforme se verifica a seguir.

#### **7.3.1. Cidadania e noções básicas de direito**

No início do Programa, a programação curricular era mais rígida e privilegiava matérias essencialmente jurídicas, tais como: Organização do Estado e Direitos e Garantias Fundamentais; Direito de Família; Direito do Consumidor; Direito das Minorias Sociais (negros, mulheres, homossexuais, portadores de deficiência física, idosos, etc); Direito de Moradia (locação, posse, propriedade, concessão de uso, etc); Direito Previdenciário; Juizados Especiais Cíveis e Criminais.

Essas disciplinas correspondiam às necessidades dos agentes comunitários, diante das demandas mais frequentes para o desempenho da atividade de orientação jurídica. Entretanto, após as modificações implementadas a partir de agosto de 2006, restringindo a atividade de informação jurídica à sua formatação preventiva – ou seja, produção de material didático para esclarecimentos à comunidade quanto aos seus direitos – as disciplinas jurídicas perderam centralidade.

O planejamento para o segundo semestre de 2006 privilegiou a realização de cursos e oficinas de técnicas em mediação, considerando o destaque que essa atividade ganhou, desde que o Programa passou a concentrar esforços no sentido de elaborar, em comunhão com os agentes comunitários, um formulário e um roteiro contendo o passo-a-passo<sup>88</sup> da técnica de mediação efetivamente comunitária.

Quanto às disciplinas jurídicas, optou-se por abordar cada matéria na medida das necessidades e das possibilidades de produção do material didático e artístico a ser divulgado e apresentado na comunidade.<sup>89</sup>

Os temas relacionados à cidadania e aos direitos humanos foram inseridos na programação do segundo semestre de 2006, obedecendo à seguinte dinâmica:<sup>90</sup>

1. investigação temática: consulta ao grupo sobre temas que revelem o vocabulário e o universo dos alunos. O contato com os assuntos propostos se dá a partir da mobilização dos alunos sobre os recortes de jornais veiculando matérias sobre cidadania (discriminação racial; violência doméstica; juizados especiais; menoridade penal e violência contra o idoso, dentre outros) oferecidos em sala de aula;<sup>91</sup>

2. escolha – preferencialmente por eleição – dos temas principais e secundários;<sup>92</sup>

3. escolha dos educadores que serão convidados para problematizar a temática escolhida;

4. desenvolvimento da aula propriamente dita, a partir da perspectiva do professor e sua *praxis*, dos alunos e da equipe interdisciplinar;

5. desfecho da aula que considere possibilidades de ação concreta visando a transformação social. Por exemplo, a confecção futura de um material didático para provocar a reflexão sobre o tema na comunidade.

### **7.3.2. Os cursos e as oficinas de mediação**

Em razão da variedade de abordagens possíveis das técnicas de mediação, um programa de justiça comunitária que pretenda contratar um curso de capacitação nessa área deve adotar alguns quesitos para a adequação do enfoque do treinamento às particularidades do Programa. Para tanto, o Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal desenvolveu os seguintes quesitos:

88. Ver Anexos VIII e IX.

89. Ver as cartilhas de fotonovela e cordel, que integram este trabalho.

90. FEITOSA, Sonia Couto Souza. FEITOSA, Sonia Couto Souza. *Método Paulo Freire*. Parte da dissertação de mestrado defendida na FE-USP (1999) intitulada *Método Paulo Freire: princípios e práticas de uma concepção popular de educação*. Disponível em: <<http://www.paulofreire.org/Biblioteca/metodo.htm>>. Acesso em 3 nov. 2006.

91. Ver Anexo XI.

92. Secundários são temas cuja discussão prévia é pressuposto para a melhor abordagem dos temas principais. Por exemplo, se o tema principal é a menoridade penal, é interessante que se conheça o conteúdo do Estatuto da Criança e do Adolescente.

### **Descrição das atividades**

1. Conhecimento e análise do perfil dos agentes comunitários e do método de mediação atualmente aplicado no Programa.
2. Desenvolvimento de um método de mediação comunitária que tenha impacto social, não se limitando à atuação em conflitos interpessoais e familiares.
3. Oferecimento de aulas em carga horária compatível com as necessidades do Projeto e sob metodologia adequada ao perfil dos 40 agentes comunitários.
4. Utilização de simulações para o treinamento prático dos alunos.
5. Oferecimento de treinamento a todos os membros da equipe interdisciplinar do Programa Justiça Comunitária para que, na qualidade de mediadores, sejam habilitados a supervisionar as mediações realizadas pelos agentes comunitários e para que sejam multiplicadores da metodologia de mediação comunitária.
6. Avaliação de desempenho dos agentes comunitários e dos membros da equipe interdisciplinar, em relação às técnicas de mediação desenvolvidas no curso.

### **Produtos esperados**

1. Proposta metodológica para a realização do curso de mediação, contendo:
  - a) especificação das técnicas a serem utilizadas;
  - b) material didático;
  - c) cronograma;
  - d) metodologia de avaliação do curso.
2. Relatório de realização da capacitação em mediação de conflitos, contendo:
  - a) descrição dos conteúdos abordados durante o curso;
  - b) relatório de avaliação do capacitador/capacitado quanto ao curso ministrado;
  - c) certificados de participação no curso de mediação, desde que cumpridas as exigências a serem definidas pelo capacitador.
3. Instrumentos elaborados conjuntamente durante o curso:
  - a) declaração de abertura da sessão de mediação;
  - b) formulário que descreva o procedimento com todas as etapas da mediação, a ser utilizado como um roteiro para o mediador;
  - c) definição dos critérios mínimos para habilitação dos agentes comunitários para o desempenho das funções de mediador e co-mediador;
  - d) definição dos critérios mínimos para habilitação dos membros da equipe interdisciplinar para a supervisão das mediações e para a multiplicação e treinamento da metodologia desenvolvida.

### **Questões objetivas**

1. A carga horária da capacitação.
2. O preço da consultoria.
3. A descrição dos profissionais que ministrarão as aulas (formação profissional, experiência).
4. Detalhamento do material pedagógico utilizado no curso e responsabilidades de reprodução do mesmo.
5. Detalhamento do conteúdo programático.



### **Adequação do curso ao perfil dos agentes comunitários**

1. A linguagem empregada no material pedagógico e nas aulas é adequada a um público cuja escolaridade é, em média, o segundo grau completo?
2. Há previsão de aplicação do conteúdo teórico, por meio da realização de simulações, oficinas e recursos audiovisuais?
3. Já foram oferecidas capacitações em mediação para membros da comunidade? Se afirmativo, quando? Onde? Qual a entidade atendida? Houve avaliação de resultados?
4. Qual o método de supervisão a ser utilizado?
5. O enfoque teórico e técnico da mediação adotado é voltado para conflitos comunitários?

De qualquer sorte, sem prejuízo da valiosa contribuição de especialistas no tema, o enfoque de mediação a ser desenvolvida por um programa de justiça comunitária deve ter feição própria, o que significa afirmar que é indispensável que haja uma participação ativa dos mediadores na construção da própria metodologia, sob pena dessa atividade transformar-se em algo litúrgico, que obedece a padrões técnicos, porém inadequados àquela realidade social.

Nesse sentido, a Escola de Justiça e Cidadania do Programa Justiça Comunitária promove oficinas para o desenvolvimento da técnica de mediação, as quais são distribuídas no calendário semestral, com uma previsão de carga horária que leve em consideração a necessidade da participação ativa dos agentes comunitários na construção de uma abordagem própria e adaptada à realidade em que o Programa Justiça Comunitária opera.

O formulário do passo-a-passo da sessão de mediação deve estar sempre aberto às mudanças que a experiência concreta demanda. Para tanto, conflitos simulados são levados à sala de aula, para que os agentes comunitários vivenciem diferentes papéis – participantes diretos e indiretos do conflito, mediador e co-mediador – inclusive o de mediadores-observadores. Todas as oficinas são gravadas em vídeo, com vistas a registrar o processo de aperfeiçoamento da atuação dos alunos.

Essa reflexão coletiva – e interdisciplinar – das nuances particulares da atuação de cada agente é essencial para a integração do grupo, em seu processo permanente de aprendizagem crítica.

Conforme já assinalado, o Programa Justiça Comunitária vem consolidando uma metodologia de mediação comunitária, cuja formatação resulta do aprendizado advindo

dos cursos já realizados, da experiência de seis anos de execução do Programa e da elaboração de um formulário e de um roteiro<sup>93</sup> que contêm o passo-a-passo da mediação e os princípios que norteiam a conduta ética do mediador.

É oportuno ressaltar que a capacitação em mediação não pode se restringir ao treinamento técnico das etapas do processo de mediação. O curso de capacitação, assim como as oficinas, devem prever em seu conteúdo oportunidades para refletir sobre: a) noções sobre outros meios alternativos de solução de conflitos (arbitragem, conciliação, negociação); b) o papel transformador do conflito; c) estratégias de comunicação, incluindo as técnicas de identificação entre posição e interesse<sup>94</sup>; d) princípios éticos que devem nortear a atuação do mediador<sup>95</sup>; e) a questão da neutralidade e imparcialidade; f) os modelos e tipos de mediação.<sup>96</sup>

### 7.3.3. Capacitação para a animação de redes sociais

As atividades pedagógicas desenvolvidas pela Escola incluem ainda a intensificação da interação dos agentes comunitários com a sua comunidade, por meio da elaboração e divulgação de materiais didáticos e da promoção de eventos artísticos que provoquem o debate sobre direitos individuais e coletivos.

Para essas atividades, os agentes comunitários desempenham um papel atuante, em parceria com a equipe interdisciplinar, articulando os eventos, elaborando o material didático e apresentando publicamente o seu conteúdo, por meio de criações artísticas.

Essa mobilização em torno de temas ligados à cidadania é um dos mecanismos possíveis para a animação de redes sociais, na medida que aproxima membros da comunidade que partilham o mesmo interesse e os coloca em contato, em um encontro crítico, repleto de possibilidades de construção de laços solidários.

---

93. A elaboração do formulário e do roteiro, que se encontram nos Anexos VIII e IX, foi resultado de um trabalho conjunto feito pelos agentes Comunitários, a equipe interdisciplinar do Programa Justiça Comunitária e a equipe docente do Curso de Mediação Técnico-comunitária, professoras Célia Regina Zapparolli, Glaucia Vidal, Reginandrea Gomes Vicente e Lílian Godau dos Anjos Pereira Biasoto, realizado em Brasília, entre os dias 6 e 15 de outubro de 2006.

94. Conforme ilustra Célia Regina Zapparolli: "Como exemplos de discrepância entre posições e interesses, temos duas situações muito corriqueiras: 1) nos casos de separação, os interesses ocultos traduzem-se, muitas vezes, no descompasso das partes na decisão de se separarem, algo de natureza emocional que acaba por exteriorizar-se em posições jurídicas rígidas e exigências radicais quanto a partilha, alimentos, guarda, visitas e, na manipulação da prole, uma violência que acaba por gerar danos morais/psicológicos imensuráveis e sua perpetuação, modelo que se repete pelas gerações; 2) já, em grande número de casos de natureza criminal, a vontade das partes, a versão dos fatos e as possibilidades acabam sendo moldadas exclusivamente às opções jurídicas e não estas àquelas, perdendo o acusado ou condenado a oportunidade de, como protagonista, no momento de maior impacto, rever seus próprios atos e reformular suas condutas." (ZAPPAROLLI, Célia Regina. A experiência pacificadora da mediação: uma alternativa contemporânea para a implementação da cidadania e da justiça. In: MUSZKAT, Malvina Ester (Org.). *Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência*. São Paulo: Summus, 2003. p. 54).

95. Os princípios norteadores da ética do mediador integram o roteiro do passo-a-passo da mediação, conforme mostra o Anexo IX.

96. ZAPPAROLLI, Célia Regina; VIDAL, Glaucia; VICENTE, Reginandrea Gomes; BIASOTO, Lílian Godau dos Anjos Pereira. *Apostila do Curso de Mediação Técnico-Comunitária, realizado em Brasília, entre os dias 6 e 15 de outubro de 2006*. Brasília: 2006.

## 7.4. O corpo docente

O papel do educador é ampliar a visão de mundo permeada pelo diálogo. Nesse sentido, o corpo docente deve ser definido a partir da escolha democrática dos temas a serem debatidos em sala de aula, buscando-se pertinência entre o tema objeto da aula e a atuação prática de cada educador.

Longe de representar um transferidor de conhecimentos, o professor deve se colocar como um coordenador do debate, problematizando as discussões e, por meio do diálogo, auxiliar os alunos para que reinterpretem e recriem o saber local, que é permanentemente gerado na prática social.

É atribuição do educador criar condições para a compreensão mútua e a comunicação produtiva, o que significa possibilitar o surgimento de questionamentos, debates, extrapolações e ilações nas interações desenvolvidas durante as aulas. Para tanto, é necessário garantir uma "atmosfera de respeito mútuo, onde divergências são acolhidas, visões distintas confrontadas, bases de desacordo compreendidas, soluções comuns buscadas e, sobretudo, onde errar não significa falta de conhecimento e sim sinal de que uma estrutura está em construção. Pode-se dizer que, de fato, a interação social do grupo é não só formativa como também construtiva de um novo saber e de uma nova forma de relacionamento interpessoal".<sup>97</sup>

No Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal, o corpo docente é composto por profissionais atuantes na área correspondente ao tema a ser desenvolvido. Além desses convidados, atuam como educadores os membros da equipe interdisciplinar, que conhecem as necessidades cognitivas dos agentes comunitários: desde as suas dificuldades em relação às idiosincrasias do universo jurídico, até a construção de uma metodologia própria de mediação comunitária.

## 7.5. As atividades abertas da Escola de Justiça e Cidadania

Esta atividade tem por objetivo promover maior integração entre a comunidade, a Escola de Justiça e Cidadania, os agentes comunitários, as instituições sociais e a universidade, de maneira que todos esses entes possam concorrer para o processo de efetivação da cidadania.

A partir da definição de um interesse comum dos atores envolvidos, designa-se uma data para a reflexão sobre o tema, por meio de diferentes instrumentais – mesa redonda com convidados, vídeos, filmes, debates, trabalhos em grupos, entre outros. Tendo em vista o amplo e visível interesse da comunidade pela questão relacionada ao Direito de Família, a primeira atividade aberta a ser designada pelo Programa Justiça Comunitária<sup>98</sup> terá como objeto a discussão deste tema, sobretudo pela possibilidade de

97. DAVIS, C.; SILVA, M.A.S.S.; ESPÓSITO, Y. Papel e valor das interações sociais em sala de aula. *Cadernos de Pesquisa*, São Paulo, n. 71, p. 54, nov. 1989.

98. Essas atividades serão levadas a efeito no primeiro semestre de 2007.

potencializar o uso da cartilha *O direito de saber*, produzida pelo Programa com a participação dos agentes comunitários<sup>99</sup>. Também já estão sendo agendadas algumas apresentações da peça *A teia da vida*, encenada pelos agentes comunitários em vários espaços sociais, inclusive em Faculdades de Direito.<sup>100</sup>

## **7.6. Interloquções institucionais**

A Escola deve estar aberta e disponível para se constituir em campo de pesquisa e permanente interlocução com as instituições nacionais e internacionais de diferentes naturezas: universidades, Tribunais de Justiça, parlamentos, institutos de pesquisa, governos, dentre outras.

No decorrer destes seis anos de execução, o Programa Justiça Comunitária interagiu com inúmeras instituições, cujo diálogo proporcionou permanente reflexão crítica de seus pressupostos teóricos e de sua operacionalização, fator indispensável para o aperfeiçoamento de qualquer programa desta natureza.

A seguir, o registro de algumas interlocuções institucionais.

### **2001**

25/9 – Apresentação do Programa Justiça Comunitária no 1º Fórum Brasília de Responsabilidade Social e do Terceiro Setor, com o tema A realização da justiça sem jurisdição.

Palestrantes: Gláucia Falsarella Foley, Juíza Coordenadora do Programa Justiça Comunitária e Marcelo Girade, Secretário Executivo do Programa Justiça Comunitária.

Local: Brasília

25 e 26/10 – Apresentação do Programa Justiça Comunitária, a convite do Banco Mundial, no 1º Fórum Temático Regional Empoderamento e Ação: Construindo uma Agenda para a Redução da Pobreza.

Palestrantes: Desembargador Edmundo Minervino, Presidente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios e Marcelo Girade, Secretário Executivo do Justiça Comunitária.

Local: México

8/11 – Apresentação do Programa Justiça Comunitária na III Mostra Nacional de Trabalhos da Qualidade do Judiciário, promovida pelo Superior Tribunal de Justiça.

Palestrante: Desembargador Edmundo Minervino, Presidente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

Local: Brasília

99. Ver cartilha de fotonovela que integra este trabalho.

100. Ver vídeo da apresentação teatral ocorrida em 27 de outubro de 2006, em Taguatinga, que integra este trabalho.

26 e 27/11 – Participação na II Câmara Técnica – Balcões de Direito do Ministério da Justiça, para troca de experiências entre os parceiros e a avaliação dos trabalhos desenvolvidos pelos programas que possuem convênio com o Ministério da Justiça.

Palestrantes: Doutora Carmem Bittencourt, Juíza Coordenadora do Programa Justiça Comunitária e Marcelo Girade, Secretário Executivo do Programa Justiça Comunitária.

