

NUPEMEC

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
2ª Vice-Presidência
Núcleo Permanente de Métodos Consensuais
de Solução de Conflitos - NUPEMEC

Resolução NUPEMEC 001/2016

Regulamenta o programa de formação e supervisão de facilitadores judiciais para os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, no âmbito do Estado do Paraná

O Desembargador Fernando Wolff Bodziak, Presidente do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, no uso de suas atribuições legais, previstas no art. 5º, inciso I do Regimento Interno do Núcleo;

Considerando o disposto no art. 7º, V, da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça;

Considerando a Recomendação nº 50, de 8 de maio de 2014, do Conselho Nacional de Justiça;

Considerando a instalação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania no Estado do Paraná e a presciência de formação e certificação de mediadores judiciais pelo NUPEMEC;

Considerando a necessidade de organizar e administrar o Estágio Supervisionado, com o objetivo de aperfeiçoar as técnicas autocompositivas, acompanhar o desempenho e atestar a aptidão dos mediadores, e, conseqüentemente, prestar serviço de qualidade aos usuários;

Considerando a edição dos novos parâmetros curriculares para a capacitação de facilitadores judiciais em dezembro de 2015 pelo Conselho Nacional de Justiça;

RESOLVE

Art. 1º. Regulamentar os procedimentos atinentes à formação e estágio supervisionado dos facilitadores judiciais no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Paraná.

Parágrafo único: Define-se facilitadores como sendo os mediadores/conciliadores judiciais, capacitados nas regras dispostas pela Resolução nº 125/2010/CNJ.

Art. 2º. Os cursos de formação de facilitadores judiciais serão ministrados por instrutores certificados pelo Conselho Nacional de Justiça e credenciados pelo NUPEMEC, obedecendo-se rigorosamente a carga horária de quarenta horas/aula (40 h/a) para a parte teórico-formativa, de no mínimo sessenta (60 horas) para cumprimento do estágio supervisionado e ao conteúdo programático constante no Anexo I desta Resolução, observando-se as orientações emanadas pelo Comitê Gestor do Movimento pela Conciliação, nos termos da Resolução nº 125/2010/CNJ e demais orientações expedidas por aquele Conselho.

§ 1º. Os cursos serão desenvolvidos, estruturados e realizados pelo NUPEMEC ou pelas Escolas de Servidores da Justiça Estadual - ESEJE e da Magistratura do Paraná.

§ 2º. O acompanhamento do ambiente sala-de-aula, estágios e avaliações, bem como a certificação dos aprovados será promovida pelo NUPEMEC, sem prejuízo do devido registro nos livros de controle das Escolas e na ficha funcional do servidor/magistrado.

§ 3º. Para obter a certificação, além de concluir o curso de formação o mediador deverá participar do estágio supervisionado, nos termos desta Resolução.

§ 4º. Ao término do módulo teórico será expedida, pelo NUPEMEC, declaração de conclusão de curso, habilitando o aluno a iniciar o estágio supervisionado.

Art. 3º. Poderão participar dos cursos de formação de terceiros facilitadores servidores efetivos, magistrados ou voluntários.

Art. 4º. No ato de inscrição deverão ser informados aos interessados a presciência de cumprimento de estágio supervisionado, os procedimentos de supervisão e de autossupervisão.

§ 1º. Em cada grupo poderá ser indicado um representante que se responsabilizará pela organização dos trabalhos de autossupervisão.

§ 2º. Os representantes de cada grupo deverão preencher o formulário (Anexo II) com os nomes de todos os participantes.

§ 3º. Os representantes ficarão responsáveis pelo revezamento dos integrantes do seu grupo nas funções de observador, co-mediador/co-conciliador e mediador/conciliador, de modo que todos possuam a oportunidade de concluir as sessões/audiências necessárias para a obtenção do certificado.

§ 4º. Somente obterão os certificados definitivos aqueles que realizarem pelo menos sessenta (60) horas de estágio supervisionado, em sessões/audiências em que tenham comparecido as partes e que seja desenvolvido todo o processo de mediação/conciliação, com ou sem acordo, além da aprovação na parte formativa teórica.

