



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS  
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE MIRACEMA DO TOCANTINS  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**FRANCIELY CORREIA PERES**

**A SAÚDE MENTAL DE PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM COM MÉTODOS  
AUTOCOMPOSITIVOS NO CAMPO JURÍDICO**

**Miracema do Tocantins, TO**

**2022**

**Franciely Correia Peres**

**A saúde mental de profissionais que trabalham com métodos autocompositivos no  
campo jurídico**

Monografia apresentada a UFT - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus Universitário de Miracema, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Psicologia, sob orientação da Profa. Dra. Juliana Biazze Feitosa.

Miracema do Tocantins, TO

2022

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins**

---

- CS24s    Correia Peres, Franciely.  
          A saúde mental de profissionais que trabalham com métodos  
          autocompositivos no campo jurídico. / Franciely Correia Peres. – Miracema,  
          TO, 2022.  
          101 f.
- Monografia Graduação - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus  
Universitário de Miracema - Curso de Psicologia, 2022.  
Orientadora : Juliana Feitosa
1. Saúde mental. 2. Métodos autocompositivos. 3. Judicialização das  
relações sociais. 4. Direito. I. Título

**CDD 150**

---

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

FRANCIELY CORREIA PERES

A SAÚDE MENTAL DE PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM COM MÉTODOS  
AUTOCOMPOSITIVOS NO CAMPO JURÍDICO

Monografia apresentada a UFT - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus Universitário de Miracema, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Psicologia, sob orientação da Profa. Dra. Juliana Biazze Feitosa.

Data de aprovação: 08/07/2022

Banca Examinadora:

---

Prof.(a) Dr. (a) Juliana Biazze Feitosa, Orientadora, UFT

---

Prof. Dr. Carlos Mendes Rosa, Examinador, UFT

---

Prof. Dr. Ricardo Monteiro Guedes de Almeida, Examinador, UFT

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar minha gratidão a Deus por abrir portas onde eu jamais imaginaria e me sustentar em cada passo da jornada até aqui.

Aos meus pais Ada Cristina e Nazarino, obrigada pelo apoio e por permitir que eu pudesse me dedicar completamente aos estudos.

Em especial agradeço ao meu esposo Matheus Davi. Obrigada por estar ao meu lado desde o início da minha jornada acadêmica e não me deixar desistir nem desanimar apesar das dificuldades e desafios. Por estar comigo em cada etapa desse longo processo e principalmente nos momentos de desespero, sempre me incentivando, me dando ânimo, me motivando e vibrando por cada pequena vitória. Essa conquista também é sua!

Aos amigos que a psicologia me proporcionou e que foram minha rede de apoio e família fora de casa, Amanda Christina, Ingrid Eduarda, Michel, Daniel e Wysney. Obrigada por todos os momentos de aprendizado e companheirismo, por todo apoio e cuidado mesmo à distância.

Agradeço a minha amiga, irmã e fiel companheira Ingrid Eduarda. Você foi meu porto seguro na tempestade, meu consolo na angústia, meu riso mais espalhafatoso nos momentos tristes, companheira na luta de estudar, deixar de dormir para estudar ou largar tudo para dormir. Não lembro ao certo como nos aproximamos, quando percebi já éramos inseparáveis e me sinto grata pelo privilégio de ter você na minha vida e dividir tantas histórias.

À minha orientadora Profa. Dra. Juliana Biazze Feitosa, obrigada por suas orientações e correções, pela paciência e compreensão e por me guiar neste árduo caminho com muita sabedoria e empatia. Aos componentes da banca professor Carlos Mendes Rosa e Ricardo Monteiro Guedes de Almeida, obrigada pela colaboração, atenção e carinho e por todos os ensinamentos neste trabalho e em sala de aula. São grandes lições que levarei para a vida.

“Ser grato é saber reconhecer a importância de todas as fases da sua vida”.

Bruna Andreoli

“Nenhuma alta sabedoria pode ser atingida sem uma dose de sacrifício”.