Equipe interdisciplinar: Vera Lúcia Soares, Secretária Executiva, assistente social Vânia Sibylla Pires e psicóloga Tatianna Souza.

Agentes comunitários presentes: Hilda Teixeira, Ana Cristina Cruz Guimarães, Ranilda Rosana da Silva e Luzenildes Miranda da Silva.

Local: Brasília

## **2002**

26/4 - Apresentação do Programa Justiça Comunitária no 4º Fórum Nacional de Cidadania Empresarial, com o tema Programa Justiça Comunitária: a realização da justiça sem jurisdição e recebimento do Troféu de Empresa Cidadã.

Palestrante: Doutora Carmen Bittencourt, Juíza Coordenadora do Programa Justiça Comunitária.

Local: Brasília

6 e 7/6 – Apresentação do Programa Justiça Comunitária na VII Conferência Nacional dos Direitos Humanos da Câmara dos Deputados.

Presentes: Iaris Cortês (parceira do Projeto, membro da OAB/DF), Vera Lúcia Soares, Valdeci Pereira da Silva, João Evangelista, Luzenildes Miranda e Edilene Aparecida dos Santos.

Local: Brasília

25 e 26/10– Apresentação do Programa Justiça Comunitária no Seminário Internacional Hacia la Elaboración de um Plan de Acesso a la Justicia, a convite do Tribunal Supremo de Justicia de la República Bolivariana de Venezuela e do Instituto de Estudios Jurídicos Del Estado Lara.

Palestrante: Marcelo Girade, Secretário Executivo do Programa Justiça Comunitária.

Local: Venezuela

## **2004**

6/2 – Visita ao Programa Justiça Comunitária de membros da Suprema Corte de Honduras, da Venezuela e do Banco Mundial.

Apresentação do Programa por Marcelo Girade, Vera Lúcia Soares, Vânia Sibylla, Tatianna Souza e Egnaldo Pinheiro. Tradução: Elizete Neres.

Local: Brasília

5/3 – Palestra sobre justiça restaurativa para os agentes comunitários, em Ceilândia, proferida pela Professora Gabrielle Maxwell, representando o Centro de Pesquisa de Crime e Justiça da Nova Zelândia.

Presentes: Juíza Gláucia Falsarella Foley, procurador de justiça Renato Sócrates, do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, e Renato de Vitto, da Secretaria da Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça.

Local: Brasília - Ceilândia

28 a 31/3 – Participação do Programa no Fórum Temático A Modernização do Poder Judiciário na Venezuela: resultados e perspectivas, a convite do Banco Mundial e do Tribunal Supremo de Justicia de la República Bolivariana de Venezuela.

Palestrante: Marcelo Girade, Secretário Executivo do Programa Justiça Comunitária.

Local: Venezuela

3/5 – Apresentação do Programa Justiça Comunitária no Tribunal de Justiça do Estado do Acre, por ocasião do reinício das atividades do programa naquele Estado.

Palestrante: Vera Lucia Soares, Secretária Executiva do Programa Justiça Comunitária.

Local: Acre

17/4 - Apresentação do Programa Justiça Comunitária nas Faculdades de Pedagogia e Filosofia da Universidade Católica de Brasília.

Palestrantes: Vera Lucia Soares, Secretária Executiva e assistente social Vânia Sibylla.

Local: Brasília

19/7 - Apresentação do Programa Justiça Comunitária no evento Justiça Comunitária: uma perspectiva internacional, a convite do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) no Afeganistão e da ONG norueguesa Norwegian Refugee Council.

Palestrante: Gláucia Falsarella Foley, Juíza Coordenadora do Programa Justiça Comunitária.

Local: Afeganistão

13/8 - Apresentação do Programa Justiça Comunitária no I Seminário Mato-grossense da Justiça Comunitária, a convite do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso.

Palestrantes: Desembargador Estevam Maia, Vice-Presidente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, desembargador Natanael Caetano, juíza Gláucia Falsarella Foley e assistente social Vânia Sibylla Pires.

Local: Mato Grosso

8/10 - Visita de uma comitiva de membros do Congresso Nacional Alemão à Escola de Justiça e Cidadania de Taguatinga e ao Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

Local: Brasília

25/10 - Apresentação do Programa nos 14º e 15º Cursos de Formação de Líderes para o Exercício da Cidadania, Módulo III – Mobilização social: sujeitos em ação.

Palestrante: Assistente social Vânia Sibylla Pires, da equipe psicossocial que atuou como instrutora e coordenou o módulo.

Local: Brasília

## **2005**

29/1 - Apresentação do Programa Justiça Comunitária no Encontro Especial de Formação da Campanha da Fraternidade de 2005, na Universidade Católica de Brasília.

Palestrante: Assistente social Vania Sibylla Pires, da equipe psicossocial.

Local: Brasília

19/4 - Apresentação do Programa Justiça Comunitária no Seminário Jurídico sobre Direitos Humanos do Tribunal Justiça de Minas Gerais, promovido pela Seção Judiciária de Minas Gerais do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, em parceria com a Associação dos Juízes Federais de Minas Gerais.

Palestrante: Juíza Gláucia Falsarella Foley.

Local: Minas Gerais

14 a 17/6 – Apresentação do Programa Justiça Comunitária na Conferência Internacional de Acesso à Justiça por Meio Alternativo de Resolução de Conflitos, promovida pela Secretaria de Reforma do Judiciário e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD).

Palestrante: Juíza Gláucia Falsarella Foley.

Local: Brasília

## **2006**

24/3 – Apresentação do Programa na Faculdade de Psicologia da Universidade Católica de Brasília para os alunos do estágio básico do Curso de Psicologia.

Palestrantes: Psicólogas Beatriz Martins e Tatianna Souza, da equipe psicossocial.

Local: Brasília

18/5 – Apresentação do Programa Justiça Comunitária no Seminário para Implantação do Programa Justiça e Comunidade, a convite do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima.

Palestrante: Juíza Gláucia Falsarella Foley.

Local: Roraima

29/6 – Apresentação do Programa Justiça Comunitária na Conferência Internacional Novas Direções na Governança da Justiça e da Segurança, promovida pela Secretaria de Reforma do Judiciário, Secretaria Nacional de Segurança Pública e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD).

Palestrante: Juíza Gláucia Falsarella Foley.

Local: Brasília

10/8 - Apresentação do Programa Justiça Comunitária no Seminário Justiça e Comunidade, promovido pela Comissão de Direitos Humanos e Minorias da Câmara dos Deputados e pelo IESB.

Palestrante: Juíza Gláucia Falsarella Foley.

Local: Brasília

5 a 8/9 – Apresentação do Programa Justiça Comunitária no II Congresso Brasileiro Psicologia: Ciência & Profissão.

Palestrante: Psicóloga Beatriz Medeiros Martins, da equipe psicossocial.

Local: São Paulo

A programação para ampliar esse diálogo institucional, a partir do primeiro semestre de 2007, inclui as seguintes atividades:

1. criação de um centro de pesquisa interinstitucional para reunir diferentes grupos institucionais, ONGs, universidades, entre outros, com o propósito de produzir conhecimento específico para a área de justiça comunitária;

2. formação de um grupo de estudos envolvendo a equipe de estagiários e terceiros externos ao Programa, visando o intercâmbio dos temas, sob uma perspectiva interdisciplinar;

3. produção de artigos acadêmicos, a partir das experiências surgidas no cotidiano do Programa.

### **7.7. O boletim periódico**

A confecção de um boletim periódico tem por pretensão a fluidez das informações programáticas e pedagógicas da Escola de Justiça e Cidadania. Nele, estarão contidas as informações necessárias para uma ampla divulgação das atividades do Programa na comunidade, além de servir como convite à reflexão interdisciplinar do Programa.

Esse periódico terá como conteúdos importantes as datas e locais das visitas à comunidade, esclarecimentos sobre o que é a mediação, as datas e locais das apresentações de teatro, lista com todos os núcleos de assistência jurídica gratuita, textos e artigos produzidos pelos agentes comunitários e pela equipe interdisciplinar.<sup>101</sup>

---

101. A confecção desse boletim ainda não foi agendada, tendo em vista a priorização de outras atividades para o próximo período. Uma possibilidade é o estabelecimento de parcerias com departamentos de comunicação das universidades interessadas em contribuir para a divulgação do Programa na comunidade.



## **7.8. Avaliação do processo de aprendizagem**

Considerando o pressuposto de que o processo de aprendizagem não implica transferência de saber, a Escola não desenvolveu nenhum recurso tradicional de aferição de aprendizagem cognitiva. Isso não significa afirmar, porém, que não haja mecanismos de avaliação permanente do desempenho dos agentes comunitários, dentro e fora da sala de aula.

Cada agente comunitário é acompanhado por meio do registro de seu processo contínuo de aprendizagem, identificando-se as suas habilidades e dificuldades.

Quando constatada alguma dificuldade – seja relacionada com o grupo, com a equipe ou com as atividades inerentes ao desempenho da função – de um agente comunitário, ele é convidado a participar de uma reunião com o suporte psicossocial, para que eventuais dificuldades possam servir de oportunidade para a reflexão e crescimento. De qualquer sorte, independente de qualquer dificuldade específica, é papel da equipe interdisciplinar observar constantemente a atuação de cada agente comunitário.

A equipe interdisciplinar irá desenvolver, no decorrer do próximo ano, um estudo para a criação de indicadores dos aspectos a serem considerados na análise do processo de aprendizagem, para melhor avaliação do desempenho dos agentes comunitários. Os indicadores, que também permitirão avaliações comparativas, serão voltados para a aferição das seguintes características: liderança, capacidade de reflexão nas aulas, inserção na comunidade, desempenho nas mediações e nas reuniões na comunidade, dentre outras.

## **7.9. Os recursos pedagógicos**

Os recursos pedagógicos utilizados na Escola de Justiça e Cidadania são produzidos com o propósito de democratizar o acesso à informação dos direitos do cidadão, por meio da decodificação da linguagem jurídica em narrativas acessíveis e atraentes à comunidade.

Além de buscar facilitar a compreensão do conteúdo, a apresentação desse material também procura preservar a memória e as raízes culturais brasileiras, promovendo um diálogo entre tradição e manifestações artísticas populares contemporâneas. Esse encontro de diferentes “gerações culturais” é parte do exercício da cidadania, na medida que promove a reflexão sobre a conjuntura de diferentes grupos sociais, o respeito à diferença e a abertura para novas referências estéticas.

Os materiais passíveis de serem utilizados e/ou elaborados pela Escola de Justiça e Cidadania são os seguintes:

- recortes de jornal e assinatura de periódicos e/ou convênio com bibliotecas para que os alunos tenham acesso às matérias relativas à cidadania e à justiça;

- elaboração interdisciplinar de cartilhas na forma de fotonovelas, literatura de cordel, xilogravura, dentre outros;
- apresentação de peça teatral, utilizando-se das mais variadas matizes musicais, tais como repente, *hip hop*, capoeira, etc.;
- guia de encaminhamento para partilhar alguns dados do mapeamento social;
- material promocional para esclarecimento dos objetivos do Programa e do procedimento seletivo de novos agentes comunitários;
- produção de vídeos com o registro de demandas ilustrativas;
- produção de filmes de ficção para a divulgação do Programa Justiça Comunitária, tendo por fio condutor temas relativos aos conflitos mais freqüentes na comunidade;
- exposição de fotografias com a memória do Programa Justiça Comunitária, para debate;
- exibição de filmes temáticos em sala de aula e na comunidade, com temática pertinente ao conteúdo curricular do Programa, para posterior debate;
- dinâmicas que envolvam pesquisa na internet;
- produção de relatos e artigos que registrem a experiência dos agentes comunitários, da equipe interdisciplinar e dos parceiros institucionais;
- montagem de uma biblioteca popular que contenha obras da literatura brasileira e de temas relativos à justiça e cidadania, dentre outros.

### **7.10. Materiais e equipamentos da Escola de Justiça e Cidadania**

#### **Materiais e equipamentos**

- 60 cadeiras
- 1 cadeira para o professor
- 1 mesa para o professor
- 1 quadro-negro
- 1 bebedouro
- 1 *flip chart*
- 1 TV de 29"
- 1 DVD/Vídeo
- 1 *notebook*
- 1 projetor multimídia
- 1 tela para projetor
- 1 filmadora digital
- 1 câmara fotográfica digital
- 1 espelho para as atividades de dramaturgia
- 1 mapa de cada comunidade
- 1 mapa da cidade
- 1 mapa do Brasil
- 1 globo terrestre
- 1 aparelho de som

## **8. AS PARCERIAS INSTITUCIONAIS**

### **8.1. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)**

É missão do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios garantir o pleno exercício do direito, indistinta e imparcialmente, a toda a sociedade do Distrito Federal e Territórios.

Na qualidade de unidade executora, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios permanece na coordenação do Programa Justiça Comunitária, responsável por sua implementação direta, por meio do fornecimento de infra-estrutura, equipe interdisciplinar e confecção de material promocional e pedagógico necessários para a boa execução do Programa.

As atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, em comunhão com os parceiros, incluem a elaboração do planejamento anual da Escola de Justiça e Cidadania, a capacitação dos agentes comunitários para o bom desempenho de suas atividades, o registro e controle dos casos levados aos Centros Comunitários e o acompanhamento das atividades desenvolvidas pelos agentes comunitários e pela equipe interdisciplinar.

### **8.2. Secretaria de Reforma do Judiciário (SRJ)**

A Secretaria de Reforma do Judiciário, órgão específico singular, integrante da estrutura regimental do Ministério da Justiça, a que se refere o artigo 2º, inciso II, alínea "e" do Anexo I do Decreto n. 5.535, de 13 de setembro de 2005, foi criada com o objetivo de promover, coordenar, sistematizar e angariar propostas referentes à reforma do Judiciário. Tem como papel principal ser um órgão de articulação entre o Executivo, o Judiciário, o Legislativo, o Ministério Público, governos estaduais, entidades da sociedade civil e organismos internacionais, para a promoção e difusão de ações e projetos de melhoria do Poder Judiciário.

No sentido de contribuir ativamente com o aprimoramento dos serviços jurisdicionais, a Secretaria de Reforma do Judiciário atua em cinco frentes: realização de diagnósticos e pesquisas sobre o Poder Judiciário; elaboração de iniciativas e estímulo a projetos de modernização da gestão do Judiciário; articulação quanto a mudanças na legislação processual civil, penal e trabalhista (alterações infraconstitucionais); articulação em relação a alterações na Constituição (reforma constitucional) e promoção e efetivação do acesso à justiça.

O acesso à justiça é considerado um direito humano e um caminho para a redução da pobreza, por meio da promoção da equidade econômica e social. Onde não há amplo acesso a uma justiça efetiva e de qualidade, a democracia está em risco e o desenvolvimento não é possível. Assim, a ampliação do acesso à justiça no país é uma contribuição certa na ampliação do espaço público do exercício da cidadania, na promoção e defesa da coesão social de grupos e segmentos populacionais e no fortalecimento da democracia.

Visando efetivar o referido acesso à justiça, garantido pela própria Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso XXXIV, alínea "a", a Secretaria de Reforma do Judiciário decidiu apoiar a iniciativa do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios na realização do Projeto de Justiça Comunitária, por considerá-lo uma maneira de se promover o amplo processo de democratização da justiça, e a concretização de uma justiça efetivamente cidadã, que aborda o conflito como oportunidade de criação de uma rede de cidadania, paz e solidariedade.

### **8.3. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)**

Desde 2003, o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento passou a considerar entre os fatores determinantes para a retomada do desenvolvimento do país a questão do apoio à modernização do sistema de justiça brasileiro. Nesse sentido, o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento vem dando uma importante contribuição na área, ao apoiar a introdução de novos modelos de acesso à justiça, como a justiça restaurativa e comunitária, a justiça sem papel, e a descentralização dos juizados especiais federais. Para além disso, o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento tem colaborado na produção de estudos, como o diagnóstico das Defensorias Públicas no Brasil, modelos comparativos de funcionamento dos conselhos de justiça, o mapeamento das experiências de resolução pacífica de conflitos e o diagnóstico do Ministério Público dos Estados. Em síntese as atividades desenvolvidas no âmbito dos projetos do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento são inovadoras e têm colaborado para a construção de uma agenda nacional voltada para a reforma do Judiciário.

Nesse contexto, o primeiro projeto de cooperação técnica foi firmado em 2003, com recursos próprios do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, com a Secretaria de Reforma do Judiciário, que foi a Assistência Preparatória BRA/03/023 (Programa de Modernização da Gestão do Sistema Judiciário), no âmbito da qual vários estudos de apoio ao processo de reforma do Judiciário foram realizados.

Em 2004, com novas inserções de recursos do fundo temático do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (TTF), um novo projeto de cooperação foi firmado, o Projeto BRA/04/023 (Promovendo Acesso Universal e Equidade no Sistema de Justiça Brasileiro) e, posteriormente, o Projeto BRA/05/009 (Promovendo Práticas Restaurativas no Sistema de Justiça Brasileiro) teve sua implementação iniciada.

Em 2005, para dar continuidade às ações deflagradas na Assistência Preparatória BRA/03/023, foi assinado o Projeto BRA/05/036 com a Secretaria de Reforma do Judiciário, com vistas a fomentar a modernização da Justiça brasileira, por meio da produção de subsídios ao processo de reforma do Judiciário, como, por exemplo, elaboração de estudos, projetos de lei, promoção de *workshops* e seminários e implantação de projetos-piloto que sejam iniciativas inovadoras na administração da justiça, em consonância com o mandato da Secretaria.