Art. 5º. O estágio supervisionado é indispensável para que o mediador em treinamento obtenha sua certificação final e será realizado em sessões designadas nos Centros Judiciários ou nos Juizados Especiais.

Art. 6º. A frequência exigida para os cursos de formação de terceiros facilitadores é de 100% (cem por cento).

Parágrafo único. Somente poderão iniciar o cumprimento do estágio supervisionado nos Centros Judiciários e nos Juizados Especiais, os terceiros facilitadores que

comprovarem a aprovação no curso teórico formativo com 100% (cem por cento) de frequência, bem como assinarem o respectivo Termo de Compromisso (Anexo III).

Art. 7º. O terceiro facilitador em treinamento, que não conseguir, no prazo máximo de um (01) ano, participar de todas as sessões/audiências necessárias à sua certificação, conforme disposto no art. 8º e incisos, deverá submeter-se a nova capacitação para poder atuar no Poder Judiciário do Paraná.

Parágrafo único. Ocorrendo a hipótese de que trata o *caput*, o candidato somente poderá se inscrever em novo curso ofertado pelo Poder Judiciário, após o prazo de um (01) ano, contado da data em que deveria ter concluído o estágio supervisionado.

Art. 8º. As sessões/audiências deverão, sempre que possível, ser realizadas por:

I - um (01) mediador/conciliador que irá conduzi-la;
 II - um (01) co-mediador/co-conciliador, que o auxiliará nos trabalhos;
 III - dois (02) ou mais observadores, que farão anotações no formulário de observação.

§ 1º. Nas sessões/audiências deverão ser observados os seguintes requisitos:
 a) Aplicação, no processo de mediação/conciliação, das ferramentas que foram ensinadas no curso teórico ou nos exercícios simulados (reconteatualização, sessões privadas, inversão de papéis, etc.)

b) Presença de, no mínimo, dois (02) observadores, sempre que possível;
 c) Realização de *feedback* ao final de cada sessão/audiência, com identificação das técnicas aplicadas.

§ 2º. Deverá também ser reunida e preenchida a seguinte documentação:

a) Relatório das sessões realizadas no desempenho das funções como observador, co-mediador/co-conciliador e mediador/conciliador (Anexo IV);
 b) Formulário de observação preenchido e assinado (Anexo V).

c) Certidão de comparecimento do observador emitido pelo servidor coordenador nas sessões/audiências de mediação/conciliação (Anexo VI);

d) Formulário de satisfação do usuário preenchido e entregue no Centro Judiciário (Anexo VII);

e) Relatório da sessão/audiência de mediação/conciliação (Anexo VIII), onde conste horário de início e de fim;

f) Cópia dos termos de cada sessão/audiência.

Art. 9º. Após o cumprimento das horas exigidas para o estágio supervisionado, o terceiro facilitador em formação deverá digitalizar toda a documentação prevista nos artigos 8º e 9º e encaminhá-la por e-mail (capacitacaonupemec@tjpr.jus.br) ao NUPEMEC para a análise dos supervisores.

§ 4º. A qualquer tempo o NUPEMEC poderá assistir às sessões realizadas no estágio supervisionado a fim de atestar a aptidão para o exercício da função de facilitador.

Art. 10. Na impossibilidade de os supervisores assistirem *in loco* as sessões/audiências estas poderão ser acompanhadas por mídia virtual.

Art. 11. Após o término do estágio supervisionado, se for constatado que o terceiro facilitador em formação necessita aperfeiçoar as técnicas autocompositivas, este deverá realizar pelo menos mais vinte (20) horas em sessões/audiências com a participação do co-mediador, dispensados os observadores, encaminhando o relatório de cada sessão/audiência, por e-mail (capacitacaonupemec@tjpr.jus.br), ao NUPEMEC para análise do supervisor.

Art. 12. A função de supervisor, sem ônus, será exercida apenas por servidores efetivos ou magistrados do Poder Judiciário, que sejam mediadores judiciais, em exercício, ou instrutores capacitados nos termos da Resolução nº 125/2010 - CNJ.