C. S. LEWIS – As Crônicas de Nárnia

## RESUMO

A história demonstra que o trabalhador sempre esteve às margens, inicialmente sem direitos, explorado e submetido a condições de trabalho insalubres e alusivas à escravidão. Após muita luta para conquistar seus direitos, o trabalhador ainda enfrenta muitos desafios devido ao capitalismo, uma máquina insaciável que suga desse sujeito a sua vida. Embora a tecnologia tenha evoluído e as ferramentas de trabalho se modernizado, o cuidado com o trabalhador continua não sendo levado em conta, saindo das condições da revolução industrial para as sobrecargas da modernidade, um contexto que exige do trabalhador flexibilidade no que tange as funções e aos horários de trabalho, que pode exceder ao contingente do ambiente de trabalho e se estender ao seu ambiente residencial. Mesmo no século XXI, o trabalho é gerador de sofrimento e adoecimento físico e mental, uma vez que a força de trabalho intelectual também é afetada, causando assim um desgaste nesse sujeito e uma sobrecarga, de modo a perder a capacidade de se relacionar e se comunicar, gerando a judicialização, na qual todos os impasses e conflitos são levados a público e a juízo. Na presente pesquisa nos voltamos aos profissionais que realizam um método alternativo de resolução de conflitos, visando a solução por meio do diálogo e sem gerar processos litigiosos, denominados métodos autocompositivos, dos quais no interessa a mediação. Temos por objetivo entender como a saúde mental desse profissional é afetada ao realizar a conciliação e mediação no campo jurídico em uma sociedade desigual, marcada pelo conflito e pela judicialização das relações sociais. Utilizamos como estratégia metodológica a pesquisa histórica, qualitativa e de campo. Realizamos a pesquisa com duas profissionais que atuam na Defensoria do Estado do Tocantins com mediação e conciliação, preservando suas identidades por meio de nomes fictícios. O instrumento de pesquisa aplicado foi a entrevista semiestruturada. Com a finalidade de se realizar as análises, construímos categorias que proporcionassem uma interpretação a partir da teoria. Concluímos que por mais que os métodos autocompositivos sejam um avanço no campo do direito, eles não são efetivos ao solucionarem apenas os conflitos pontuais, não conseguindo atuar frente ao que produz os conflitos humanos. Nesse sentido, configuram-se como uma medida paliativa sustentada no neoliberalismo econômico, ao individualizar a questão. Identificamos que as profissionais entrevistadas não têm consciência de que sua saúde mental é afetada pelo trabalho, por não reconhecerem que o conflito é uma produção social de uma sociedade desigual que judicializa as relações sociais.

**Palavras-Chave:** Saúde mental. Métodos Autocompositivos. Judicialização das relações sociais.

## ABSTRACT

Work takes place through the transformation of nature by man, with work itself being the object of modification of man and his social relations. History shows that the worker has always been on the margins, initially without rights, exploited and subjected to unhealthy working conditions alluding to slavery. After a lot of struggle to conquer their rights, the worker still faces many challenges due to capitalism, an insatiable machine that sucks his life from this subject. Although technology has evolved and work tools have been modernized, worker care is still not taken into account, leaving the conditions of the industrial revolution for the overloads of modernity, a context that requires flexibility from the worker in terms of functions and working hours, which may exceed the working environment quota and extend to your residential environment. Even in the 21st century, work generates suffering and physical and mental illness, since the intellectual workforce is also affected, thus causing wear and tear on this subject and an overload, in order to lose the ability to relate and relate to others. communicate, generating judicialization, in which all impasses and conflicts are taken to the public and to court. With this in mind, we seek in this research to deal with professionals who perform an alternative method of conflict resolution, aiming at the solution through dialogue and without generating litigious processes, called self-composition methods, of which mediation is of interest. The objective of this research is to understand how the mental health of this professional is affected when carrying out mediation in the legal field in an unequal society, marked by conflict and the judicialization of social relations. We used historical, qualitative and field research as a methodological strategy. We carried out the research with two professionals who work in the Tocantins State Defender's Office with mediation and conciliation, preserving their identities through fictitious names. The research instrument applied was the semi-structured interview, as a means of collecting real data and information through reports of field experiences. In order to carry out the analyses, we constructed categories that provided an interpretation based on the theory. We emphasize that self-composition methods are not effective, when solving only occasional conflicts, not focusing on what produces the conflict. There is no understanding of mental health in its entirety and its components. Finally, there is no awareness that mental health is affected by work due to a lack of understanding of the reasons that generate the conflict.