Em 2006, mais uma iniciativa de cooperação técnica na área de justiça foi estabelecida, dessa vez para apoio ao projeto Justiça Comunitária. O Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento tem buscado contribuir para o fortalecimento do

projeto nas áreas de capacitação de agentes, estruturação da Escola de Justiça e Cidadania, desenho de estratégias de ampliação da auto-sustentabilidade da justiça comunitária no Distrito Federal e estabelecimento de marcos iniciais para uma futura avaliação dessa iniciativa.

Ademais, o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento tem interesse na disseminação de melhores práticas na área de acesso à justiça nos diversos Estados do Brasil e em vários países do mundo. Nesse sentido, as lições aprendidas no contexto da implementação do Projeto no Distrito Federal podem oferecer importantes subsídios para o estabelecimento de novas iniciativas de justiça comunitária em outras localidades do Brasil e do mundo.

#### **8.4. Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF)**

A Defensoria Pública do Distrito Federal é instituição essencial à função jurisdicional do Estado e tem por obrigação constitucional assegurar assistência jurídica integral e gratuita a todos que comprovarem insuficiência de recursos. Considerando que a instituição se encontra instalada em todos os fóruns e cidades-satélites do Distrito Federal, a Defensoria Pública do Distrito Federal colabora no atendimento contencioso e orientação jurídica à comunidade em geral e, em especial, aos agentes comunitários de justiça e cidadania, além de contribuir com as atividades da Escola de Justiça e Cidadania, ministrando cursos e seminários e participando das reuniões, sempre que necessário. As demandas individuais que ensejam a propositura de ações judiciais são remetidas à Defensoria Pública do Distrito Federal por meio dos Centros Comunitários.

#### **8.5. Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios (MPDFT)**

O Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios é a instituição incumbida da defesa da ordem jurídica, do regime democrático, dos interesses sociais e individuais indisponíveis e, ainda, de zelar pelo efetivo respeito aos direitos assegurados constitucionalmente. Nesse sentido, colabora com o Projeto Justiça Comunitária, por meio de seus membros, atuando como instrutores nas atividades da Escola de Justiça e Cidadania e do Centro de Justiça e Cidadania. O Ministério Público, por meio da Promotoria de Justiça de Defesa da Comunidade (PROCIDADÃ), contribui para o Programa Justiça Comunitária, referendando os acordos mediados pelos agentes comunitários de justiça e cidadania, nos termos do artigo 585, inciso II do Código de Processo Civil e do artigo 57, parágrafo único da Lei n. 9.099/95.

#### **8.6. Universidade de Brasília (UnB)**

A Universidade de Brasília integra o seu Núcleo de Prática Jurídica na implementação da rede comunitária, colocando à disposição os recursos humanos de sua Faculdade de Direito – professores e funcionários – e sua infra-estrutura física e técnica para a elaboração e execução do projeto pedagógico da Escola de Justiça e Cidadania.

Além disso, o Núcleo de Prática Jurídica poderá remeter ao Centro Comunitário de Justiça de Ceilândia as demandas que apresentarem potencial para a mediação, assim

como o Centro poderá remeter aos profissionais e estagiários do Núcleo os casos coletivos que ensejam a propositura de ação judicial.

A Universidade de Brasília possibilita e incentiva seu corpo discente a desenvolver projetos de pesquisa acadêmica na área de mediação comunitária, tendo por objeto a execução do Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal.

### **8.7. Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República**

A Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República é o órgão do Governo Federal incumbido da coordenação da implementação da política de direitos humanos em nosso país. No bojo de suas atribuições, apóia o desenvolvimento de ações de prevenção à violência e de empoderamento da comunidade. Um dos mecanismos de viabilização de ações nessa área é a efetivação de parcerias, por meio de convênios, para a implantação de Balcões de Direitos.

Uma descrição geral dos Balcões envolve a prestação de serviços de orientação jurídica gratuita, de mediação de conflitos e informação sobre direitos humanos. No cerne desse serviço está a ênfase na capacitação de pessoas da comunidade para que disponham de conhecimento e instrumental adequado para promover e defender os direitos humanos.

Na prática, cada Balcão assume características próprias relacionadas às peculiaridades e às necessidades de cada comunidade, dando maior relevância a um ou outro tipo de serviço. No caso do Projeto Justiça Comunitária, existe ênfase clara na mediação de conflitos realizada por cidadãos das cidades de Ceilândia e Taguatinga, apoiados pela estrutura do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios e do conjunto dos parceiros.

Assim, a Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República permanece como parceiro relevante, fornecendo os recursos destinados ao ressarcimento das despesas necessárias à atuação dos agentes comunitários. Além disso, acompanha todo o processo de intercâmbio entre as metodologias, buscando subsídios para o desenvolvimento e aprimoramento de outros projetos que envolvem mediação comunitária de conflitos por ela apoiados.

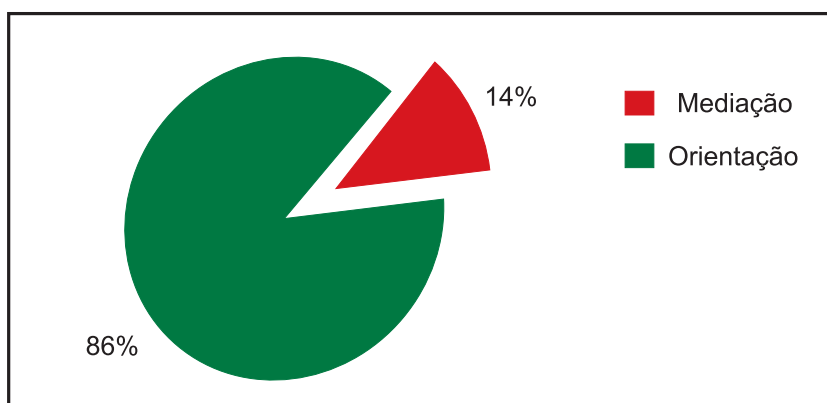
## 9. OS CASOS CONCRETOS

### 9.1. As estatísticas

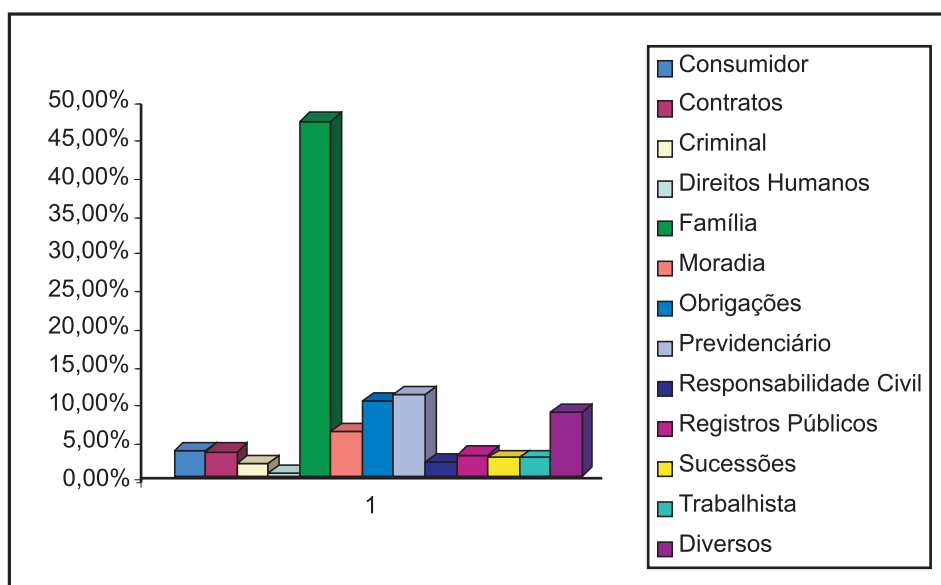
É importante ressaltar que as estatísticas seguintes expressam as atividades efetivamente desenvolvidas durante quatro dos seis anos de execução do Programa, tendo em vista que, por quase dois anos, a ausência de recursos financeiros impossibilitou a restituição dos valores desembolsados pelos agentes comunitários no desempenho de suas atividades, o que fez com que o número de casos se reduzisse a quase zero.

Atendimentos por Modalidade

Modalidade	Quantidade	Porcentagem
Mediação	387	13,90%
Orientação	2.397	86,10%
Total	2.784	100,00%



Atendimentos por área jurídica



<b>Modalidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Mediação	387	13,90%
Orientação	2.397	86,10%
<b>Total</b>	<b>2.784</b>	<b>100,00%</b>

#### **Número de pessoas atendidas diretamente**

Distribuição de cartilhas durante as apresentações do Programa, visitas à comunidade e divulgação do Programa	905
Mediação (considerando 2 pessoas envolvidas em cada conflito)	774
Informação jurídica	2.397
<b>Total em 45 meses de efetiva atuação</b>	<b>4.076</b>
<b>Número de pessoas atendidas indiretamente (4 pessoas por família)</b>	<b>11.136</b>

## **9.2. O perfil das demandas**

Conforme já destacado quando da análise das atividades desenvolvidas pelos agentes comunitários<sup>102</sup>, os dados estatísticos revelam uma excessiva centralidade na atividade de orientação jurídica pós-conflito, ao lado de um número baixo de mediações. Esse fato ensejou a reformulação da atividade de informação jurídica, destacando-se o seu aspecto preventivo, por meio da produção de materiais didáticos e artísticos voltados a traduzir o vocabulário jurídico para a linguagem popular.

Assim, a partir de agosto de 2006, o Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal orientou os agentes comunitários a incentivar os solicitantes envolvidos em litígios já instaurados a buscar a efetivação de seus direitos perante o Poder Judiciário, recorrendo, para tanto, à assistência judicial prestada pelas universidades, pela Defensoria Pública ou por advogados da confiança dos solicitantes. O objetivo dessa medida foi atribuir centralidade à mediação comunitária e, por consequência, alterar o perfil dos casos atendidos pelo Programa.

A análise da estatística revela ainda que a demanda mais significativa – em ambas as atividades, orientação jurídica e mediação – é a que envolve o Direito de Família. Embora ainda não tenha sido realizada uma avaliação externa para a análise desses dados, há uma percepção da coordenação do Programa de que o alto índice de casos familiares se explica por dois fatores. De um lado, a demanda familiar é efetivamente majoritária na comunidade. De outro, o Programa desenvolveu uma metodologia de mediação efetivamente comunitária somente após quase seis anos de execução. Considerando que essa nova técnica se aplica, com pertinência, a toda e qualquer demanda

102. Ver Capítulo 4.



comunitária, não se limitando às que veiculam conflitos estritamente interpessoais e familiares, acredita-se que, no decorrer do próximo ano (2007), o número de mediações familiares tenderá a diminuir – embora permaneça majoritária, em razão da realidade social – por força do aumento do número de demandas com maior impacto social e comunitário, como, por exemplo, conflitos de vizinhança ou os que envolvam direitos coletivos.

### 9.3. Os conflitos criminais

Embora a mediação comunitária seja um instrumento eficiente e adequado para a resolução de conflitos em contextos de violência, o fato de o Ministério Público deter o monopólio da ação penal<sup>103</sup> requer que os programas de justiça comunitária – coordenados ou não por entes estatais – estabeleçam parcerias institucionais que possibilitem que a demanda criminal passível de transação penal<sup>104</sup> seja encaminhada para a mediação comunitária, com a anuência do Ministério Público e do juiz.

Uma vez consolidada a metodologia de mediação comunitária desenvolvida no Programa Justiça Comunitária, e havendo interesse dos representantes do Ministério Público e do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, nada impede, a princípio, que haja a remessa de algumas demandas criminais passíveis de transação penal para a mediação comunitária e o para o encaminhamento à rede social mapeada pelo Programa.

É importante ressaltar ainda que a aplicação de técnicas restaurativas e o uso da mediação em alguns casos criminais já vêm ocorrendo por força da implementação do Projeto de Justiça Restaurativa no Juizado Especial do Núcleo Bandeirante do Distrito Federal.<sup>105</sup>

O objetivo desse Programa<sup>106</sup> é resgatar a convivência pacífica no ambiente afetado pelo crime, em especial naquelas situações em que o infrator e a vítima têm uma convivência próxima, que pode se projetar para o futuro. Nesse procedimento, as pessoas envolvidas e afetadas pelo fato se reúnem com um facilitador para dialogarem sobre o crime e suas conseqüências.

---

103. Conforme o artigo 129, I da Constituição Federal: "São funções institucionais do Ministério Público: I - promover, privativamente, a ação penal pública na forma da lei."

104. O instituto da transação penal está previsto no artigo 76 da Lei n. 9.099/95, cujo *caput* prevê o seguinte: "Havendo representação ou tratando-se de crime de ação penal pública incondicionada, não sendo caso de arquivamento, o Ministério Público poderá propor a aplicação imediata de pena restritiva de direitos ou multa, a ser especificada na proposta (...)."

105. No projeto piloto do Distrito Federal, a Justiça Restaurativa está destinada aos delitos considerados de menor potencial ofensivo, ou seja, aqueles cuja punição prevista seja de até 2 anos de privação de liberdade.

106. A coordenação do Programa é de responsabilidade do juiz Asiel Henrique de Sousa e está sendo implementado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios e pelo Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, com o apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), que também dá suporte a duas outras iniciativas implementadas em São Caetano do Sul-SP, sob a coordenação do juiz Eduardo Rezende de Mello, e em Porto Alegre-RS, coordenado pelo juiz Leoberto Narciso Brancher, ambos titulares das Varas da Infância e Juventude.

## 9.4. Ilustração de alguns casos concretos<sup>107</sup>

Da totalidade de casos registrados no Programa Justiça Comunitária, destacam-se os seis casos relatados a seguir, pela variedade e riqueza das demandas. Ressalta-se especial atenção para o “caso da vaca” – pelo qual a metodologia de mediação efetivamente comunitária trouxe um impacto social extremamente positivo – e o “caso das mães de crianças especiais”, pois, embora ainda não encerrado, trata-se de um caso com potencial para desdobramentos interessantes na área de formação de redes e defesa de direitos coletivos.

Os demais casos, também submetidos à mediação comunitária, contribuíram para a pacificação social e restauração dos vínculos afetivos, sociais ou familiares.

### 9.4.1. O “caso da vaca”

O solicitante procurou o Programa Justiça Comunitária para solucionar um conflito de vizinhança em uma área rural do Distrito Federal. Segundo o solicitante, a sua propriedade vinha sendo constantemente invadida por uma vaca pertencente ao dono da chácara vizinha, fato que vinha lhe causando prejuízos financeiros, na medida que o animal destruía a cerca de arame farpado e a sua plantação de maxixe, financiada com empréstimo bancário.

Como se trata de uma área rural próxima ao limite com o Estado de Goiás, a equipe interdisciplinar decidiu acompanhar os dois agentes comunitários responsáveis pelo caso, a fim de oferecer o suporte necessário ao atendimento.

Na primeira visita *in loco*, foi realizada a pré-mediação com cada parte, separadamente, oportunidade em que foram esclarecidos as posições e interesses das partes: o solicitante queria que o solicitado se desfizesse da vaca ou que providenciasse uma cerca elétrica. O solicitado afirmou que não construiria uma cerca elétrica em terreno alheio. As famílias estavam muito desgastadas emocionalmente com o conflito e ambas tinham interesse em resgatar a comunicação, já que o pai do solicitante era amigo do solicitado e, no passado, as crianças de ambas as famílias brincavam juntas no rio, cenário do conflito.

Reveladas as posições e interesses, as partes foram convidadas a participar de uma sessão de mediação, a qual poderia contar, inclusive, com a participação de terceiros aptos a contribuir para a construção de uma solução pacífica para o conflito. Ao final desse primeiro contato, as partes demonstraram maior flexibilidade, em especial o solicitado, que chegou a ventilar a possibilidade de vender a vaca.

---

107. Além dos casos registrados no corpo deste texto, foram selecionados outros, cujos depoimentos foram colhidos no vídeo, que integra este Relato de Experiência.

Na sessão de mediação, que durou aproximadamente três horas e meia, o solicitante se fez presente acompanhado de sua mãe, sua cunhada e dois primos. O solicitado, por sua vez, levou consigo dois rapazes que trabalhavam em ambas as chácaras: do solicitante e do solicitado. Primeiramente, o solicitante – visivelmente emocionado – manifestou o desgaste causado pelas sucessivas rupturas da cerca pelo animal. Em seguida, o solicitado expôs que estava disposto a vender a vaca, mas que essa solução poderia não ser definitiva, porque a localização da cerca poderia ensejar que, no futuro, novos animais aprendessem a rompê-la, visando beber a água do rio, próximo à divisa entre as propriedades.

Os agentes comunitários providenciaram um *flip chart* para que todos os presentes pudessem desenhar as características geográficas da área em questão. Esse recurso foi fundamental para que a solução do conflito surgisse.

Um dos convidados – técnico agrícola – do solicitante sugeriu que uma nova cerca fosse instalada em local que possibilitasse que os animais bebessem a água do rio. Para tanto, o solicitante se dispôs a recuar a sua propriedade em alguns poucos metros. O solicitado, por seu turno, ofereceu as madeiras para a confecção da cerca.