Art. 13. Compete ao Supervisor:

I - Esclarecer dúvidas com relação às técnicas autocompositivas utilizadas no processo de mediação/conciliação;

II - Avaliar o formulário de satisfação do usuário;

III - Assistir às sessões/audiências agendadas pelo servidor coordenador do Centro Judiciário, quando possível.

IV - Realizar o *feedback* após as sessões/audiências em avaliação;

V - Analisar o material do mediador/conciliador referente ao estágio supervisionados dos terceiros facilitadores em formação sob sua responsabilidade, emitindo parecer conclusivo sobre a aptidão para a função, presciente para fins de certificação;

VI - Preencher o formulário de avaliação para certificação de mediadores (Anexo IX).

Art. 14. Caberá ao NUPEMEC a expedição da declaração de conclusão da parte teórica formativa e do certificado ao término do cumprimento do estágio supervisionado, bem como a posterior comunicação de sua lavratura às Escolas de Servidores da Justiça Estadual e da Magistratura para as anotações devidas.

Parágrafo único. Após a certificação, caberá ao terceiro facilitador requerer ao NUPEMEC o seu cadastro, instruindo-o com a documentação respectiva, o qual será analisado podendo ser deferido ou indeferido em sessão do colegiado.

Art. 15. Deferido o cadastro, o mediador estará apto a exercer suas funções nos Centros Judiciários e/ou Juizados Especiais, sem necessidade de participação de outro mediador/conciliador, co-mediador/co-conciliador ou observadores, obedecendo ao código de ética constante do Anexo III da Resolução nº 125/2010-CNJ e submetendo-se às orientações do Juiz Coordenador da respectiva unidade.

Art. 16. O terceiro facilitador, capacitado pelo NUPEMEC, deverá permanecer ativo nos cadastros dos Centros Judiciários e Juizados Especiais onde cumpriu o estagiando e participar de no mínimo vinte e quatro (24) sessões/audiências, no decorrer de um ano.

Art. 17. Dará causa ao desligamento, de ofício, o terceiro facilitador que não justificar a sua ausência em três (03) sessões/audiências seguidas ou cinco (05) alternadas, no interstício de um (01) ano, quando solicitado a realizá-las. Caso haja interesse em retomar as atividades, deverá novamente participar do curso teórico em técnicas de mediação/conciliação e seguir as regras para ele dispostas.

Art. 18. Os terceiros facilitadores judiciais deverão participar dos cursos de reciclagem e aperfeiçoamento promovidos pelo NUPEMEC, sob pena de desligamento tanto das atividades de mediação/conciliação como de instrutoria ou supervisão, se for o caso.

Art. 19. Os casos omissos serão resolvidos pelo NUPMEC.

Art. 20. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Resolução nº 001/2015/NUPMEC.

Curitiba, 28 de janeiro de 2016.

Desembargador **FERNANDO WOLFF BODZIAK**

Presidente do Núcleo permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

ANEXO I

Ementário

Curso de Formação de Terceiros Facilitadores Judiciais

1. Módulo Teórico

No módulo teórico, serão desenvolvidos os temas a seguir elencados e indicadas obras de leitura obrigatória de natureza introdutória e ligadas às principais linhas técnico-metodológicas para a conciliação e mediação, com a realização de simulações e estudos dirigidos pelos alunos.

1.1 Conteúdo Programático:

a) Panorama histórico dos métodos consensuais de solução de conflitos

Legislação brasileira. Projetos de lei. Lei dos Juizados Especiais. Resolução CNJ n. 125/2010. Novo CPC, Lei de Mediação.

b) A Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos

Acesso à justiça, mudança de mentalidade, qualidade do serviço de conciliadores e mediadores. Estruturação: CNJ, Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e CEJUSCs. A audiência de conciliação e mediação do novo CPC. Capacitação e remuneração de conciliadores e mediadores.

c) Cultura da Paz e Métodos de Solução de Conflitos

Panorama nacional e internacional. Autocomposição e Heterocomposição. Prisma (ou espectro) de processos de resolução de disputas: negociação, conciliação, mediação, arbitragem, processo judicial, processos híbridos.

d) Teoria da Comunicação/Teoria dos Jogos

Axiomas da comunicação. Comunicação verbal e não-verbal. Escuta ativa. Comunicação nas pautas de interação e no estudo do inter-relacionamento humano: aspectos sociológicos e aspectos psicológicos. Premissas conceituais da autocomposição.

e) Moderna Teoria do Conflito

Conceito e estrutura. Aspectos objetivos e subjetivos.

f) Negociação

Conceito. Integração e distribuição do valor das negociações. Técnicas básicas de negociação: a barganha de posições; a separação de pessoas de problemas; concentração em interesses; desenvolvimento de opções de ganho mútuo; critérios objetivos; melhor alternativa para acordos negociados.