**Keywords:** Mental Health; Autocompositional Methods; Judicialization of social relations.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>A EXPLORAÇÃO DO TRABALHADOR NA ERA DO CAPITAL .....</b>	<b>16</b>
<b>3</b>	<b>MEDIAÇÃO NA ÁREA JURÍDICA .....</b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>29</b>
<b>4.1</b>	<b>Classificação da pesquisa .....</b>	<b>29</b>
<b>4.2</b>	<b>Caraterização do campo e técnicas para coleta de dados .....</b>	<b>29</b>
<b>4.3</b>	<b>Procedimentos e questões éticas .....</b>	<b>30</b>
<b>4.4</b>	<b>Tratamento e análise de dados .....</b>	<b>31</b>
<b>4.5</b>	<b>Apresentação dos dados .....</b>	<b>32</b>
<b>5</b>	<b>SAÚDE MENTAL E MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS: TECENDO RELAÇÕES.....</b>	<b>33</b>
<b>5.1</b>	<b>Um retrato da saúde mental dos mediadores e conciliadores de conflito .....</b>	<b>41</b>
<b>5.1.1</b>	<b>Mediação, judicialização das relações sociais e o conflito como produção social.....</b>	<b>41</b>
<b>5.1.2</b>	<b>“A gente trabalha muito em parceria” sem superar a fragmentação do trabalho .....</b>	<b>47</b>
<b>5.1.3</b>	<b>Saúde mental: a alienação como fator de “proteção” .....</b>	<b>51</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>55</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>57</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>62</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>97</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem por objetivo investigar como o trabalho de mediação e conciliação de conflitos afeta a saúde mental dos profissionais que a realizam, qual o papel do direito neste contexto e como o ambiente jurídico e as relações sociais podem ou não contribuir com a saúde mental destes sujeitos. Para realizar esta investigação, faremos um resgate histórico sobre o trabalho e a saúde do trabalhador, bem como sobre a estruturação do direito no decorrer do tempo e sua trajetória até a formulação dos métodos autocompositivos. Para tornar possível esta análise, buscaremos também compreender a saúde mental e sua complexidade, fazendo uma leitura crítica e embasada na multidisciplinaridade que esta possui, incluindo os aspectos históricos e sociopolíticos.

O trabalho é tão antigo quanto a própria humanidade e ao longo do tempo foi se modificando, ganhando novas definições e representações sociais. Na atualidade, o significado de trabalho relaciona-se com responsabilidade, com o “conjunto das atividades realizadas por alguém para alcançar um determinado fim ou propósito”, mais especificamente receber a remuneração pela ação feita. O trabalho é o meio pelo qual o ser humano sobrevive e se sustenta, então, para a sociedade, trabalhar é visto como algo positivo, como a possibilidade de ter uma posição financeira melhor, de adquirir bens e mesmo uma demonstração de caráter, de esforço por parte do trabalhador que busca seu próprio sustento (NEVES; RIBEIRO, 2020, p.1).

Tomando a história como referência, essa visão burguesa de trabalho pode ser considerada recente. Em sua origem, a palavra trabalho vem do latim *tripalium*, *tri* que significa três e *palium* que significa madeira. Contextualizando, *tripalium* é um instrumento feito por três varas de madeira pontiagudas, em alguns contextos utilizado para bater o trigo, em outros como instrumento de tortura. Assim, trabalhar significava sofrer tortura, sendo os alvos os escravos, que não possuíam propriedades e não podiam pagar os impostos (WOLECK, 2004).

Por muito tempo o trabalho foi relacionado à uma atividade pesadosa, associada a dor, desde a origem, mas os gregos se referiam ao trabalho também como uma atividade criativa: “Os gregos utilizavam duas palavras para designar "trabalho: *ponos*, que faz referência a esforço e à penalidade, e *ergon*, que designa criação, obra de arte. Isso estabelece a diferença entre trabalhar no sentido de penar, *ponein*, e trabalhar no sentido de criar, *ergazomai*” (WOLECK, 2004, p. 3).

Em sua evolução, o trabalho se dá pela transformação da natureza para satisfação do homem, não somente ao que é essencial. A ambição do homem o levou, a partir de 1760, à Revolução Industrial, na qual o capital acumulado da burguesia proporcionou o investimento

nos meios de produção, retirando a centralidade do trabalho manual, dando lugar à realização do trabalho em massa nas fábricas por meio de máquinas. Neste momento, a burguesia passa a defender a propriedade privada para instalar as grandes indústrias, tomando então terrenos de produtores rurais, o que fez com que grande parte da população rural migrasse para a cidade, agindo em benefício dos donos das indústrias, que passam a ter a quantidade de mão de obra necessária para a produção em grande escala (SANTOS; ARAÚJO, 2016).