Facilitadas pelos agentes comunitários – que buscaram sempre o enfoque do futuro e não o julgamento do passado – as partes foram envolvidas em uma atmosfera mais amigável e sugeriram um mutirão para a construção e instalação da cerca. A cunhada ofereceu o carro para o transporte da madeira. Nesse momento, a mãe do solicitante – cuja única manifestação, em quase três horas de mediação, foi ter se referido ao solicitado como “mentiroso” – ofereceu-se para fazer o almoço de celebração do acordo entre as famílias, no dia do mutirão.

Ao final, enquanto o acordo era redigido, as partes manifestaram o quão importante foi para aquelas famílias a retomada de uma velha amizade e, ainda, a certeza de que, no futuro, eventuais conflitos que surjam entre eles serão facilmente resolvidos pelo diálogo.

Por fim, é oportuno ressaltar que o solicitante já havia ajuizado uma ação judicial, a qual foi extinta sem julgamento de mérito, por desistência do autor. Em razão do acirramento do conflito, o autor sentiu-se ameaçado e decidiu renunciar ao pleito, dias antes da data designada para a audiência de conciliação.

#### **9.4.2. O “caso dos irmãos”**

A solicitante procurou o Programa Justiça Comunitária afirmando que vendeu um lote ao irmão, mediante a promessa de pagamento do valor em duas parcelas, em espécie. Após o pagamento da primeira parcela, contudo, o irmão lhe entregou um veículo para que fosse vendido e, assim, quitar o seu débito com a irmã. Ocorre que a solicitante é portadora de deficiência física, o que dificultava a venda do veículo. O irmão, por sua

vez, alegava que não tinha tempo para vendê-lo e entregou o veículo a um terceiro irmão, o qual efetuou a alienação, mas não repassou o valor à solicitante. Após alguns anos sem contato com o irmão, a solicitante resolveu buscar o Programa Justiça Comunitária. Realizadas pesquisas pelo Centro Comunitário com o objetivo de localizar o solicitado, a mediação foi marcada e realizada na residência da solicitante, tendo em vista suas dificuldades de locomoção.

No decorrer da mediação, o solicitado mostrou-se bastante sensível às dificuldades enfrentadas pela irmã. O acordo foi celebrado mediante o pagamento do débito e do compromisso do irmão em ajudar sua irmã, no que fosse possível. É interessante observar que, neste caso, as partes preferiram não formalizar o acordo celebrado.

### **9.4.3. O “caso da fumaça”**

O solicitante procurou o Programa Justiça Comunitária narrando uma série de problemas relacionados à vizinhança. Afirmou que sua vizinha possuía muitas árvores cujos galhos invadiam e sujavam o seu quintal e que promovia constantes queimadas de lixos e entulhos, fatos que o incomodavam. Além disso, o solicitante afirmou que a vizinha era idosa, implicava com os seus filhos e que não conseguiu qualquer acordo com a mesma, apesar de sua esposa já ter tentado uma vez. A mediação foi sugerida e aceita pelas partes. Na sessão, a vizinha também reclamou que, certa vez, o solicitante providenciara o corte de suas árvores, sem a sua permissão, fato que contribuiu ainda mais para o acirramento do conflito entre ambos.

Diante da pergunta da mediadora em relação à fumaça, a vizinha esclareceu que realmente fazia fumaça em seu lote quando precisava queimar lenha para cozinhar para os seus netos, cuja mãe é alcoólica. Narrou ainda que quando não possui dinheiro suficiente para a compra do gás, ela prepara as refeições utilizando-se da lenha que seu quintal lhe oferece, justamente porque possui muitas árvores. Nesse momento, o solicitante demonstrou total perplexidade e compaixão, o que possibilitou que ambos conversassem com detalhes sobre possíveis medidas que poderiam ser tomadas por ambos para a melhora do relacionamento vicinal: horário e local para a colocação do lixo, poda das árvores, etc.

O solicitante celebrou o acordo – que não foi formalizado a pedido das partes – doando um botijão de gás para a sua vizinha.

### **9.4.4. O “caso das amigas que trocaram as casas”**

Duas famílias promoveram a troca de suas respectivas casas entre si. Contudo, no momento da vistoria dos imóveis, a solicitante observou que a casa que recebera possuía um número menor de cômodos. Diante da reclamação da solicitante, a solicitada comprometeu-se, mediante acordo escrito com firma reconhecida, a construir mais dois cômodos, a fim de compensar a diferença. Ocorre que o acordo não especificou o tamanho dos

cômodos, a quantidade de portas e janelas e a qualidade do material a ser utilizado e o acabamento. Como os cômodos novos foram entregues sem pintura, cerâmica, portas e janelas, a solicitante procurou o Programa Justiça Comunitária, buscando uma possibilidade de mediação.

Na sessão de mediação, os terceiros trazidos por cada parte eram profissionais da área de construção. Quando uma das partes sugeriu os primeiros traços do acordo, os terceiros puderam participar e contribuir para a celebração do acordo.

Houve consenso quanto ao fato de que caberia à solicitada providenciar a pintura dos cômodos. Após, o impasse foi restabelecido quando se discutiu da necessidade ou não de se aplicar massa nas paredes. Após muitas sugestões, chegou-se ao consenso de que os cômodos deveriam seguir o padrão dos demais já existentes, ou seja, sem massa, mas com pintura, desde que a tinta obedecesse à mesma cor dos demais quartos já pintados. Quanto à ausência de cerâmica e de porta e janela, a solicitada concordou em pagar o valor de R\$ 100,00 para a solicitante, divididos em cinco parcelas.

Em seu depoimento, a solicitante revelou que a construção conjunta do consenso devolveu-lhe a esperança de resgatar a amizade de dezesseis anos que tinha com a solicitada, rompida por força desse conflito.

#### **9.4.5. O “caso do DVD extraviado”**

O solicitante procurou o Programa Justiça Comunitária, afirmando que deixou um aparelho de DVD de seu automóvel em um auto-elétrico para manutenção. Na data combinada para a entrega do serviço, o solicitante constatou que o aparelho havia sido extraviado e a proprietária do auto-elétrico comprometeu-se a restituir o valor correspondente, mediante um adiantamento de R\$ 160,00.

O solicitante aguardou o pagamento do valor restante por aproximadamente um ano, sem tomar qualquer iniciativa perante o Poder Judiciário, porque não acreditava que a demanda justificasse tal medida. A agente comunitária responsável pelo caso sugeriu, então, a mediação, o que foi aceito por ambas as partes.

No decorrer da sessão de mediação, a proprietária do auto-elétrico reconheceu a responsabilidade pelo extravio e aceitou pagar o valor restante. O objeto da discussão passou a ser, então, a exata quantia que faltava a ser paga. O valor que o solicitante apresentava era o dobro do valor reconhecido pela proprietária do negócio. A questão era saber exatamente quanto valeria um aparelho tal qual o extraviado, considerando que o mesmo era usado.

O solicitante propôs então que a proprietária lhe entregasse um aparelho usado da mesma marca e com as mesmas características do extraviado. A sugestão do solicitante foi aceita pela proprietária, desde que lhe fosse restituído o valor de R\$ 160,00 que havia

sido paga quando do extravio do aparelho. Embora o solicitante tivesse consciência de que esse valor poderia ser compensado a título de indenização pelo tempo em que foi privado do uso do aparelho, o solicitante aceitou a proposta e demonstrou intensa satisfação por ter resolvido um conflito que, no seu entender, não justificaria uma demanda judicial.

#### **9.4.6. O “caso das mães de crianças especiais”**

Um agente comunitário foi contatado pela mãe de uma criança portadora de necessidades especiais, solicitando ajuda para que a empresa de ônibus interestadual que os transporta diariamente, da região do entorno para uma escola de alunos especiais no Distrito Federal, aceitasse o uso do passe livre para acompanhantes emitido pelo Governo do Distrito Federal, para uso restrito da área do Distrito Federal.

A primeira sugestão da equipe interdisciplinar foi investigar se havia outras mães partilhando do mesmo problema, uma vez que a escola em questão é para crianças especiais. De fato, constatou-se que o conflito não se limitava ao âmbito individual. O agente comunitário buscou reunir esse grupo de mães, a fim de que os interesses de todas fossem revelados. A partir desse momento, uma rede de mães que partilham do mesmo problema foi criada, o que contribuiu positivamente para o processo de empoderamento daquele grupo.

A discussão do caso entre a equipe interdisciplinar e alguns agentes comunitários também sugeriu fosse realizada uma pesquisa jurídica para a compreensão dos direitos envolvidos na demanda. Constatou-se que a legislação federal não prevê passe livre para acompanhantes de portadores de deficiência, nos transportes interestaduais ou semi-urbanos.

De qualquer sorte, as empresas foram contatadas pelo Programa, mas somente uma delas aceitou o convite para uma sessão de mediação. No dia do encontro, a empresa não se dispôs a negociar, tampouco a ajudar a mobilizar as demais empresas para um encontro de mediação, porque considera que já realiza o suficiente em termos de responsabilidade social.

Diante da impossibilidade de submeter esse caso a uma sessão de mediação, não restará outra alternativa senão a busca pela efetivação dos direitos das crianças portadoras de necessidades especiais perante o Ministério Público Federal, o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência (CONADE) da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República e a Comissão de Direitos Humanos da Câmara dos Deputados, para eventuais providências judiciais e/ou legislativas. Essa iniciativa, contudo, dependerá do grau de mobilização e interesse dessa rede de mães, cuja oportunidade de consolidação nasceu do conflito.

## **10. REGISTRO E MEMÓRIA**

### **10.1. O sistema de banco de dados**

A construção de um banco de dados<sup>108</sup> surgiu da necessidade de o Programa contar com um instrumento que possibilitasse uma eficiente prestação de contas de todos os atendimentos realizados pelos agentes comunitários, a todos os órgãos apoiadores – Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça –, aos demais parceiros institucionais do Programa, ao Tribunal de Contas da União, às Secretarias de Recursos Orçamentários e Financeiros e de Controle Interno do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, à imprensa; ao público atendido pelo Programa e a todos os que se interessem em conhecer o Programa.

A compilação dos dados relativos às demandas auxilia na construção dos indicadores quantitativos para a avaliação de impacto do Programa na comunidade, a partir das seguintes informações:

1. dados sócio-econômicos da população atendida: nome do solicitante; sexo; endereço; telefone; data/local de nascimento; faixa etária; profissão; ocupação; renda individual; renda familiar; grau de escolaridade; situação conjugal; filhos; se mora sozinho;

2. informações sobre a natureza das demandas classificadas de acordo com as seguintes áreas do direito: família, sucessões, moradia, obrigações, responsabilidade civil, contratos, consumidor, previdenciário, trabalho, criminal, direitos humanos, registros públicos e outros;

3. visualização dos andamentos dos atendimentos:

- atendimentos finalizados e em andamento;
- tempo de resposta para a comunidade;
- atuação/ produtividade de cada agente;
- modalidades dos atendimentos: informação jurídica; encaminhamento para outros órgãos; mediação comunitária de conflitos ou formação de redes.

### **10.2. Registrando as atividades**

Todas as atividades resultantes das demandas são registradas em um formulário padronizado<sup>109</sup>, que veicula informações relevantes acerca do perfil sócio-econômico dos

---

108. Segundo informações fornecidas pelo técnico em informática Auto Tavares da Câmara Júnior, responsável pela construção do banco de dados, "o banco de dados utilizado para a solução é o banco de dados corporativo do TJDF, qual seja o Caché, que é um banco de dados orientado a objetos com múltiplas camadas de acesso relacional e hierárquico. A operacionalização da solução é feita em arquitetura J2EE Java".

109. Ver Anexo XII.

solicitantes, da natureza das demandas, das iniciativas que eventualmente os solicitantes tomaram antes de procurar o Programa, dentre outras. A finalidade é sistematizar essas informações em gráficos estatísticos que revelem informações preciosas para as avaliações e o aperfeiçoamento do Programa.

Além das informações úteis para efeitos estatísticos, esse material é também utilizado pela equipe interdisciplinar no acompanhamento de cada caso, por meio do registro dos encaminhamentos eventualmente sugeridos e dos resultados das sessões de mediação, caso aconteçam.



## 11. O TRABALHO VOLUNTÁRIO

### 11.1. A natureza do trabalho voluntário

O trabalho voluntário se caracteriza pela doação de tempo, dedicação, habilidades e talentos a uma atividade de interesse social. É a conjugação da ética da solidariedade com a participação cidadã. Nesse sentido, a motivação do voluntário pode repousar tanto na generosidade e compaixão, quanto no senso de indignação e inconformismo diante da desigualdade e injustiça sociais.<sup>110</sup>

É interessante observar, porém, que a relação que se estabelece entre o voluntário e a comunidade beneficiada é bilateral. O voluntário, além de doador, faz-se receptor de novas experiências que possibilitam o aprendizado pessoal e profissional, o reconhecimento e o respeito comunitário, o prazer de ser útil, a descoberta da auto-estima, o sentimento de pertença, o descobrimento do sentido de comunidade.

A comunidade, por sua vez, além de proporcionar esses benefícios aos que a ela se dedicam voluntariamente, abre-se para novas possibilidades de trabalhos coletivos, criação de vínculos de solidariedade, estabelecimento de parcerias, respeito à diversidade, enfim, compromisso com o interesse comunitário.<sup>111</sup>

Essa reciprocidade de benefícios, aliada à partilha de saberes, permite a construção de ações em rede entre os diversos atores, serviços, programas e movimentos sociais. Assim, o trabalho voluntário constitui importante instrumento de desenvolvimento social porque permite a intensificação dos níveis de compreensão da realidade, a realização coletiva com eficiência e criatividade e o empreendedorismo com cooperação.

Para que a experiência com o trabalho voluntário tenha êxito, é fundamental investigar em que medida o programa beneficiado apresenta objetivos compatíveis com as expectativas e com o perfil do voluntário. Na medida que a remuneração nessa atividade é de natureza não-material, é preciso que haja uma identidade do teor do programa com os anseios espirituais e/ou político-ideológicos e/ou afetivo-pessoais do voluntário.

Além disso, é necessário que se esclareça que, uma vez estabelecidos os limites da atuação de acordo com a disponibilidade pessoal, o voluntário assume um compromisso com um projeto que busca eficiência e impacto social positivo. Nesse sentido, é preciso que o voluntário esteja consciente da responsabilidade social assumida quando da adesão a um programa.

110. VILLELA, Milú. Faça Parte e o I Congresso Brasileiro do Voluntariado. In: PEREZ, Clotilde; JUNQUEIRA, Luciano Prates (Orgs.). *Voluntariado e a gestão das políticas sociais*. São Paulo: Futura, 2002. p. 16.

111. PEREZ, Clotilde; JUNQUEIRA, Luciano Prates (Orgs.). *Voluntariado e a gestão das políticas sociais*. São Paulo: Futura, 2002.

## 11.2. A adesão voluntária. Questões práticas

Os agentes comunitários do Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal desempenham as suas atividades sob a regência da Lei n. 9.608/98, que dispõe sobre o serviço voluntário.<sup>112</sup>

Inicialmente, as despesas relativas à atuação dos agentes eram calculadas por estimativa, e a respectiva restituição era efetuada através de um valor mensal fixo. Nessa época, embora o número de atendimentos não fosse expressivo – considerando o momento inicial do Projeto –, os agentes estavam sob intensa capacitação na Escola de Justiça e Cidadania, o que implicava gastos significativos com transporte e alimentação.<sup>113</sup>

Posteriormente, conforme os agentes comunitários adquiriam experiência, o ressarcimento das despesas passou a variar conforme o número e a natureza dos casos atendidos. Segundo os cálculos estimados pela equipe administrativa do Programa, cada atendimento implicava número aproximado de telefonemas, transporte e alimentação. Assim, por ser a mediação um processo bilateral, que exige o convencimento e a presença de ambas as partes, os gastos a serem ressarcidos eram maiores do que os relativos às demandas que redundavam em orientação jurídica, cuja dinâmica implicava menor número de contatos e deslocamentos.

A opção pelo ressarcimento por estimativa ocorrido nesses dois períodos justificava-se pela dificuldade – quando não impossibilidade – de se documentar cada gasto efetuado no cotidiano do agente comunitário. Era inviável exigir, por exemplo, a juntada de recibos de uma passagem de ônibus ou de um telefonema local.

Contudo, considerando que uma das interpretações possíveis do artigo 3º da Lei n. 9.608/98 é a de que o ressarcimento só pode ocorrer mediante a comprovação documental dos gastos, o Programa redefiniu os critérios do cálculo do ressarcimento. Atualmente, a sistemática adotada é a restituição dos valores gastos – respeitado o limite orçamentário – baseada nos dados registrados em um formulário, no qual cada agente comunitário assume a responsabilidade pela declaração das despesas relativas aos casos efetivamente atendidos. Esse método, que a princípio ostentava difícil implementação, mostrou-se relativamente simples, eis que foram adotados alguns mecanismos de monitoramento entre o conteúdo das declarações e as realizações, o que foi edificante para imprimir maior transparência e ética na gestão do Programa.

É bom ressaltar que, no caso do Programa Justiça Comunitária, esse ressarcimento tem sido possível graças ao convênio firmado com a Secretaria de Estado de Direitos

112. O teor da Lei do Voluntariado encontra-se no Anexo XIII.

113. Essa capacitação abrange tanto a presença na Escola de Justiça e Cidadania – nas aulas que ocorrem todas as sextas-feiras e nos cursos de mediação realizados em alguns finais de semana – como também as idas ao Centro Comunitário de Justiça e Cidadania para orientação dos casos levados pelos agentes comunitários à equipe interdisciplinar.