Técnicas intermediárias de negociação; estratégias de estabelecimento de rapport; transformação de adversários em parceiros; comunicação efetiva.

g) Conciliação

Conceito e filosofia. Conciliação judicial e extrajudicial. Técnicas: recontextualização, identificação das propostas implícitas, afago, escuta ativa, espelhamento, produção de opção, condicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade.

Finalização da conciliação - Formalização do acordo. Dados essenciais do termo de conciliação: qualificação das partes, número de identificação, natureza do conflito. Redação do acordo: requisitos mínimos e exequibilidade. Encaminhamentos e estatística.

Etapas: planejamento da sessão/audiência, apresentação ou abertura, esclarecimentos ou investigação das propostas das partes, criação de opções, escolha da opção, lavratura do acordo.

h) Mediação

Definição e conceitualização. Conceito e filosofia.

Mediação judicial e extrajudicial, prévia e incidental.

Etapas - Pré-mediação e Mediação propriamente dita: acolhida, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimentos dos interesses ocultos e negociação do acordo.

Técnicas ou ferramentas: co-mediação, recontextualização, identificação das propostas implícitas, formas de perguntas, escuta ativa, produção de opção, condicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade ou reflexão.

i) Áreas de utilização da conciliação/mediação

Empresarial, familiar, civil, (consumista, trabalhista, previdenciária, etc.) penal e justiça restaurativa.

O envolvimento com outras áreas do conhecimento.

j) Interdisciplinaridade da mediação

Conceitos das diferentes áreas do conhecimento que sustentam a prática: sociologia, psicologia, antropologia e direito.

k) O papel do conciliador/mediador e sua relação com os envolvidos (ou agentes) na conciliação e na mediação

Os operadores do direito - o magistrado, o promotor, o advogado, o defensor público e a conciliação/mediação.

Técnicas para estimular advogados a atuarem de forma eficiente na conciliação/mediação.

Contornando as dificuldades: situações de desequilíbrio, descontrolado emocional, embriaguez, desrespeito.

l) Ética de conciliadores e mediadores

O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação. Código de Ética - Resolução CNJ nº 125/2010 (anexo).

1.2 Material didático do Módulo Teórico

O material utilizado será composto por apostilas, obras de natureza introdutória (manuais, livros-textos, estudos dirigidos e outras) e obras ligadas às abordagens de mediação adotadas.

1.3 Frequência e Certificação

A frequência mínima exigida para a aprovação no Módulo Teórico é de 100% (cem por cento); e, para a avaliação do aproveitamento, o aluno entregará relatório ao final do módulo.

Cumpridos os dois requisitos - frequência mínima e apresentação de relatório - será emitida declaração de conclusão do Módulo Teórico, que habilitará o aluno a iniciar o Módulo Prático (estágio supervisionado).

2. Módulo Prático - Estágio Supervisionado

Nesse módulo, o aluno aplicará o aprendizado teórico em casos reais, acompanhado por um membro da equipe docente (supervisor), desempenhando, necessariamente, três funções: a) observador, b) co- conciliador ou co-mediador, e c) conciliador ou mediador.

Ao final de cada sessão/audiência deverá apresentar relatório do trabalho realizado, com as técnicas utilizadas e a facilidade ou dificuldade de lidar com o caso real.

Permite-se, à critério do NUPMEC, estágio autossupervisionado quando não houver equipe docente suficiente para acompanhar todas as etapas do Módulo Prático.

Essa etapa é imprescindível para a obtenção do certificado de conclusão do curso, que habilita o mediador ou conciliador a atuar perante o Poder Judiciário.