Neste contexto, vê-se o capitalismo começar a emergir na sociedade. A produção passa a ter um novo objetivo, produzir mais em menos tempo, transformando a manufatura em produção em massa, diminuindo o valor do produto, gerando também um consumo em massa, uma vez que os produtos se tornam mais baratos e o trabalhador tem a oportunidade de consumi-lo. Com o aumento da produção e as linhas de montagem, o trabalhador é cada vez mais cobrado, tendo o tempo de sua atividade medida por uma sirene ou pela velocidade das esteiras, eliminando qualquer tempo que pudesse ter para parar, alongar-se, alimentar-se, fazendo com que este seja sobrecarregado, tornando-se alienado, realizando uma única função repetidamente e incansavelmente. O que não é levado em conta neste momento é a exploração desse operário, como pontuam Santos e Araújo:

As fábricas criaram um mundo produtivo em que o trabalhador perdia todo o seu controle sobre o processo produtivo ao tempo que sucumbia à determinação do proprietário do capital. Processo que transformou um “trabalhador assalariado livre”, alienado, pois o trabalho se apresenta distante e indiferente da sua vida real, fruto da apropriação do produto de seu trabalho pelo capitalista. Além de ser expropriado do produto final de seu trabalho, o trabalhador se torna sujeito às normas de produção impostas pelo capital. (SANTOS; ARAÚJO, 2016, p. 6).

Onde, quando e como seria feito o trabalho é determinado pelo dono do capital. O operário é explorado com carga horária de trabalho exaustiva e não possui direitos trabalhistas. Para concorrer no mercado mundial, o operário foi forçado cada vez mais a realizar seu trabalho no menor tempo possível, eliminando os tempos vagos no processo, cada segundo é precioso na indústria (ANTUNES; PRAUN 2015). Cabe ressaltar que essa visão industrial não é aceita e propagada por todos como um consenso. Outra linha de pensamento acerca do trabalho se dá pela concepção de Marx, que foge a lógica do capitalismo e acredita que o trabalho constitui o homem socialmente.

Antes de tudo, o trabalho é um processo entre o homem e a Natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo com a Natureza. Ele mesmo se defronta com a matéria natural como uma força natural. Ele põe em movimento as forças naturais pertencentes à sua corporalidade, braços e pernas, cabeça e mão, a de fim de apropriar-se da matéria natural numa forma útil para sua própria vida. Ao atuar, por meio desse movimento, sobre a Natureza externa a ele

e ao modificá-la, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria Natureza. Ele desenvolve as potências nela adormecidas e sujeita o jogo de suas forças a seu próprio domínio (MARX, 1985, p. 153).

Marx (1985) acredita que o homem, por sua própria consciência e força molda a natureza como precisa para ter aquilo que deseja, não como animais irracionais, que agem por instinto. O homem projeta em sua mente aquilo que deseja e busca meios e métodos para realizar aquilo que sua mente já desenhou. Entende-se também que, para Marx (1985), o trabalho é um lugar de interação do homem com o homem e com a natureza e aquilo que ela lhe oferece, e por meio dessas relações, tanto a matéria quanto o próprio homem encontram um lugar de modificação e transformação, pois o processo o leva a tornar-se diferente.

Na perspectiva do Marxismo, o trabalho é compreendido como um processo que somente o homem é capaz de executar, pela sua ação consciente e de planejamento, sendo o trabalho “do caráter próprio da humanidade” (MORAES *et al.*, 2010, p. 41). No entanto, o desenvolvimento da teoria marxista não foi capaz de produzir a mudança na forma de organização social. O homem possui o poder de modificar a natureza, mas o poder econômico o coloca também sobre o domínio de outros homens, que organizam a vida no regime de exploração e apropriação privada do trabalho produzido coletivamente.

Não se trata somente da exploração operacional, mas a força de trabalho intelectual também vem sendo afetada, uma vez que o Capital exige cada vez mais a produção científica, artística e cultural. Tanto no modelo de trabalho operacional quanto no intelectual, o que se espera deste sujeito é que ele seja capaz de se moldar ao contexto do ambiente de trabalho e suas constantes modificações, exigindo um trabalhador flexível e capaz de solucionar problemas, ou conflitos, como é o caso da mediação. Esta se sujeita a promover o diálogo em impasses que as partes envolvidas não conseguem realizá-lo sozinhas. A mediação pode ser compreendida como:

[...] a interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão limitado ou não-autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa. Além de lidar com questões fundamentais, a mediação pode também estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito entre as partes ou encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos e os danos psicológicos (MOORE, 1998, p. 28).