Humanos da Presidência da República. Em se tratando, pois, de recursos públicos, a eficiência e transparência de sua gestão obedece não somente a um imperativo ético, como também às normas de Direito Público.

É oportuno destacar que a Lei do Voluntariado prevê que o ressarcimento veiculado em seu artigo 3º ostenta natureza indenizatória, e não remuneratória. Isso significa afirmar que o desembolso desses valores não gera vínculos trabalhistas e/ou previdenciários, desde que observados os demais critérios adotados na legislação obreira.

É conveniente destacar ainda que a Lei do Voluntariado exige a confecção de um Termo de Adesão<sup>114</sup>, a fim de que as partes protejam-se mutuamente contra eventual divergência de interesses e expectativas. Esse instrumento, quando redigido de maneira clara e objetiva, é fundamental para estabelecer as condições sob as quais o trabalho voluntário será realizado.

Por fim, é necessário esclarecer a razão pela qual um Programa coordenado por um Tribunal de Justiça optou por dispor de um trabalho de natureza voluntária. Não se trata de buscar diminuir a demanda judicial, mesmo porque as atividades dos agentes comunitários podem, muitas vezes, instigar aquele cidadão resignado em buscar efetivar seus direitos perante o Poder Judiciário. O que na verdade se pretende é assegurar que os agentes comunitários, na qualidade de membros engajados em ações comunitárias, possam compartilhar a linguagem e o código de valores comunitários e, dessa forma, contribuir para a formulação de um saber local. Assim, não haveria qualquer sentido em destinar servidores do Tribunal de Justiça, por exemplo, para o desempenho de uma tarefa que é essencialmente comunitária, porque realizada pela, para e na comunidade.

---

114. O Termo de Adesão do Programa Justiça Comunitária encontra-se no Anexo XIV.

## **12. EM BUSCA DA AUTO-SUSTENTABILIDADE DO PROGRAMA**

Embora o Programa Justiça Comunitária opere com agentes comunitários voluntários, a restituição do valor efetivamente desembolsado no desempenho das atividades é fundamental para a viabilidade do Programa, sobretudo em comunidades socialmente vulneráveis. Esse ressarcimento, contudo, demanda a existência de recursos para tal fim, o que nem sempre é possível, seja para entidades da esfera privada ou pública.

A fim de assegurar a auto-sustentabilidade financeira dessas iniciativas, é indispensável que haja um amplo diálogo entre instituições que pretendam investir, por sua relevância social, na disseminação de programas de justiça comunitária.

O Programa Justiça Comunitária oferece a proposta descrita a seguir, não como o único caminho a ser trilhado em busca dessa necessária auto-sustentabilidade, mas como uma contribuição ao debate.

### **12.1. Uma proposta para a reprodução nacional de um programa de justiça comunitária em larga escala e de baixo custo**

A execução de um programa de justiça comunitária com potencial para a reprodução em escala federal e com capilaridade suficiente para atingir pequenos municípios requer a participação de entidades públicas e privadas interessadas na promoção de um amplo processo de democratização da realização da justiça.

Para que um programa como esse ganhe contornos nacionais, sem prejuízo do respeito às particularidades regionais, é necessária a convergência de esforços entre os seguintes entes públicos e privados: Secretaria da Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, Tribunais de Justiça Estaduais, Governos Estaduais e Municipais e empresas públicas ou privadas que queiram imprimir a responsabilidade social em suas marcas.

À Secretaria da Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça caberia a coordenação da elaboração de diretrizes gerais de um programa de justiça comunitária, com a colaboração de parceiros das universidades, dos Tribunais de Justiça, do Legislativo, das ONGs e OSCIPs, dentre outros.

Os Tribunais de Justiça Estaduais, por meio de suas Escolas da Magistratura, seriam estimulados a criar as Escolas de Justiça e Cidadania, voltadas para a capacitação de agentes comunitários de justiça e cidadania, nas áreas de noções básicas de Direito, direitos humanos e técnicas de mediação comunitária e de animação de redes sociais.

Essa iniciativa poderia ser ampliada, para que as Escolas também oferecessem capacitação em mediação forense – técnica passível de ser adotada nos processos judiciais já instaurados – aos servidores dos Tribunais que demonstrassem habilidade e interesse nessa atividade.

Os Governos Municipais teriam por atribuição a seleção e o credenciamento de agentes comunitários de justiça e cidadania, segundo os critérios genéricos estabelecidos pela coordenação da Secretaria de Reforma do Judiciário.

A instalação dos centros comunitários de justiça e cidadania é de fundamental importância, na medida que oferecem suporte interdisciplinar para a atuação dos agentes comunitários e para o registro e controle dos casos atendidos. Nesse sentido, os Governos Estaduais poderiam auxiliar os Governos Municipais a instalarem um centro comunitário em um espaço físico dotado de, no mínimo, duas salas (uma para a mediação comunitária e outra para a secretaria), um computador, um telefone e uma equipe interdisciplinar composta por servidores públicos – um advogado, um psicólogo e um assistente social.

Por fim, para que os programas possam ter auto-sustentabilidade financeira no que se refere à atuação dos agentes comunitários, sem custos significativos para o Estado e sem o risco de desvio de verbas públicas, a iniciativa privada poderia integrar o programa, participando de um movimento intitulado por exemplo *Construindo uma Justiça de Paz*: adote um agente comunitário de justiça e cidadania.

Cada agente comunitário selecionado pelos Governos Municipais seria contratado pela empresa participante – com todos os encargos sociais, trabalhistas e previdenciários – para desempenhar funções de acordo com o perfil profissional de cada um. Assim, um marceneiro, por exemplo, seria lotado na empresa parceira para exercer as funções de marcenaria. A carga horária, contudo, é que seria alterada: o marceneiro trabalharia por 4 horas e as horas restantes seriam destinadas ao programa de justiça comunitária, cuja atuação seria submetida ao controle quantitativo e qualitativo de cada centro comunitário. Essa medida evitaria a formação de uma categoria burocrática de agentes estatais, além de preservar a identidade profissional e a auto-estima de cada agente comunitário de justiça.

## 13. A AVALIAÇÃO DO PROGRAMA

### 13.1. Avaliação. Conceito e objetivos

As parcerias firmadas entre as agências internacionais, as entidades públicas e as organizações da sociedade civil para o desenvolvimento de projetos na área social têm sido cada vez mais freqüentes, seja em razão da escassez de recursos exclusivamente públicos para esse fim, seja por força da ampliação dos canais democráticos de participação da sociedade no controle e gestão de programas sociais.

Por um imperativo ético, é recomendável que os atores envolvidos na efetivação dessas parcerias estabeleçam instrumentos avaliativos voltados para o permanente monitoramento da execução dos programas e seu efetivo impacto social.

A definição de avaliação descrita a seguir é precisa, na medida que veicula o conceito associado às suas finalidades: "Avaliação é uma forma de pesquisa social e aplicada, sistemática, planejada e dirigida, destinada a identificar, obter e proporcionar de maneira válida e confiável dados e informação suficiente e relevante para apoiar um juízo sobre o mérito e o valor dos diferentes componentes de um programa (tanto na fase de diagnóstico, programação e execução), ou de um conjunto de atividades específicas que se realizam, foram realizadas ou se realizarão, com o propósito de produzir efeitos e resultados concretos, comprovando a extensão e o grau em que se deram essas conquistas, de forma tal que sirva de base ou guia para uma tomada de decisões racional e inteligente entre cursos de ação, ou para solucionar problemas e promover o conhecimento e a compreensão dos fatores associados ao êxito ou ao fracasso de seus resultados."<sup>115</sup>

Trata-se de um valioso instrumento, na medida que pode proporcionar os seguintes benefícios aos programas sociais:

- melhor controle e racionalização na utilização de recursos;
- aferição do grau de satisfação dos usuários em relação ao serviço prestado;
- aferição do impacto causado pelo programa;
- diagnóstico de problemas e suas circunstâncias na execução do programa;
- redirecionamento da execução;
- maior facilidade na captação de recursos;
- sistematização dos resultados para maior controle social.

115. REIS, Liliâne G. da Costa. *Avaliação de projetos como instrumento de gestão*. p. 3. Disponível em: <[http://www.rits.org.br/gestao\\_teste/ge\\_testes/ge\\_tmesant\\_nov99.cfm](http://www.rits.org.br/gestao_teste/ge_testes/ge_tmesant_nov99.cfm)>. Acesso em: 3 nov. 2006.

Em geral, as avaliações buscam a aferição do índice de eficiência, eficácia e efetividade de um programa social, cujos conceitos são os seguintes: "Eficiência diz respeito à boa utilização dos recursos (financeiros, materiais e humanos) em relação às atividades e resultados atingidos"<sup>116</sup>. Em poucas palavras, menos recursos com maiores benefícios. Já a eficácia permite observar "se as ações do projeto permitiriam alcançar resultados previstos"<sup>117</sup>. É a relação de pertinência e adequação entre meios e fins. E enfim a "efetividade examina em que medida os resultados do projeto, em termos de benefícios ou mudanças gerados, estão incorporados de modo permanente à realidade da população atingida"<sup>118</sup>. Embora seja difícil estabelecer onexo causal, trata-se de comparar o impacto antes e depois da implementação do programa social.

### **13.2. A subjetividade da avaliação**

A avaliação de programas sociais não pode ser exclusivamente técnica porque o sucesso ou não de um programa está ligado a valores e expectativas de seus usuários membros da comunidade que compõe o público-alvo.<sup>119</sup>

O avaliador, ainda que revestido de rigor científico, não é o único capaz de explicar e analisar os fatos sociais<sup>120</sup>. Ao contrário do que afirma o paradigma positivista, a subjetividade é inerente a qualquer avaliação porque "decisões que dizem respeito a quais informações devem ser coletadas, escolha da amostra, seleção de critérios e princípios, métodos de tratamento estatístico passam a ser percebidos como envolvendo julgamentos de valor (Holland, 1983)".<sup>121</sup>

Nesse sentido, a fim de que a avaliação não fique limitada ao universo subjetivo do pesquisador, as vozes dos sujeitos sociais que integram o programa devem ser ouvidas. "As análises dos sujeitos sociais envolvidos nos serviços/programas sobre estas experiências não podem ser ignoradas, mas reconhecidas como portadoras de racionalidade e analisadas sob a luz das conexões histórico-sociais que conformam tais discursos"<sup>122</sup>. Isso não significa afirmar, por óbvio, que não deva haver fundamentação quanto às escolhas realizadas ao longo do processo avaliativo.

### **13.3. Momento da avaliação**

De uma maneira geral, um programa social pode e deve ser avaliado a qualquer momento. A depender, contudo, do período em que se realiza a avaliação, os objetivos e as técnicas se diferenciam, conforme se verifica a seguir.

116. VALARELLI, Leandro Lamas. *Indicadores de resultados de projetos sociais*. p. 14. Disponível em: <[http://www.rits.org.br/gestao\\_teste/ge\\_testes/ge\\_tmtes\\_junho2002.cfm](http://www.rits.org.br/gestao_teste/ge_testes/ge_tmtes_junho2002.cfm)>. Acesso em: 3 nov. 2006.

117. *Ibidem*, p. 14.

118. *Ibidem*, mesma página.

119. DESLANDES, Suely Ferreira. Concepções em pesquisa social: articulações com o campo da avaliação em serviços de saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 13, n. 1, p. 103-107, jan./mar. 1997. Disponível em: <[www.scielo.br/pdf/csp/v13n1/0228.pdf](http://www.scielo.br/pdf/csp/v13n1/0228.pdf)>. Acesso em: 3 nov. 2006.

120. *Ibidem*, p. 105.

121. *Ibidem*, p. 104.

122. *Ibidem*, p. 105.

Período inicial, também denominado *ex-ante* ou “ponto zero”: o objeto é a formulação e implementação do programa. Nesse momento, busca-se investigar a pertinência, a viabilidade e a eficácia em potencial do projeto. O objeto dessa avaliação é o território e sua história; o público alvo, suas demandas e talentos; a estrutura organizacional; a coerência do programa em relação aos objetivos e instrumentos; e o exame dos marcos conceituais, dentre outros.

Durante a execução: o objeto é o desenvolvimento do programa. Esta avaliação busca investigar em que medida a proposta original está sendo ou não cumprida. É um instrumento que permite a identificação de problemas e eventuais correções de rumo.

Avaliação final: os resultados do programa estão sob análise. É a avaliação dos efeitos e do impacto social provocados pelo programa, sendo fundamental para auxiliar na tomada de decisões quanto à continuidade ou não do programa.

#### **13.4. A avaliação do Programa Justiça Comunitária**

Conforme se verifica no corpo do presente relato, a equipe do Programa Justiça Comunitária dedicou esforço contínuo para armazenar, sistematizar e analisar os dados relativos à sua execução.

A partir desse constante processo de identificação dos êxitos e fragilidades do Programa, foi possível a adoção de providências que ensejaram algumas alterações operacionais, na busca de seu aperfeiçoamento. Muito embora essa constante auto-avaliação tenha sido extremamente valiosa, era imperioso que o Programa tivesse condições estruturais de se submeter a um profissional capacitado, para desenvolver uma avaliação externa. Em seis anos de execução, esta é a primeira oportunidade em que essa contratação será possível.

Tendo em vista que o Programa Justiça Comunitária encontra-se em profundo processo de replanejamento<sup>123</sup>, a avaliação deverá ser feita em duas etapas. Em um primeiro momento, a avaliação terá por objetivo a realização de um diagnóstico da atual situação do Programa.

Para tanto, será levado a efeito um levantamento *in loco* dos dados das atividades desenvolvidas pelo Programa. Todos os atores sociais inseridos na comunidade e de alguma forma envolvidos com o Programa – membros da equipe, agentes comunitários, usuários e entidades que compõem as redes locais – serão entrevistados.<sup>124</sup>

A partir do confronto dessas informações com os dados já armazenados pelo banco de dados do Programa, será possível a identificação da motivação do usuário na busca do

123. Todas as mudanças previstas e planejadas foram descritas neste Relato de Experiência.

124. A seleção dos entrevistados obedecerá aos critérios de gênero, natureza das demandas, natureza dos atendimentos – mediação ou orientação jurídica – e território, consideradas as diferentes áreas das cidades-satélites de Taguatinga e Ceilândia.



serviço, do tipo de demanda mais acionada até o momento, do nível de satisfação do usuário e das sugestões locais, diante de possíveis obstáculos constatados.

O resultado dessa avaliação inicial será fundamental, seja para eventual correção de algum aspecto operacional previsto para o ano de 2007, seja para servir de base comparativa para a segunda etapa da avaliação, cujos traços ainda serão definidos.

Se, de um lado, essa permanente construção a que se submete o Programa Justiça Comunitária traz a insegurança natural que embala os projetos pioneiros, de outro, contribui para torná-lo um sonho sólido, passível de resistir às mais intensas dificuldades. Não fossem o compromisso, a lealdade e a convicção com que a equipe interdisciplinar deste Programa perseguiu seus objetivos estratégicos, por certo este relato de experiências teria dado lugar a um livro de memórias.

## BIBLIOGRAFIA

AGUIAR, Roberto Armando Ramos de. Procurando superar o ontem: um direito para hoje e amanhã. *Notícia do Direito Brasileiro*, Nova série, Brasília, Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, n. 9, p. 69-78, 2002.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The promise of mediation: responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1994.

CAPRA, Fritjof. *A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos*. Tradução de Newton Roberval Eicheberg. São Paulo: Cultrix, 1997.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. Tradução de Roneide Venancio Mayer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 1).

\_\_\_\_\_. *O poder da identidade*. Tradução de Klauss Brandini Gerhardt. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 2).

CURTY, Ana Luisa. A ética nos dá o sentido. In: ÁVILA, Célia M. de. (Coord.). *Gestão de projetos sociais*. Prefácio de Ruth Cardoso. 2. ed. São Paulo: Capacitação Solidária, AAPCS, 2000. (Coleção Gestores Sociais).

DAVIS, C.; SILVA, M. A. S. S.; Espósito, Y. Papel e valor das interações sociais em sala de aula. *Cadernos de Pesquisa*, São Paulo, n. 71, p. 49-54, nov. 1989.

DESLANDES, Suely Ferreira. Concepções em pesquisa social: articulações com o campo da avaliação em serviços de saúde. *Caderno de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, FIOCRUZ, v. 13, n. 1, p. 103-107, jan./mar., 1997. Disponível em: <[www.scielo.br/pdf/csp/v13n1/0228.pdf](http://www.scielo.br/pdf/csp/v13n1/0228.pdf)>. Acesso em: 3 nov. 2006.

FEITOSA, Sonia Couto Souza. *Método Paulo Freire*. Parte da dissertação de mestrado defendida na FE-USP (1999) intitulada *Método Paulo Freire: princípios e práticas de uma concepção popular de educação*. Disponível em: <<http://www.paulofreire.org/Biblioteca/metodo.htm>>. Acesso em 3 nov. 2006.

FOLEY, Gláucia Falsarella. *Justiça comunitária: por uma justiça da emancipação*. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, Brasília: 2003.