2.1 Certificação

Após a entrega dos relatórios referentes a todas as sessões/audiência das quais o aluno participou e, cumprido o número mínimo de horas estabelecido para o estágio supervisionado, será emitido certificado de conclusão do curso básico de capacitação, necessário para o cadastramento como mediador junto ao Tribunal de Justiça do Paraná.

3. Metodologia

Os treinamentos serão conduzidos com observância às linhas distintas de atuação em mediação e conciliação (transformativa, narrativa, facilitadora, entre outras), podendo o conteúdo programático ser livremente flexibilizado para atender às especificidades da mediação adotada pelo instrutor, inclusive quanto à ordem dos temas.

As capacitações serão de caráter teórico-prático, divididas em duas etapas distintas porém interligadas: parte teórica formativa e estágio supervisionado, conforme preceitua a Resolução 125/2010/CNJ.

As aulas serão preparadas e ministradas por instrutores capacitados em mediação/conciliação, nas regras dispostas pelo CNJ. Serão interativas e expositivas, por meio presencial, EAD, webcast ou videoconferência.

As Técnicas a serem utilizadas pelos instrutores deve abarcar, além das aulas expositivas, também leituras, estudos dirigidos, debates, estudos de caso, dinâmicas de grupo, atividades, simulados e simulações.

Poderão ser utilizados todos os recursos audiovisuais disponíveis: data-show, dvd, apostilas, sonorização, etc.

4. Avaliação

Avaliação formativa - parte geral

Os aspectos a serem avaliados nesta área são:

- Participação e envolvimento nas atividades e debates, de 0 a 2 pontos;

- Postura, comportamento e relacionamento interpessoal, de 0 a 1 ponto.

Nota máxima possível: área formativa: 3,0 (três pontos)

Avaliação investigativa - parte geral

Os aspectos a serem avaliados nesta área serão de conhecimento, aplicando-se uma avaliação ao final de cada módulo. A média será aritmética somando-se as notas obtidas em cada avaliação e dividindo-se pela quantidade delas, pela seguinte fórmula:

$$A1+A2+AN/N = > 7,0$$

Nota máxima possível: área investigativa: 7,0 (sete pontos)

Estágio Supervisionado

Será avaliada a aptidão ou não para a atuação como mediador/conciliador.

Serão observados na avaliação do estágio supervisionado a frequência; postura; comportamento; conhecimento; conteúdo e resultado.

ANEXO II

Formulário de Autossupervisão

1) REPRESENTANTE DO GRUPO: _____

E-MAIL: _____

TELEFONES DE CONTATO: _____

2) PARTICIPANTES DO GRUPO:

NÚMERO CADASTRO	NOME	E-MAIL	TELEFONES
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			

ANEXO III

Termo de Compromisso do Mediador

Aos _____ dias do mês de _____ do ano de _____, compareceu no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - Sede _____, o(a) Sr.(a) _____,

portador da cédula de identidade nº _____, inscrito no CPF nº _____,

residente e domiciliado _____

na presença do MM Juiz de Direito Coordenador e do(a) servidor(a) coordenador(a) do Centro Judiciário, para assumir o compromisso de desempenhar as funções de terceiro facilitador(a) voluntário(a), observando as disposições de Código de Ética, constantes do ANEXO III, da Resolução nº 125/2010/CNJ.

Juiz de Direito**Servidor Coordenador**

Eu, _____, prometo conduzir ou participar das sessões de mediação/conciliação judicial com zelo, responsabilidade, imparcialidade e fidelidade, sob as penas da lei, bem como tenho ciência da natureza gratuita dos trabalhos e de que, em nenhuma hipótese, esta função gerará vínculo trabalhista ou de nenhuma outra natureza com o Poder Judiciário do Paraná.