A mediação é um método autocompositivo que “ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo”, não sendo uma de suas características sugerir, afirmar ou negar qualquer acordo que as partes venham a discutir. Ela também está atenta aos relacionamentos.

Como bem coloca o autor acima, a mediação procura “estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito”. Ela busca “o restabelecimento da comunicação entre os envolvidos, bem como a superação de algumas barreiras, principalmente emocionais [...]” (BÉRTOLI; BUSNELLO, 2017, p. 16).

O processo de mediação se sustenta na justiça restaurativa que “é um procedimento que prioriza o diálogo entre os envolvidos na relação conflituosa e terceiros atingidos, para que construam de forma conjunta e voluntária as soluções mais adequadas para a resolução dos conflitos” (VASCONCELOS, 2015, p. 5). Ela é um avanço frente ao direito penal, uma vez que está alicerçada no diálogo e busca resolver os conflitos sem que haja um perdedor, mas em um acordo feito pelos próprios litigados que ambos concordem e obtenham satisfação.

Os métodos de autocomposição surgem como aliados do poder judiciário, isso porque a grande demanda de casos nos tribunais acaba por afogar o sistema em montanhas de processos que, devido a burocracia podem levar meses e até anos para serem resolvidos e que podem voltar às mesmas pilhas de papéis, caso haja insatisfeitos nas decisões tomadas por um terceiro. Os autores Bertóli e Busnello afirmam que grande parte dos processos recorrentes possuem caráter emocional.

Por mais que seja o método tradicional, isto é, o mais utilizado para dirimir controvérsias, muitas vezes e pelos mais variados motivos, a Jurisdição não consegue atingir o fim a que se propõe, ficando em descrédito. Além do aspecto processual, há ainda o aspecto emocional, abalado com as mágoas e ressentimentos que as duas partes suportam, e que, muitas vezes não é alcançado e muito menos sanado com uma sentença proferida por um terceiro alheio ao problema e que, devido à postura burocrática da Jurisdição, não consegue perceber que há muito mais questões envolvidas em uma lide (BÉRTOLI. BUSNELLO, 2017, p. 5).

Mesmo com o caso dado como encerrado, uma das partes ou ambas não se sentem contempladas, uma vez que o conflito real se encontra na atmosfera do que é sentimental, e não faz parte dos encargos da jurisdição se atentar aos aspectos emocionais de um caso. Há de se destacar um segundo motivo responsável por essa recorrência e que vem crescendo ao longo do tempo denominado de “Judicialização”.

A judicialização das relações sociais é o fenômeno que se intensificou com a instituição do *Welfare State*, e a crescente invasão do direito e do Poder Judiciário em práticas sociais, inclusive, aquelas reservadas tradicionalmente à vida privada, onde o Estado mantinha-se afastado. Trata-se de uma extensa transformação das práticas jurídicas e sociais, com o surgimento de novos atores judiciais, novos direitos individuais e coletivos, reconhecimento de questões familiares e de gênero, incluindo ainda, meio ambiente, consumidor e relações de trabalho (WACHELESKI, 2007, p. 119).

Cada vez mais a justiça vai ao encontro do sujeito, perpassando sua vida em diversas dimensões, inclusive as sociais, antes fora de seu alcance. No trecho acima citado, o autor pontua sobre o surgimento de novos atores sociais, estes criados com a pretensão de proporcionar a igualdade, mas que fazem com que o poder jurídico necessite de maior “regulação e normatização de seus direitos de forma a torná-los efetivos jurisdicionalmente” (WACHELESKI, 2007, p. 120). Transformando o processo de judicialização em números podemos obter uma melhor percepção da dimensão desse fenômeno. De acordo com as pesquisas do relatório Justiça em Números, só no ano de 2020, foram registrados 25,8 milhões de novos processos judiciais no Brasil, sem contar os 77,4 milhões de processos pendentes no ano de 2019, totalizando 103,2 milhões de casos, justificando a saturação do poder judiciário. Destes casos, apenas 3,9 milhões de acordos foram homologados.