FRANCO, Augusto de. *Capital social*. Brasília: Instituto de Política; Millennium, 2001.

\_\_\_\_\_. *Ação local: a nova política da contemporaneidade*. Brasília: Agora; Instituto de política; Fase, 1995.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GADOTTI, Moacir. *Interdisciplinaridade. Atitude e método*. Disponível em: <[http://www.paulofreire.org/Moacir\\_Gadotti/Artigos/Portugues/Filosofia\\_da\\_Educacao/Interdisci\\_Atitude\\_Metodo\\_1999.pdf](http://www.paulofreire.org/Moacir_Gadotti/Artigos/Portugues/Filosofia_da_Educacao/Interdisci_Atitude_Metodo_1999.pdf)>. Acesso em 3 nov. 2006.

\_\_\_\_\_. *Paulo Freire: a prática à altura do sonho*. Disponível em: <[http://www.paulofreire.org/Paulo\\_Freire/Vida\\_e\\_Obra/gadotti\\_pf.htm](http://www.paulofreire.org/Paulo_Freire/Vida_e_Obra/gadotti_pf.htm)>. Acesso em 3 nov. 2006.

KISIL, Marcos. *Comunidade: foco de filantropia e investimento social privado*. São Paulo: Global; Instituto para o Desenvolvimento Social (IDIS), 2005.

LITTLEJOHN, Stephen W. Book reviews: The promise of mediation: responding to conflict through empowerment and recognition by Roberto A. B. Bush and Joseph P. Folger. *International Journal of Conflict*, p. 101-104, jan. 1995.

MARTINHO, Cássio. O projeto das redes: horizontalidade e insubordinação. *Aminoácidos*, Brasília, Agência de Educação para o Desenvolvimento (AED), n. 2, p. 101, 2002. Disponível em: <[www.aed.org.br](http://www.aed.org.br)> e <[www.lead.org.br/article/view/2629/1/227](http://www.lead.org.br/article/view/2629/1/227)>. Acesso em: 3 nov. 2006.

MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. Tradução de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya; revisão técnica de Edgard de Assis Carvalho. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2000.

MOUFFE, Chantal. Deliberative democracy or agonistic pluralism? *Social Research*, v. 66, n. 3, p. 745-758, 1999. Disponível em: <<http://vweb.hwwilsonweb.com/cgi-bin/webspirs.cgi>>. Acesso em: nov. 2002.

MUSZKAT, Malvina Ester. *Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações*. São Paulo: Summus, 2005.

NEUMANN, Lycia Tramujas Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns. *Desenvolvimento comunitário baseado em talentos e recursos locais – ABCD*. São Paulo: Global; Instituto para o Desenvolvimento Social (IDIS), 2004. (Coleção Investimento Social).

\_\_\_\_\_. *Repensando o investimento social: a importância do protagonismo comunitário*. São Paulo: Global; Instituto para o Desenvolvimento Social (IDIS), 2004. (Coleção Investimento Social).

PEREZ, Clotilde; JUNQUEIRA, Luciano Prates (Orgs.). *Voluntariado e a gestão das políticas sociais*. São Paulo: Futura, 2002.

PUTNAM, Robert D. *Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna*. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 2005.

REIS, Liliane G. da Costa. *Avaliação de projetos como instrumento de gestão*. Disponível em: <[http://www.rits.org.br/gestao\\_teste/ge\\_testes/ge\\_tmesant\\_nov99.cfm](http://www.rits.org.br/gestao_teste/ge_testes/ge_tmesant_nov99.cfm)>. Acesso em: 3 nov. 2006.

SCHWERIN, Edward W. *Mediation, citizen empowerment and transformational politics*. London; Westport, Connecticut: Praeger, 1995.

SOUSA SANTOS, Boaventura de. Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências. In: SOUSA SANTOS, Boaventura (Org.). *Conhecimento prudente para uma vida decente: 'um discurso sobre as ciências' revisitado*. São Paulo: Cortez, 2004. p. 777-813.

\_\_\_\_\_. O Estado e o pluralismo jurídico em África. In: SOUSA SANTOS, Boaventura de; TRINDADE, João Carlos (Orgs.). *Conflito e transformação social: uma paisagem das justiças em Moçambique*. Porto: Afrontamento, 2003.

\_\_\_\_\_. *A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência*. São Paulo: Cortez, 2000.

VALARELLI, Leandro Lamas. *Indicadores de resultados de projetos sociais*. Disponível em: <[http://www.rits.org.br/gestao\\_teste/ge\\_testes/ge\\_tmes\\_junho2002.cfm](http://www.rits.org.br/gestao_teste/ge_testes/ge_tmes_junho2002.cfm)>. Acesso em: 3 nov. 2006.

VILLELA, Milú. Faça Parte e o I Congresso Brasileiro do Voluntariado. In: PEREZ, Clotilde; JUNQUEIRA, Luciano Prates (Orgs.). *Voluntariado e a gestão das políticas sociais*. São Paulo: Futura, 2002.

ZAPPAROLLI, Célia Regina. A experiência pacificadora da mediação: uma alternativa contemporânea para a implementação da cidadania e da justiça. In: MUSZKAT, Malvina Éster (Org.). *Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência*. São Paulo: Summus, 2003.

ZAPPAROLLI, Célia Regina; VIDAL, Glaucia; VICENTE, Reginandréa Gomes; BIASOTO, Lílian Godau dos Anjos Pereira. *Apostila do Curso de Mediação Técnico-Comunitária, realizado em Brasília, entre os dias 6 e 15 de outubro de 2006*. Brasília: 2006.

# Anexos



## Anexo I - Formulário Instituições/Entidades

### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS - TJDF CADASTRO DE INSTITUIÇÕES/ENTIDADES

#### 1. Identificação da Instituição/Entidade

Nome / Razão Social: \_\_\_\_\_

Tipo de Pessoa: ( ) Física ( ) Jurídica CNPJ/CPF: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_

Telefones: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ HomePage: \_\_\_\_\_

O que faz: \_\_\_\_\_

Área de Atuação: ( ) Educacional ( ) Esporte/Lazer ( ) Saúde ( ) Segurança ( ) Social  
( ) Trabalho ( ) Outra: \_\_\_\_\_

Áreas Específicas: ( ) Abrigamento ( ) Abuso sexual ( ) Alcoolismo ( ) Alfabetização ( ) Atdo. à criança  
( ) Atdo. à mulher ( ) Atdo. ao adolescente ( ) Atdo. ao idoso ( ) Atdo. jurídico ( ) Dependência química  
( ) Documentação civil ( ) HIV/AIDS ( ) Inserção no mercado ( ) Port. de necessidades especiais  
( ) Serv. médicos ( ) Serviços odontológicos ( ) Serviços profissionalizantes ( ) Serviços psicológicos  
( ) Serv. psicopedagógicos ( ) Serv. psiquiátricos/Saúde mental ( ) Vítimas de violência ( ) Outras: \_\_\_\_\_

#### 2. Responsável pela Instituição

Nome: \_\_\_\_\_ Função: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_

Telefones: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

#### 3. Informações Complementares

Funcionamento: ( ) Segunda ( ) Terça ( ) Quarta ( ) Quinta ( ) Sexta ( ) Sábado ( ) Domingo Horário: \_\_\_\_\_

Especialidades dos Profissionais: ( ) Assist. social ( ) Educador ( ) Enfermeiro ( ) Fisioterapeuta  
( ) Fonoaudiólogo ( ) Hebiatra ( ) Médico ( ) Neurologista ( ) Nutricionista ( ) Pedagogo ( ) Pediatra  
( ) Prof. Ed. Física ( ) Psicólogo ( ) Psicopedagogo ( ) Psiquiatra ( ) Terapeuta ocupacional ( ) Outros: \_\_\_\_\_

Período de Férias/Recesso: \_\_\_\_\_ Tempo Aprox. 1º Atendimento: \_\_\_\_\_

Remuneração do Serviço: ( ) Convênio ( ) Gratuito ( ) Pgto. de acordo c/ renda ( ) Pgto. Simbólico  
( ) Preço Mercado ( ) Outra: \_\_\_\_\_

Facilitadores de Frequência ao Serviço: ( ) Nenhum ( ) Alimentação ( ) Transporte ( ) Vale-transporte  
( ) Outros: \_\_\_\_\_

Vinculação religiosa: ( ) Nenhuma ( ) Afro-brasileiras ( ) Católica ( ) Espírita ( ) Evangélica/Protestante  
( ) Outra: \_\_\_\_\_

Formas de Encaminhamento/Ingresso: \_\_\_\_\_

Clientela: ( ) Criança ( ) Adolescente ( ) Adulto ( ) Idoso ( ) Casal ( ) Família Faixa Etária: de \_\_\_ a \_\_\_ anos

Restrições/Observações: \_\_\_\_\_

#### 4. Serviços Prestados/Atividades Desenvolvidas

Serviço/Atividade	Especialidades dos Profissionais	Observações

#### 5. Obtenção dos Dados

Data: \_\_\_\_\_ Forma de obtenção: ( ) Visita ( ) Telefone ( ) Reunião ( ) Outra: \_\_\_\_\_

Entrevistador(es): \_\_\_\_\_ Entrevistado: \_\_\_\_\_ Função/Profissão: \_\_\_\_\_

Observações e Impressões do Entrevistador: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

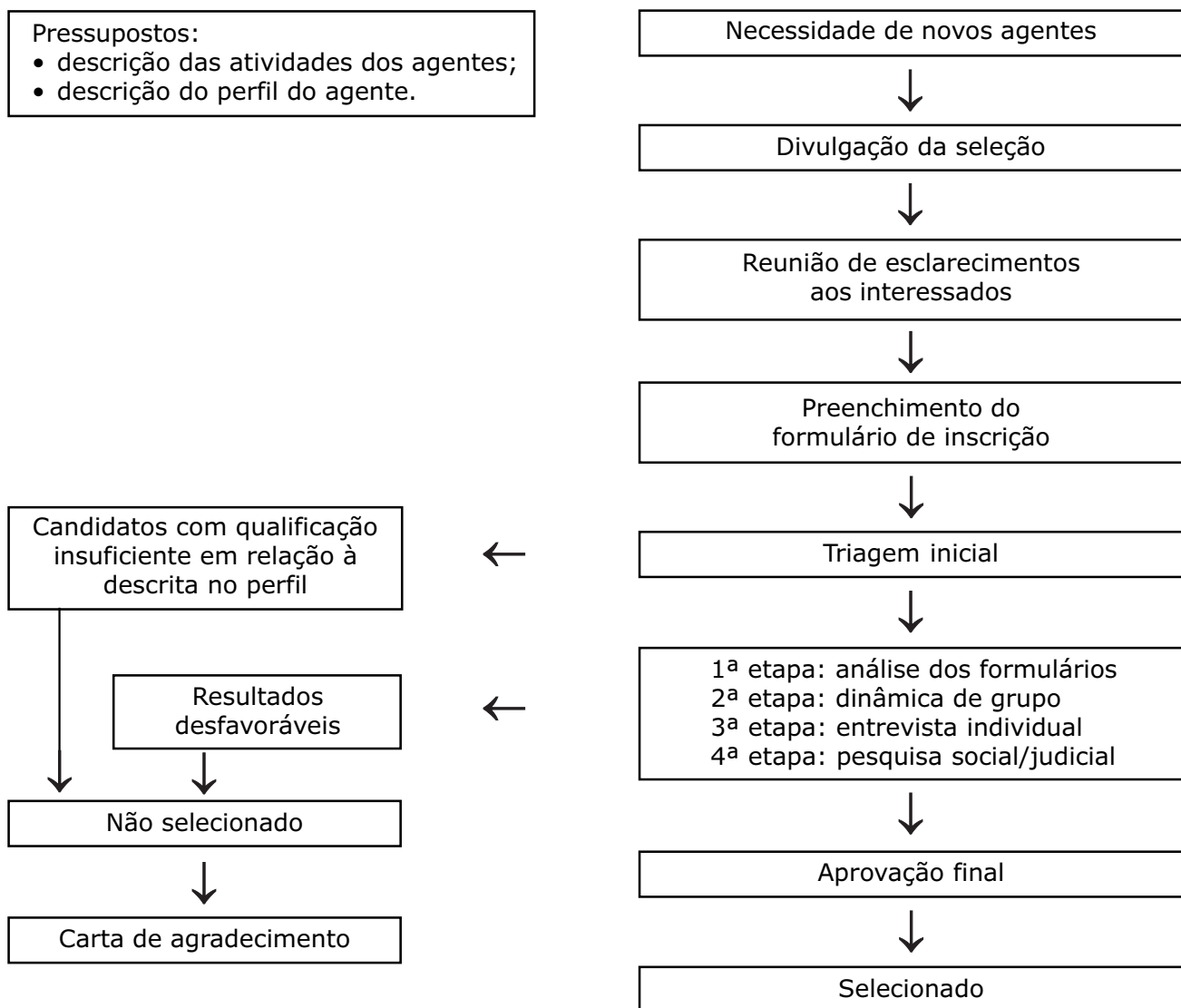
## Anexo II - Histórico da seleção no Programa Justiça Comunitária

Ao longo desses cinco anos, foram realizados seis processos seletivos para agente comunitário de justiça e cidadania, a saber:

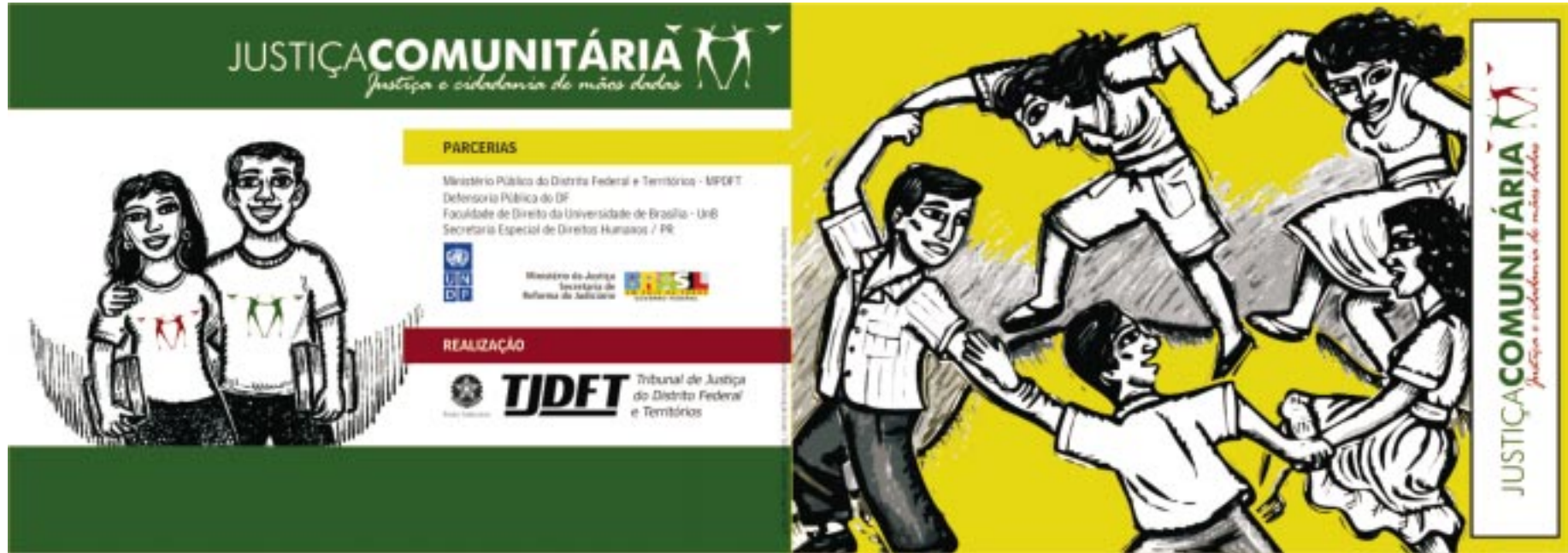
<b>Processo Seletivo</b>	<b>Seleção 1</b>	<b>Seleção 2</b>	<b>Seleção 3</b>	<b>Seleção 4</b>	<b>Seleção 5</b>	<b>Seleção 6</b>
<b>Período</b>	out. a dez./2000	abr. a jun./2002	mai. a jun./2003	out. 2004 a ab./2005	set. a out./2005	jun. a ago./2006
<b>Cidade</b>	Ceilândia	Taguatinga	Ceilândia e Taguatinga	Ceilândia e Taguatinga	Ceilândia e Taguatinga	Ceilândia e Taguatinga
<b>Justificativa</b>	Início do Programa	Expansão do Programa	Preenchimento de vagas existentes	Preenchimento de vagas existentes	Preenchimento de vagas existentes	Preenchimento de vagas existentes
<b>Recrutamento</b>	Divulgação na mídia. Carta às instituições. Esclarecimentos sobre o Programa. Preenchimento de formulário.	Carta às instituições. Esclarecimentos sobre Programa. Preenchimento de formulário. Entrega de currículo e carta de encaminhamento.	Carta às instituições. Esclarecimentos sobre o Programa. Preenchimento de formulário. Entrega de currículo e carta de encaminhamento.	Reunião em escolas ativas na comunidade. Esclarecimentos em grupo sobre preenchimento de formulário.	Reunião em associações e escolas representativas de cada setor com vaga. Distribuição de <i>folder</i> nos setores c/vaga. Fixação de cartaz nos locais visitados. Preenchimento de formulário.	Reunião em associações e escolas representativas de cada setor com vaga. Distribuição de <i>folder</i> nos setores c/vaga. Fixação de cartaz nos locais visitados. Preenchimento de formulário.
<b>Seleção</b>	Análise do formulário. Curso de formação. Entrevista individual. Prova escrita. Prova oral.	Entrevista individual. Dinâmica de grupo. Pesquisa sócio-jurídica.	Análise do formulário e do currículo. Dinâmica de grupo. Entrevista individual. Pesquisa sócio-jurídica. Pesquisa na comunidade.	Análise do formulário. Dinâmica de grupo. Entrevista individual. Pesquisa sócio-jurídica.	Análise do formulário. Dinâmica de grupo. Entrevista individual. Pesquisa sócio-jurídica.	Análise do formulário. Dinâmica de grupo. Entrevista individual. Pesquisa sócio-jurídica.
<b>N. inscritos</b>	143	70	Ceilândia: 106 Taguatinga: 34	Ceilândia: 36 Taguatinga: 14	Ceilândia: 40 Taguatinga: 15	Ceilândia: 48 Taguatinga: 23
<b>N. vagas</b>	30	25	Ceilândia: 5 Taguatinga: 3	Ceilândia: 7 Taguatinga: 4	Ceilândia: 7 Taguatinga: 3	Ceilândia: 10 Taguatinga: 4



### Anexo III - Fluxograma do recrutamento e seleção de agente comunitário de justiça e cidadania



## Anexo IV - Folder capa e verso



## Anexo IV - Folder miolo



### O(A) AGENTE COMUNITÁRIO(A)

O(A) agente Comunitário(a) é um membro da comunidade selecionado para atuar na região onde mora, realizando visitas nos espaços comunitários com o objetivo de debater os problemas da comunidade.