Facilitador em treinamento**ANEXO IV**

Relatório de Sessões/Audiências realizadas

NÚMERO DE REGISTRO	NÚMERO DOS AUTOS	DURAÇÃO DAS SESSÕES AUDIÊNCIAS	REGISTRO DAS DATAS		
NÚMERO CADASTRO		MIN.	OBSERVADOR	CO-FACILITADOR	FACILITADOR
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

Representante do Grupo: _____

Servidor Coordenador: _____

ANEXO V

Formulário de Observação

FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO

Nome do Facilitador _____

Avaliação Específica da Competência em Mediação/Conciliação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA - Não se aplica 1 - Não atingiu 2 - Atingiu

em parte 3 - Atingiu plenamente

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3
Desenvolveu <i>rapport</i> e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3
Explicou o processo de mediação/conciliação	NA	1	2	3
Detalhou o papel dos facilitadores, das partes, advogados e observadores	NA	1	2	3
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3
Confirmou disposição das partes para participar da mediação/conciliação	NA	1	2	3

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3
Manteve o ambiente adequado para que cada lado pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que ocorreu até aquele momento	NA	1	2	3
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e confirmou com as partes	NA	1	2	3
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões identificadas	NA	1	2	3
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3

E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade	NA	1	2	3
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3

F. Reuniões Individuais

Explicou a reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3
Controlou o tempo	NA	1	2	3
Pediu para compartilhar informação no encerramento	NA	1	2	3

G. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de execução	NA	1	2	3
Verificou a igualdade dos termos do acordo	NA	1	2	3
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3
Verificou o entendimento das partes	NA	1	2	3
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3

H. Encerramento da Mediação/Conciliação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3

I. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-facilitador	NA	1	2	3
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3
Demonstrou habilidade em trabalhar com o co-facilitador e com as partes	NA	1	2	3

J. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3

Demonstrou conteúdo verbal e <i>timing</i> apropriados	NA	1	2	3
Demonstrou capacidade de ouvir ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3

K. Advogados

Esclareceu as funções dos advogados na mediação/conciliação	NA	1	2	3
Estimulou comportamento produtivo	NA	1	2	3
Controlou a participação de forma eficiente (com estímulo da atuação do advogado como solucionador de questões)	NA	1	2	3

L. Habilidades contingenciais

Administrou situações de impasse, resistência ou comportamentos difíceis	NA	1	2	3
Administrou situações de desequilíbrio de poder com técnicas apropriadas	NA	1	2	3
Administrou situações de emoção intensa	NA	1	2	3
Demonstrou flexibilidade por meio de estratégias criativas	NA	1	2	3

M. Sugestões de Melhorias**ANEXO VI**

Certidão de Desempenho Função de Observador

Autos nº _____

Assunto: _____

Partes: _____

CERTIDÃO

Certifico que o facilitador em treinamento _____

compareceu à sessão/audiência na data de ____/____/____ realizada neste Centro Judiciário, na qualidade de observador.

Servidor Coordenador

ANEXO VII

Avaliação de Satisfação do Usuário

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Aviso às partes: Gostaríamos de aferir sua opinião quanto ao processo que participou junto ao Poder Judiciário. Todas as informações que o(a) Sr.(a) nos passar serão absolutamente confidenciais. Por este motivo, este documento não deve ser mostrado ao facilitador e deve ser entregue diretamente à secretaria ou ao observador.

SEÇÃO I - Informações Gerais

Facilitador: _____ [campo a ser preenchido pelo facilitador]

SEÇÃO II - Avaliação Específica da Competência em Mediação/Conciliação*Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:*

NA - Não se aplica 1 - Péssimo 2 - Ruim 3 - Satisfatório 4 - Bom 5 - Excelente

A. Sobre a mediação/conciliação

O resultado foi justo (1=muito injusto; 5=muito justo)	NA	1	2	3	4	5
O tratamento dado pelos funcionários do centro de solução de conflitos foi	NA	1	2	3	4	5