Na busca por agilizar os processos e diminuir esses números, os métodos de autocomposição auxiliam a jurisdição, sendo uma alternativa na resolução de conflitos que podem ser resolvidos por meio do diálogo e de um terceiro imparcial que escute as partes. Há de se advertir que a mediação requer do profissional que a efetua uma formação específica, além de constante aprendizado, se atentando para o domínio de suas próprias emoções e o modo de condução e gerenciamento do diálogo, priorizando sempre o bem-estar de ambas as partes e seus interesses (BÉRTOLI; BUSNELLO, 2017).

Os profissionais que trabalham com mediação precisam exercer sua função baseado nos princípios desta e tendo em vista que lidam com situações de conflito diariamente e com pessoas que podem estar em sofrimento emocional devido ao impasse vivido, procuramos em nosso estudo responder a seguinte questão: Como esse profissional é afetado em sua saúde mental ao realizar a mediação no campo jurídico em uma sociedade desigual, marcada pelo conflito e que cada vez mais judicializa as relações sociais?

As categorias saúde e saúde mental precisam ser compreendidas a partir do contexto histórico, sociopolítico e pela evolução de práticas em saúde. No período de transição democrática e fim da ditadura militar, segundo Carvalho, Martin e Cordoni Jr (2001), convocou-se a 8ª Conferência Nacional de Saúde (1986) e nesta aprova-se o relatório que estabelecia a garantia da participação popular, equidade, descentralização, integralidade e a universalização do cuidado. Esses princípios passaram a constituir o projeto de Reforma Sanitária Brasileira e mais tarde foram incorporadas na Constituição Federal de 1988 e na Lei 8.080/90 que instituiu o Sistema Único de Saúde.

Em 1980, praticamente na mesma época do movimento sanitário, inicia-se a reforma psiquiátrica brasileira, que pode ser entendida como um projeto coletivo de mudança do modelo

de atenção e de gestão do cuidado. Foi influenciada pelas mudanças que já estavam ocorrendo na Itália, as quais visavam, dentre outras questões, a superação do “modelo hospitalocêntrico”, ou seja, a substituição do isolamento do paciente pelo convívio familiar e comunitário (AMARANTE, 2007).

A política de saúde mental brasileira resultou da mobilização de usuários, familiares e trabalhadores da saúde com o objetivo de mudar a realidade dos manicômios brasileiros e assegurar o cuidado integral em liberdade nos dispositivos diversificados, abertos e de natureza comunitária ou territorial. Com a reforma psiquiátrica prima-se pelo trabalho interdisciplinar, intersetorial e desenvolvimento da autonomia do usuário, integrando-o a um ambiente social e cultural concreto. A clínica sustenta-se no desenvolvimento do Projeto Terapêutico Singular, que permite que o usuário tenha seus direitos sociais e humanos assegurados (AMARANTE, 2007; BOARINI, 2011).

Nesse contexto histórico, ganha força a concepção ampliada de saúde (produzida na 8ª Conferência Nacional de Saúde) e o SUS inclui em suas prioridades o cuidado à saúde mental. Entende-se a saúde como:

Resultante das condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio ambiente, trabalho, transporte, emprego, lazer, liberdade, acesso e posse da terra e acesso a serviços de saúde. É, assim, antes de tudo, o resultado das formas de organização social da produção, as quais podem gerar grandes desigualdades nos níveis de vida. A saúde não é um conceito abstrato. Define-se no contexto histórico de determinada sociedade e num dado momento de seu desenvolvimento, devendo ser conquistada pela população em suas lutas cotidianas (BRASIL, 1986).

E não menos importante, é relevante questionar como este mediador se relaciona com os colegas de trabalho do sistema judiciário, uma vez que ele pode ou não ter a graduação em direito, e não a tendo, pode se tornar uma peça vulnerável em seu ambiente de trabalho, pelas características do Sistema de Justiça Brasileiro. Esses e demais questionamentos serão aqui debatidos e problematizados na presente pesquisa.

A mediação e os métodos autocompositivos são recentes aliados da jurisdição na resolução de conflitos, tendo suas resoluções e amparos legais obtidos apenas em 2015. Ainda não possui muitos adeptos, uma vez que “Em um país como o Brasil, com a cultura do litígio impregnada na sociedade, a heterocomposição ganha ênfase uma vez que é a opção adotada pela grande maioria da população que, tendo qualquer divergência, recorre ao judiciário para pedir a prestação da tutela jurisdicional” (BÉRTOLI; BUSNELLO, 2017, p. 3-4).