### O QUE FAZ o(a) Agente Comunitário(a)

- 1- Esclarecimento dos direitos dos cidadãos  
Os Agentes Comunitários traduzem, em uma linguagem simples e agradável, os direitos dos cidadãos garantidos nas leis e na Constituição Federal. Para isso, os Agentes Comunitários utilizam-se de materiais didáticos e artísticos produzidos por eles próprios com o apoio do Programa Justiça Comunitária.
- 2- Mediação de Conflitos  
A mediação é um procedimento pelo qual os Agentes Comunitários, ajudam os participantes de um conflito a construir uma solução justa e satisfatória para todos, por meio do diálogo. Na mediação não há julgamento, nem aconselhamento.
- 3- Formação de Redes Sociais  
Quando um problema individual afeta várias pessoas da comunidade, o Agente Comunitário estimula a organização dessas pessoas para que encontrem juntas uma solução, seja pela mediação, seja pela busca de seus direitos. Esta mobilização social de pessoas ou até mesmo de instituições, em rede, ajuda a construir uma comunidade mais forte e solidária.

O programa conta com Agentes Comunitários que esclarecem os direitos dos cidadãos e colaboram para que a comunidade resolva os seus conflitos sem violência, com criatividade e solidariedade.

### COMO posso ME TORNAR um Agente Comunitário(a)

Procure os Centros Comunitários de Justiça e Cidadania e faça sua inscrição para participar do processo de seleção, lembrando que o trabalho é VOLUNTÁRIO.

### O serviço oferecido é GRATUITO

O serviço oferecido à comunidade é totalmente GRATUITO.

Os Agentes Comunitários são voluntários e não podem cobrar nada pelo atendimento.

### Programa JUSTIÇA COMUNITÁRIA

É um programa do Tribunal de Justiça do Distrito Federal que tem o objetivo de democratizar a Justiça e promover a cidadania.



### Onde procurar O ATENDIMENTO

Centro Comunitário de Ceilândia  
Fórum de Ceilândia  
Sala 228  
Telefone: (61) 3371 8060 Roteiro 596

Centro Comunitário de Taguatinga  
Fórum de Taguatinga  
Telefone: (61) 3353 0814

## Anexo V - Formulário de Inscrição

### FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

#### 1. Dados pessoais

Nome completo: \_\_\_\_\_

Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino

Data de nascimento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefones para contato: \_\_\_\_\_

Referências pessoais:

Vizinhos(as) \_\_\_\_\_ Telefones correspondentes \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Do trabalho (nomes) \_\_\_\_\_ Telefones correspondentes \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Configuração familiar: ( ) Solteiro(a) ( ) Casado(a)  
( ) Viúvo(a) ( ) Separado(a) judicialmente  
( ) Outros Qual? \_\_\_\_\_

Você tem filhos? ( ) Sim Quantos? \_\_\_\_\_  
( ) Não

Grau de instrução: ( ) 1º grau ( ) Completo ( ) Incompleto  
( ) 2º grau ( ) Completo ( ) Incompleto  
( ) Superior ( ) Completo ( ) Incompleto  
( ) Pós-graduação ( ) Completo ( ) Incompleto

Você estuda? ( ) Não ( ) Sim Onde? \_\_\_\_\_  
Turno: \_\_\_\_\_

#### 2. Trabalho

Atividade/Ocupação: \_\_\_\_\_

Endereço/Local: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

Horário de trabalho: \_\_\_\_\_

Salário atual: \_\_\_\_\_

Renda familiar: \_\_\_\_\_

#### 3. Vida comunitária

Participa atualmente de algum movimento/organização comunitária?

( ) Sim Qual? \_\_\_\_\_ Há quanto tempo? \_\_\_\_\_ ( ) Não

Já participou de algum movimento/organização comunitária?

( ) Sim Qual? \_\_\_\_\_ Quando? \_\_\_\_\_ ( ) Não

Já precisou utilizar órgão do sistema judiciário?

( ) Sim Por que? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

( ) Não

Há quanto tempo mora nesta cidade-satélite? \_\_\_\_\_



## Anexo VI - Dinâmica de Grupo de Seleção/2006

### PROCESSO SELETIVO DE VOLUNTÁRIO 2ª ETAPA - DINÂMICA DE GRUPO

#### **Objetivos:**

- Conhecer os candidatos pré-selecionados;
- Observar os candidatos em situação de grupo;
- Identificar as habilidades dos candidatos de acordo com o perfil exigido, tais como: interação, participação, criatividade, habilidade verbal, atenção, memória.

#### **Material necessário:**

Revistas, cartolina, tesoura, cola e canetinhas coloridas.

#### **Desenvolvimento da dinâmica:**

##### **1º Momento: acolhida e aquecimento (5 min.)**

- Entregar o crachá aos candidatos;
- Boas vindas;
- Explicação do processo seletivo (continuidade da seleção – 2ª etapa);
- Descontração dos candidatos (ao som de uma música caminhar pela sala, se esticar, espreguiçar, consciência do corpo, da respiração, do momento).

##### **2º Momento: apresentação (25 min.)**

À medida que caminham pela sala, encontrar um parceiro para formar uma dupla; então se apresentam um ao outro (nome, onde nasceu, o que faz, situação familiar, etc.). Após todos se apresentarem, formar um círculo e apresentar o companheiro ao grupo todo, um apresenta o outro.

##### **3º Momento: explicação do programa (10 min.)**

Objetivos do Programa

Atividades dos agentes (orientação, mediação, formação de redes)

Procedimentos de atuação

##### **4º Momento: discussão de caso (40 min.)**

Pedir para formar subgrupos de cinco pessoas (de acordo com número no crachá), entregar folha com uma história de conflito entre vizinhos; então cada pequeno grupo lê a história e discute sobre ela, após 20 minutos cada grupo deverá apresentar como ajudaria nessa situação, caso fosse um agente comunitário. A forma de apresentação fica a critério de cada grupo.

História: Em uma rua residencial, com pouco movimento de carro, morava uma senhora muito solitária que gostava de cultivar plantas. Nessa mesma rua havia vários garotos que gostavam de jogar bola na rua. Algumas vezes a bola caía no jardim da senhora, ela ficava muito chateada e discutia com os garotos. Um dia essa senhora ficou muito zangada e furou a bola, um dos garotos se aproximou dela e ela segurou firme em seu braço. A mãe desse garoto ficou sabendo e foi lá tirar satisfações com a senhora, juntamente com outras mães: foi um bate-boca geral. A partir desse episódio, sempre havia provocações tanto da senhora, quanto dos garotos e das mães. Não havia mais sossego naquela rua. Uma das vizinhas que conhecia um agente comunitário e não tolerava mais tanta confusão em sua rua, solicitou que o agente ajudasse nessa questão.

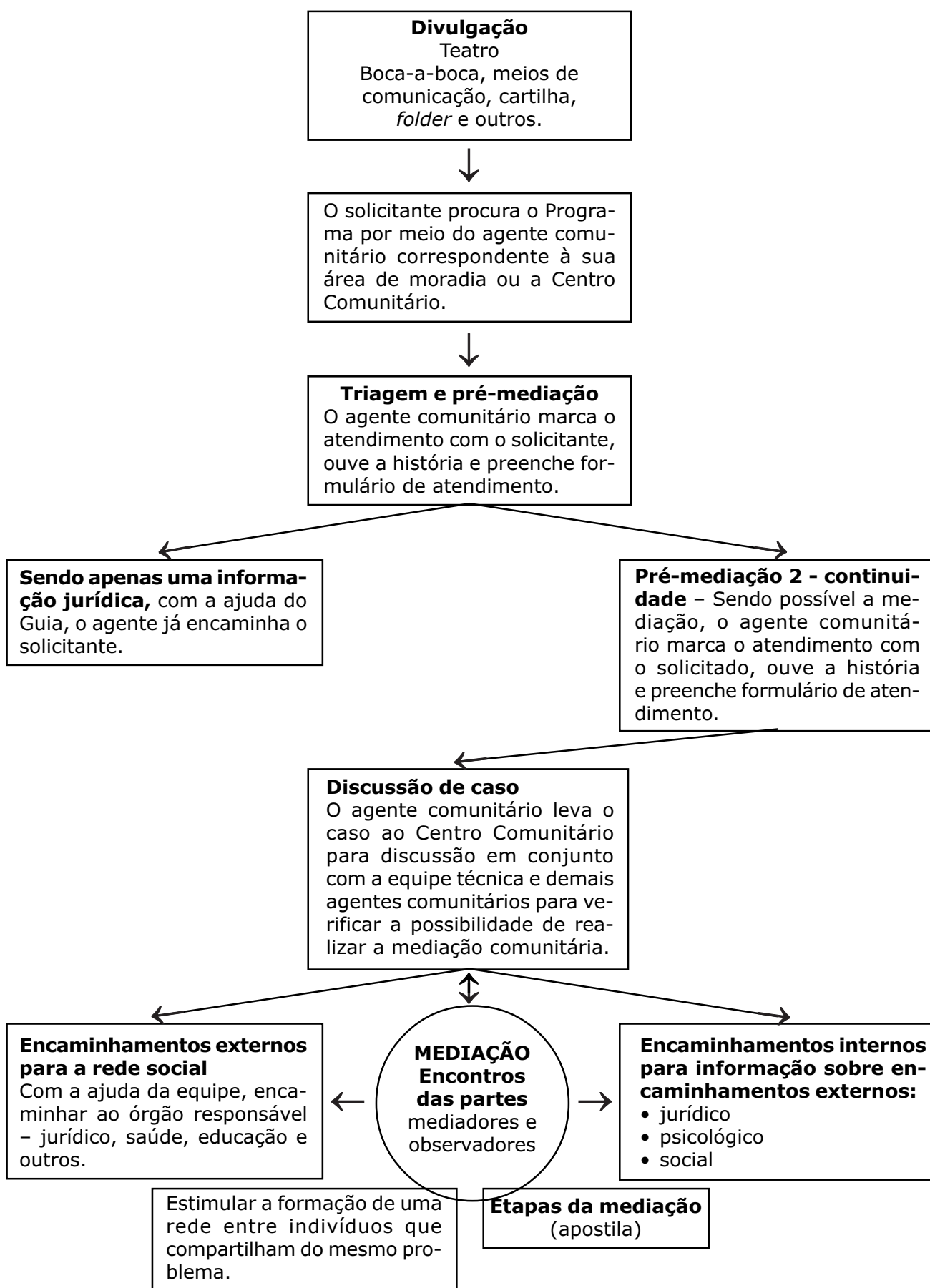
##### **5º Momento: o candidato e o Programa (40 min.)**

Nesse momento, repassar aos candidatos folha com duas questões para que eles respondam individualmente: o que eu posso oferecer ao Programa Justiça Comunitária? O que o Programa Justiça Comunitária tem a me oferecer?

##### **6º Momento: compartilhamento (5 min.)**

Saber dos candidatos como estão e como foi a dinâmica para cada um.

## Anexo VII - Fluxograma de funcionamento da mediação



## Anexo VIII - Formulário de mediação

### RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

Nº \_\_\_\_\_

Nome do(a) mediador(a): \_\_\_\_\_

Centro Comunitário: \_\_\_\_\_

#### Triagem/Pré-mediação

##### 1. Dados dos participantes

Data	Nome	Endereço	Telefone

##### 2. Convidados indicados para participar da mediação

Convidados

#### Discussão do caso

##### 1. Resumo das decisões em supervisão ou estudo de casos

O(a) relator(a) deverá relacionar, a cada encontro de supervisão ou estudo de caso, as decisões e identificando a estratégica a ser adotada na mediação.

Data	Decisões/Estratégias

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Mediação

##### 1. Dados dos encontros de Mediação

Data do encontro	Nome do(a) mediador(a)	Nome do relator(a)

##### 2. Convidados presentes no encontro de mediação

Nome	Parentesco
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	



### 3. Encontro de mediação

#### 3.1. Escuta dos participantes – A situação de conflito

Relatar o que é essencial.

Relato do participante 1:

---

---

Razões do problema para o participante 1:

---

---

Relato do participante 2:

---

---

Razões do problema para o participante 2:

---

---

Obs.: Pode ser que haja um número maior de pessoas envolvidas no conflito; portanto, utilize a mesma forma acima para todos os envolvidos.

#### 3.2. Escuta dos participantes e convidados – Problemas relacionados

Anote o que cada pessoa fala sobre o conflito, como é atingido por ele e suas raízes.

O(a) senhor(a) \_\_\_\_\_ diz: \_\_\_\_\_

---

---

O(a) senhor(a) \_\_\_\_\_ diz: \_\_\_\_\_

---

---

O(a) senhor(a) \_\_\_\_\_ diz: \_\_\_\_\_

---

---

O(a) senhor(a) \_\_\_\_\_ diz: \_\_\_\_\_

---

---

#### 3.3 Identificar os fatores de risco e recursos locais

Durante a escuta dos participantes, o(a) relator(a) deverá identificar os fatores de risco e os recursos locais existentes.

Fatores de risco	Recursos locais
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

### 3.4. Propostas e compromisso para a solução do problema

Propostas p/solução do problema	Executor da ação proposta	Responsável pelo acompanhamento
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

### 3.5. Encaminhamentos internos e externos

O(a) relator(a) deverá relacionar, se necessário, qual o encaminhamento e o local.

Encaminhamento interno	Encaminhamento externo
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

### **Aprovação do Centro Comunitário**

\_\_\_\_\_  
Assinatura do(a) mediador(a)

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Assinatura do(a) relator(a)

\_\_\_\_\_  
Data

O Centro Comunitário aceita este relatório como completo.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do(a) servidor(a) do Centro Comunitário

\_\_\_\_\_  
Data

## Anexo IX - Roteiro do mediador

### ROTEIRO DO MEDIADOR

#### **PASSO 1: ENTREVISTA DE TRIAGEM E PRÉ-MEDIAÇÃO**

- Converse separadamente com as pessoas diretamente envolvidas no conflito para tentar conhecer o problema. Nessa entrevista, deve ser colhida a percepção das partes e entendida a dinâmica e a essência do conflito;
- Explique resumidamente a proposta da mediação e encoraje as pessoas a se encontrarem em uma mediação comunitária: "Fazemos parte de um programa chamado Justiça Comunitária que presta atendimento gratuito em mediação comunitária. A mediação é um procedimento no qual nós, mediadores, trabalhamos com as pessoas em situação de conflito com outras pessoas e procuramos ajudá-las a resolver essa situação".
- Discuta com as partes a possibilidade de outras pessoas participarem do atendimento. Lembre às partes que as pessoas não serão testemunhas, e que elas servirão para contribuir de forma positiva nos encontros de mediação. Registre o nome, telefone e qual a relação da pessoa com a situação que será mediada;
- Registre o nome, endereço e telefone de todos os entrevistados e a data em que a entrevista foi realizada;

#### **PASSO 2: PREPARAÇÃO DO ENCONTRO DE MEDIAÇÃO**

##### **2.1. DISCUSSÃO DE CASO E RESUMO DAS DECISÕES**

- Leve o caso para discussão com a equipe no Centro Comunitário, de acordo com a necessidade. Ressalta-se que a discussão de caso realizada com a equipe do Centro Comunitário é a oportunidade de aprendizagem contínua para todos os mediadores do Programa, sendo um recurso que pode ser utilizado em diferentes momentos do processo de mediação.
- O (a) relator (a) deverá relacionar as decisões e estratégias a serem adotadas na mediação, definidas na discussão de caso.

##### **2.2. CONVITE PARA A MEDIAÇÃO**

O mediador e co-mediador devem fazer o contato com as pessoas que irão participar do encontro.