O tratamento dado pelos demais servidores com quem tive contato foi	NA	1	2	3	4	5
A orientação sobre o que é a mediação/conciliação foi	NA	1	2	3	4	5
B. Sobre o facilitador						
O mediador foi hábil ao explicar as regras gerais para o bom andamento da mediação/conciliação	NA	1	2	3	4	5
O facilitador foi educado	NA	1	2	3	4	5
O facilitador estimulou positivamente os advogados a participarem	NA	1	2	3	4	5
O facilitador foi imparcial e neutro	NA	1	2	3	4	5
O facilitador de alguma forma tentou se promover ou "vender" outros serviços (1=sim; 5=não)	NA	1	2	3	4	5
O facilitador demonstrou atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos	NA	1	2	3	4	5
A minha avaliação geral do facilitador	NA	1	2	3	4	5
C. Satisfação com processo e resultados						
Sentiu-se auxiliado pelo facilitador para negociar melhor com a outra parte	NA	1	2	3	4	5
Sentiu-se compreendido pelas partes e pelo facilitador (1= nem um pouco; 5=muito)	NA	1	2	3	4	5
Sentiu que compreende melhor as outras partes (1= nem um pouco; 5=muito)	NA	1	2	3	4	5
Saiu satisfeito da mediação/conciliação (1=nem um pouco; 5=muito)	NA	1	2	3	4	5
Sentiu-se pressionado a fechar um acordo (1=muito; 5=nem um pouco)	NA	1	2	3	4	5
Seu advogado auxiliou na compreensão do caso e na construção do acordo	NA	1	2	3	4	5
D. Visão do Poder Judiciário						
A minha imagem	NA	1	2	3	4	5

do Poder Judiciário depois da mediação (1=péssimo; 5=excelente)	NA	1	2	3	4	5
Há interesse em voluntariar como facilitador no Poder Judiciário (1=nenhum; 5=muito)	NA	1	2	3	4	5
Foi possível ver o Poder Judiciário como um verdadeiro centro de paz (1=não; 5=sim)	NA	1	2	3	4	5
Foi possível perceber o zelo do Poder Judiciário com o usuário (1=nenhum; 5=muito)	NA	1	2	3	4	5

SEÇÃO III - Sugestões**ANEXO VIII****Relatório de Mediação/Conciliação**

O relatório abaixo deve conter um resumo de técnicas utilizadas na mediação/conciliação. A análise do facilitador deverá ser feita individualmente, após o feedback com os participantes sobre as oportunidades de melhoria identificadas na mediação/conciliação.

O seu conteúdo deve reportar-se aos seguintes pontos:

1. Identificação das questões, interesses e sentimentos;
2. Quais técnicas foram utilizadas;
3. Quais técnicas não foram aplicadas e como poderiam ter sido utilizadas.

Este relatório mostra-se importante para o desenvolvimento de um senso de autocritica quanto às habilidades e técnicas de mediação/conciliação e como uma forma de estimular a melhoria contínua do mediador.

Nome do facilitador: _____

Data: ___/___/___ Horário: ___h: ___min Duração: _____

Local: _____

1) Na abertura da sessão/audiência falei sobre:

2) _____ Faltou _____ (faltaram _____ mencionar):

3) Identifiquei o seguinte:

3.1) _____ Questão _____ (ões):

3.2) _____ Interesse _____ (s):

3.3) _____ Sentimentos _____ das _____ partes:

4) Fiz o resumo (as partes confirmaram?)

5) As técnicas (ferramentas: inversão de papéis; teste da realidade; normalização; silêncio; afago; enfoque prospectivo etc) que utilizei na mediação/conciliação foram:

6) Após o encerramento da sessão, verifiquei que poderiam ser aplicadas as técnicas (ferramentas):

Esta foi a minha _____ (1ª; 2ª; 3ª etc) sessão/audiência de mediação/conciliação e verifiquei que:

Assinatura do Facilitador _____

ANEXO IX

Formulário de Avaliação para certificação

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE FACILITADORES**SEÇÃO I - Informações Gerais**

Facilitador em _____

Certificação: _____

Facilitador _____

Supervisor: _____

No. da Certificação: _____

Co-facilitação no. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

Tipo de _____

Ação: _____

Data da sessão/audiência: ___/___/___ Duração: _____

No. do Processo: _____

SEÇÃO II - Avaliação Específica da Competência*Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:*

NA - Não se aplica
1 - Inaceitável
2 - Necessita aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)
3 - Satisfatório (Atuou adequadamente em co-mediação)
4 - Bom / Muito Bom (Conduziu bem / muito bem a sessão e excedeu as expectativas)
5 - Excelente (demonstrou um nível profissional de competência)

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Desenvolveu <i>rappor</i> t e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3	4	5
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3	4	5
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3	4	5

B. Início da Mediação/Conciliação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3	4	5
Explicou o processo de mediação/conciliação	NA	1	2	3	4	5
Detalhou o papel dos facilitadores, das partes, advogados e observadores	NA	1	2	3	4	5
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3	4	5
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3	4	5

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3	4	5
Manteve o ambiente adequado para que cada lado pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3	4	5
Manteve uma linguagem verbal neutra	NA	1	2	3	4	5
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3	4	5
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma	NA	1	2	3	4	5

apropriada e

objetiva

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que ocorreu até aquele momento	NA	1	2	3	4	5
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3	4	5
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e confirmou com as partes	NA	1	2	3	4	5
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões identificadas	NA	1	2	3	4	5
Validou sentimentos <i>comuns</i> identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3	4	5

E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3	4	5
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3	4	5
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3	4	5
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade	NA	1	2	3	4	5
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem	NA	1	2	3	4	5

chegar a um acordo						
F. Elaboração do Termo de Acordo						
Testou a viabilidade de execução	NA	1	2	3	4	5
Verificou a igualdade dos termos do acordo	NA	1	2	3	4	5
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3	4	5
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3	4	5
Verificou o entendimento das partes	NA	1	2	3	4	5
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3	4	5
G. Encerramento da Mediação/Conciliação						
Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3	4	5
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação/conciliação	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3	4	5
H. Qualidades Profissionais						
Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-facilitador	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação/conciliação	NA	1	2	3	4	5
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3	4	5
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou habilidade em trabalhar com o co-facilitador e com as partes	NA	1	2	3	4	5
I. Habilidades Comunicativas						
Demonstrou postura,	NA	1	2	3	4	5

gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou conteúdo verbal e <i>timing</i> apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de ouvir ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3	4	5

J. Reuniões Individuais

Explicou a reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3	4	5
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3	4	5
Controlou o tempo	NA	1	2	3	4	5
Pediu para compartilhar informação no encerramento	NA	1	2	3	4	5

K. Advogados

Esclareceu as funções dos advogados na mediação/conciliação	NA	1	2	3	4	5
Estimulou comportamento produtivo	NA	1	2	3	4	5
Controlou a participação de forma eficiente (com estímulo da atuação do advogado como solucionador de questões)	NA	1	2	3	4	5

L. Habilidades contingenciais

Administrou situações de impasse, resistência ou comportamentos difíceis	NA	1	2	3	4	5
Administrou situações de desequilíbrio de poder com técnicas apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Administrou situações de emoção intensa	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou flexibilidade por meio de estratégias criativas	NA	1	2	3	4	5

SEÇÃO III - Análise Geral do Desempenho do Facilitador em Processo de Certificação

Aponte as áreas em que o supervisionado apresentou bom desempenho na utilização da técnica de mediação ou as áreas em que ele precisa de aperfeiçoamento. Se a classificação "1 - Inaceitável" ou "2 - Necessita Aperfeiçoamento" foi marcada em qualquer um dos itens, o supervisor deve fazer sugestões de aperfeiçoamento ao supervisionado. A avaliação do supervisor deve envolver, de forma geral, as seguintes questões em relação ao supervisionado: a) O supervisionado possui uma boa visão do processo de mediação/conciliação?; b) O supervisionado demonstrou que aprendeu as ferramentas e técnicas básicas da mediação/conciliação?; c) Quais

ferramentas e técnicas o supervisionado deveria se concentrar para aperfeiçoar nas próximas sessão/audiências ou treinamentos?

Baseado nessa co-facilitação e em relação ao nível atual de treinamento e experiência do supervisionado, o mesmo demonstrou competência no processo de mediação/conciliação? ? Sim ? Não

O supervisionado demonstrou o nível apropriado de competência para realizar mediações/conciliações sem necessidade de mais supervisões?

? Sim ? Não (treinamento ou experiência adicionais desejado)

Assinatura do Facilitador Supervisor: _____

Data e Local: _____