#### **PASSO 3: SESSÕES DE MEDIAÇÃO**

##### **3.1. APRESENTAÇÃO**

- Apresente-se, informando os nomes dos participantes da sessão de mediação, mediadores, co-mediadores e observadores, apresentando-os como **mediadores**, independente da formação de origem dos mesmos.
- Crie um ambiente favorável à informalidade, diminuindo a rigidez na apresentação, o que possibilita maior apropriação por todos daquele espaço, facilitando o bom andamento da mediação.

##### **3.2. O QUE É MEDIAÇÃO E DIRETRIZES DE FUNCIONAMENTO DO ENCONTRO**

- Pergunte se as partes sabem porque estão ali reunidas;
- Retome o que é a mediação, o processo de atendimento e o tempo provável de duração do encontro;
- Ressalte a confidencialidade do processo;
- Fale sobre a conduta necessária para o bom funcionamento do encontro: não julgar; respeitar a fala do outro, silenciando-se enquanto o outro fala; ouvir a condução do mediador, que irá garantir que as bases de respeito sejam cumpridas, funcionando como um facilitador que incentivará todos a contribuir para a construção da paz comunitária.

### **Algumas sugestões para a fala do mediador:**

“Agradecemos por vocês estarem aqui voluntariamente e gostaríamos de esclarecer que não somos juízes nem advogados; logo não julgamos e nem aconselhamos os participantes. Procuramos facilitar para que os participantes envolvidos no conflito construam uma solução. O respeito é uma das bases do nosso trabalho; assim, para que todos tenham a oportunidade de se manifestar, enquanto um de nós estiver falando, todos os outros aguardarão a sua vez de falar. Primeiramente, vamos ouvir cada um de vocês. Nosso trabalho não é decidir quem está certo ou errado, mas possibilitar que cada um possa compreender as preocupações do outro. Nós, mediadores, manteremos sob sigilo todos os assuntos tratados nos encontros de mediação. Da mesma forma, as demais pessoas presentes deverão firmar, igualmente, este compromisso. Não estamos aqui para pressioná-los a chegar a alguma conclusão ou alcançar algum acordo, se vocês não estiverem preparados para tal. Os resultados deste encontro dependem de vocês. Se alcançarem algum acordo, podemos, se quiserem, redigi-lo para cada um assinar. Nossa sugestão é que vocês se concentrem em alcançar uma perspectiva de futuro, ou seja, em formas de resolver a situação e possibilidades de vocês interagirem futuramente. Incentivamos a todos contribuírem para a construção da paz comunitária”.

### **3.3. ASSINATURA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

O mediador convida os participantes a assinarem o termo de confidencialidade.

### **3.4. ESCUTA DOS PARTICIPANTES – A SITUAÇÃO DE CONFLITO**

- Abra espaço para que uma das partes, voluntariamente, exponha a situação que o trouxe para mediação. Cada participante será ouvido por todos;
- Esclareça que todos devem permanecer na reunião durante os relatos;
- Trabalhe com uma escuta ativa, fazendo perguntas informativas, reflexivas e circulares, durante a fala dos participantes;
- Busque o interesse oculto de todos os participantes;
- Pergunte sobre o que cada participante pensa ser a razão do problema que está vivenciando.
- O(a) relator(a) fará as anotações de cada manifestação dos participantes;

### **3.5. ESCUTA DOS PARTICIPANTES – PROBLEMAS RELACIONADOS**

- Garanta que o tempo de fala seja equitativo entre os participantes e também assegure que todas as pessoas presentes tenham a oportunidade de falar livremente;
- Todas as pessoas terão a oportunidade de explicar como aquele conflito as atingiu e o que pensam sobre eventuais problemas relacionados ao conflito principal e suas circunstâncias;
- O(a) relator(a) fará as anotações de cada manifestação dos participantes;

### **3.6. IDENTIFICAR OS FATORES DE RISCO E OS RECURSOS LOCAIS**

- Durante a escuta dos participantes, o (a) relator (a) deverá identificar os fatores de risco e os recursos locais existentes:

### **3.7. PROPOSTAS E COMPROMISSO PARA A SOLUÇÃO DO PROBLEMA**

- Encoraje as partes no encontro de mediação a fazer propostas para a solução do problema e a buscar múltiplas opções, através de discussão aberta, livre e criativa;
- As propostas ou idéias lançadas somente vão gerar compromissos quando acordadas por todos;
- As propostas acordadas deverão ser detalhadas, com indicação das pessoas que possam acompanhar cada uma delas.

### **3.8. ENCAMINHAMENTOS INTERNOS E EXTERNOS**

O (a) relator (a) deverá relacionar, se necessário, qual o encaminhamento e o local mais adequado para o atendimento.

### **3.9. ENCERRAMENTO**

Estimule que a reunião seja encerrada com um gesto que simbolize o compromisso dos participantes e dos convidados com as propostas para a construção da paz comunitária.

## **PASSO 4: SUBMETENDO O RELATÓRIO**

---

O(a) relator(a) submeterá o relatório integralmente preenchido ao Centro Comunitário para ser registrado.

## **CONDUTAS ÉTICAS DO MEDIADOR**

---

- Tenha formação técnica e recicle-se;
- Mantenha o clima de respeito entre as partes, suspendendo a sessão ou o processo, caso isso não seja possível;
- Defina e descreva o processo de mediação, antes de iniciar a sessão;
- Dê-se por impedido quando tiver com algum dos participantes relacionamento familiar, afetivo, profissional ou comercial anterior;
- Dê-se por impedido de pleitear ou aceitar dos mediados comissões, doações ou vantagens, de qualquer espécie, além dos honorários estabelecidos;
- Mantenha sigilo sobre o que passar e se declarar nas sessões, salvo prévio e expresso consentimento dos participantes;
- Somente dialogue separadamente com um participante com o consentimento do outro, lembrando-se que o que for dito nesse atendimento é sigiloso;
- Seja imparcial no processo de mediação;
- Assegure-se de que os participantes, no processo de mediação, tenham informações suficientes para decidir;
- Oriente os participantes a obterem uma revisão legal do acordo, antes de subscrevê-lo;
- Suspenda a mediação quando sua continuação puder lesar qualquer dos mediados, houver risco para uma das partes e ou familiares ou quando uma das partes agir de má-fé;
- Finalize a mediação quando considerá-la inviável ou ainda quando não se sentir mais capacitado.

## Anexo X - Termo de Confidencialidade

### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ (nome das partes) aceitam participar desta mediação, objetivando a administração do conflito referente a (relatar a situação):

\_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ (somente os primeiros nomes) ficam cientes que, na hipótese de uma das partes ajuizar ação judicial com o mesmo objeto, o processo de mediação será suspenso imediatamente.

Sendo imprescindível a via judicial ou a representação criminal, os mediadores deverão ser comunicados pelas partes e a mediação será suspensa.

A mediação é gratuita.

O mediador é imparcial e a mediação é sigilosa. Além dos encontros com as partes, poderão ocorrer encontros em separado com qualquer uma delas, conforme assim decida o mediador. Tudo o que for falado nos encontros de mediação será mantido em sigilo.

O sigilo acordado neste termo não será observado caso haja a constatação pelo mediador de crime de qualquer ordem e/ou violência contra crianças, adolescentes ou idosos. Nesta hipótese, a mediação será suspensa e o Ministério Público será comunicado.

Os mediadores e observadores não poderão testemunhar ou produzir laudos a respeito das partes ou fatos noticiados na mediação, amparados neste termo e no sigilo profissional. Também os mediadores e observadores não poderão atuar profissionalmente para qualquer uma das partes desta mediação.

Assinam este termo.

Partes:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Mediador:

\_\_\_\_\_

Co-mediador:

\_\_\_\_\_

Observadores:

\_\_\_\_\_

Convidados:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Anexo XI - Dinâmica de jornais

### OFICINA DE CONSTRUÇÃO DO PROGRAMA CURRICULAR EM DIREITOS HUMANOS

O objetivo desta dinâmica é selecionar a temática a ser trabalhada nas oficinas de direitos humanos da Escola de Justiça e Cidadania, a partir do universo vocabular dos alunos.

A metodologia<sup>1</sup> utilizada foi o uso de dinâmicas e dramatizações, a partir de matérias de jornais e revistas previamente selecionadas, a respeito de temas ligados à cidadania e aos direitos humanos (discriminação racial, violência doméstica, juizados especiais, minoridade penal, violência contra o idoso, dentre outros).

As matérias foram espalhadas pelo chão da sala de aula, de maneira que todos tivessem acesso às manchetes. Os agentes comunitários deveriam então se dividir em duplas ou trios, para a escolha do tema que mais lhes chamasse a atenção. Após a leitura da matéria selecionada, as equipes dramatizariam a situação abordada na reportagem.

O resultado da primeira aplicação dessa dinâmica, ocorrida em 29.9.2006, resultou na dramatização e posterior discussão dos seguintes temas: o trabalho da empregada doméstica e os diversos estigmas que o acompanham; a violência doméstica; a questão dos portadores de deficiência física; desigualdade social no Brasil e igualdade no direito de votar; exercício de cidadania e mobilização popular para a defesa dos interesses da comunidade; trabalho infantil, desemprego e pobreza; organização comunitária; violência contra idosos e métodos alternativos de solução de conflitos.

Ao final, os agentes comunitários refletiram sobre aspectos gerais que permearam todas as matérias. Tendo em vista a recente edição da Lei denominada "Maria da Penha", os agentes decidiram pautar o tema da violência doméstica como o primeiro a ser tratado nas aulas de direitos humanos programadas para o ano letivo de 2007 na Escola de Justiça e Cidadania.

---

1. Segundo a equipe de assistência social do Programa, a técnica utilizada foi a do *Jornal Vivo*, aperfeiçoada pelo criador do psicodrama, Jacob Levi Moreno. A opção por este recurso teve por objetivo permitir que os alunos "se sentissem" nas reportagens e, dessa forma, pudessem recontá-las, a partir do olhar e sensibilidade de cada um. É um teatro que, ao contrário do tradicional, em que os expectadores não participam, os atores e expectadores incorporam papéis e apresentam a trama ao vivo.

## Anexo XII - Formulário de atendimento

### FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO

n. \_\_\_\_ / \_\_\_\_

#### 1. Identificação do(a) agente

1.1. Nome: \_\_\_\_\_ 1.2. Telefone: \_\_\_\_\_

#### 2. Identificação do formulário

2.1. Data do atendimento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 2.2. Data do recebimento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

2.3. Local de atendimento: \_\_\_\_\_

2.4. Solicitação: ( ) Via Centro ( ) Via agente

#### 3. Conhecendo o(a) solicitante

3.1. Nome: \_\_\_\_\_

3.2. Endereço: \_\_\_\_\_

3.3. Telefone(s): \_\_\_\_\_

3.4. Data de Nascimento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

3.5. Mora em? ( ) Taguatinga ( ) Ceilândia

3.6. Há quanto tempo? \_\_\_\_\_

3.7. Idade:

( ) 10 a 15 anos

( ) 25 a 34 anos

( ) 55 a 64 anos

( ) 16 a 18 anos

( ) 35 a 44 anos

( ) Mais de 65 anos

( ) 19 a 24 anos

( ) 45 a 54 anos

3.8. Profissão/Ocupação: \_\_\_\_\_

3.9. Situação atual:

( ) Empregado(a)

( ) Pensionista

( ) Não respondeu

( ) Desempregado(a)

( ) Autônomo(a)

( ) Aposentado(a)

( ) Estudante

3.10. Renda familiar:

( ) Até 1 salário mínimo

( ) 6 a 10 salários mínimos

( ) Não respondeu

( ) 1 a 2 salários mínimos

( ) Mais de 10 salários mínimos

( ) 3 a 5 salários mínimos

( ) Não tem renda

3.11. Grau de escolaridade:

( ) Não alfabetizado

( ) 1º grau completo

( ) 3º grau completo

( ) Primário incompleto

( ) 2º grau incompleto

( ) Pós-graduação

( ) Primário completo

( ) 2º grau completo

( ) Outros

( ) 1º grau incompleto

( ) 3º grau incompleto

3.12. Situação Conjugal:

( ) Solteiro(a)

( ) Casado(a)

( ) Separado(a)

( ) União estável

( ) Viúvo(a)

( ) Outra situação Qual? \_\_\_\_\_

3.13. Possui filhos: ( ) Sim Quantos? \_\_\_\_\_ ( ) Não

3.14. Mora sozinho(a): ( ) Sim ( ) Não Número de pessoas que moram na casa: \_\_\_\_\_

3.15. Como ficou sabendo do trabalho do agente comunitário:

( ) Rádio

( ) Jornal

( ) Televisão

( ) Vizinho(a)

( ) Igreja

( ) ONG

( ) Associação

( ) Tribunal de Justiça

( ) Amigo(a)

( ) Outros

Qual: \_\_\_\_\_





## Anexo XIII - Lei do Voluntariado

### LEI N. 9.608, DE 18 DE FEVEREIRO DE 1998

*Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências.*

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Artigo 1º - Considera-se serviço voluntário, para fins desta Lei, a atividade não remunerada, prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade.

Parágrafo único - O serviço voluntário não gera vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista previdenciária ou afim.

Artigo 2º - O serviço voluntário será exercido mediante a celebração de termo de adesão entre a entidade, pública ou privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições de seu exercício.

Artigo 3º - O prestador do serviço voluntário poderá ser ressarcido pelas despesas que comprovadamente realizar no desempenho das atividades voluntárias.

Parágrafo único - As despesas a serem ressarcidas deverão estar expressamente autorizadas pela entidade a que for prestado o serviço voluntário.

Artigo 3º-A - Fica a União autorizada a conceder auxílio financeiro ao prestador de serviço voluntário com idade de dezesseis a vinte e quatro anos integrante de família com renda mensal *per capita* de até meio salário mínimo. *(Incluído pela Lei n. 10.748, de 22/10/2003) (Regulamento).*

§ 1º - O auxílio financeiro a que se refere o *caput* terá valor de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e será custeado com recursos da União por um período máximo de seis meses, sendo destinado preferencialmente: *(Incluído pela Lei n. 10.748, de 22/10/2003).*

I - aos jovens egressos de unidades prisionais ou que estejam cumprindo medidas sócio-educativas; e *(Incluído pela Lei n. 10.748, de 22/10/2003).*

II - a grupos específicos de jovens trabalhadores submetidos a maiores taxas de desemprego. *(Incluído pela Lei n. 10.748, de 22/10/2003).*

§ 2º - O auxílio financeiro poderá ser pago por órgão ou entidade pública ou instituição privada sem fins lucrativos previamente cadastrados no Ministério do Trabalho e Emprego, utilizando recursos da União, mediante convênio, ou com recursos próprios. *(Redação dada pela Lei n. 10.940, de 2004).*

§ 3º - É vedada a concessão do auxílio financeiro a que se refere este artigo ao voluntário que preste serviço a entidade pública ou instituição privada sem fins lucrativos, na qual trabalhe qualquer parente, ainda que por afinidade, até o 2º (segundo) grau. *(Redação dada pela Lei n. 10.940, de 2004).*

§ 4º - Para efeitos do disposto neste artigo, considera-se família a unidade nuclear, eventualmente ampliada por outros indivíduos que com ela possuam laços de parentesco, que forme um grupo doméstico, vivendo sob o mesmo teto e mantendo sua economia pela contribuição de seus membros. *(Incluído pela Lei n. 10.748, de 22/10/2003).*

Artigo 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Artigo 5º - Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 18 de fevereiro de 1998; 177º da Independência e 110º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

## Anexo XIV - Termo de adesão

### TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO VOLUNTÁRIO

(Lei n. 9.608, de 18 de fevereiro de 1998)

Nome: \_\_\_\_\_

Identidade: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Por meio do presente instrumento, o(a) voluntário(a) acima descrito(a) adere aos termos e princípios reguladores do Programa Justiça Comunitária do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, comprometendo-se a desempenhar, gratuita e voluntariamente, as atividades de **Agente Comunitário de Justiça e Cidadania**.

A presente adesão não gera vínculo empregatício ou funcional, tampouco cria quaisquer obrigações de natureza previdenciária ou afins, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei n. 9.608/98.

Após iniciar a devida capacitação na **Escola de Justiça e Cidadania**, o(a) Agente Comunitário de Justiça e Cidadania atuará na comunidade na qual está inserido(a), exercendo as seguintes atividades: 1) informação dos cidadãos quanto aos seus direitos; 2) facilitação para a resolução pacífica dos conflitos individuais e/ou coletivos; 3) criação/valorização de redes associativas com base comunitária.

Muito embora a presente adesão tenha motivação de natureza educacional, social, cívica e solidária, o Programa Justiça Comunitária efetuará, nos termos do artigo 3º da Lei n. 9.608/98, o ressarcimento das despesas realizadas pelos(as) Agentes Comunitários(as), no desempenho de suas atividades voluntárias, conforme critérios estabelecidos no Anexo I.

As condições de exercício das atividades voluntárias do Programa Justiça Comunitária, estão estabelecidas no Anexo II deste instrumento. O prazo de vigência do presente Termo de Adesão é de \_\_\_\_\_ até \_\_\_\_\_.

Declaro que aceito atuar na condição de voluntário(a), nos termos do presente instrumento.

Testemunhas:

Assinatura do(a) agente comunitário

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_