Em razão dos motivos expostos, a realização deste estudo se justifica, somado ao fato da escassez de estudos que versem sobre a saúde mental dos profissionais que realizam a

mediação na justiça, pelo levantamento que realizamos em plataformas digitais. Muitos se aproximam mais das categorias trabalho e direito e não realizam uma relação direta e satisfatória com a saúde mental do trabalhador. Nesse levantamento, encontramos pesquisas que se aproximam da nossa, dentre elas citamos a desenvolvida por Fonseca (2011) intitulada *O judiciário e a saúde mental no Trabalho*. Em seu estudo, o autor faz alguns apontamentos sobre como a saúde do trabalhador do judiciário foi ganhando destaque e trabalhada, mas não há um aprofundamento sobre a saúde mental em si e sim na relação da justiça com o trabalhador.

Ademais, localizamos o artigo científico denominado *Formação em situação de trabalho para profissionais da saúde mental: a arte como mediação*, desenvolvido por Navarro (2015), contudo verificamos que a mediação é tratada como um adjetivo e que o foco do estudo se restringe a entender a arte como um instrumento para ajudar os profissionais que trabalham em núcleos de internação de pacientes com doenças mentais a lidar com os mesmos e tornar melhor seu trabalho. Outros trabalhos foram encontrados neste mesmo sentido, sendo a mediação usada como uma palavra que poderia ser trocada por outra qualquer, como “instrumento” por exemplo.

Ressaltamos que o trabalhador sempre esteve às margens e sua saúde nunca foi uma preocupação dos empregadores. Caso não houvesse movimentos promovidos pelos próprios trabalhadores em busca de direitos para si e por melhores condições de trabalho, possivelmente ainda estariam em uma situação parecida ao início da revolução industrial. Nesse sentido, é necessária essa atenção à saúde do trabalhador seja em que área for, no nosso caso, circunscrita ao mediador e conciliador no campo jurídico, principalmente em razão dos altos índices de afastamento do trabalho pelo sofrimento psíquico, como destaca a reportagem da revista *Época Negócios* (2017), que indica que em 2016 mais 75 mil trabalhadores no Brasil foram afastados devido a quadros de depressão.

Reiteramos que a OMS (2013) projetou que até 2020 cerca de 350 milhões de pessoas no mundo sofreriam de depressão. Ainda conforme o órgão, no painel de doenças, as mentais representam 13% de todas as doenças do mundo. Esse número tem aumentado a cada dia, mas os estudos, as pesquisas e as soluções parecem não acompanhar o mesmo ritmo, tornando nossa pesquisa necessária.

A saúde mental, saúde do trabalhador e a mediação foram debatidas e estudadas por muitos pesquisadores, entretanto, sob nosso entendimento, a contribuição de nosso estudo consiste no fato de entrelaçar essas temáticas, analisando-as a partir da história e sob um viés crítico, evidenciando a não neutralidade das ciências e das instituições no modo de produção capitalista.

Com o intuito de alcançar os objetivos propostos nesta pesquisa, organizamos nosso trabalho em quatro capítulos, a contar a partir da introdução. No primeiro capítulo apresentamos um resgate histórico do conceito de trabalho e sua evolução, perpassando pelas lutas sindicais em busca de direitos, alienação do trabalhador e sua constante flexibilização para se encaixar nos moldes capitalistas. No segundo capítulo discutimos a origem dos métodos de autocomposição, como eles se estruturam e como a mediação auxilia no processo de resolução de conflitos.

O terceiro capítulo trata do caminho metodológico em que apresentamos os meios escolhidos para a realização da pesquisa, bem como as técnicas para a coleta de dados, os critérios de inclusão e exclusão dos participantes, os procedimentos e questões éticas e o método de tratamento e análise de dados. O quarto capítulo se divide em duas partes, sendo a primeira uma apresentação teórica da nossa compreensão acerca da saúde mental, sua história e a luta antimanicomial e a segunda consiste na análise dos dados coletados na pesquisa de campo em correlação com o aporte teórico anteriormente realizado.

Nas considerações finais ressaltamos que os conflitos são gerados pela desigualdade em suas diversas categorias e que a sociedade se encontra em um momento de extremo desgaste e alienação, perdendo sua capacidade de dialogar, recorrendo à justiça para solucionar problemas cotidianos. Chegamos à conclusão de que os métodos autocompositivos não são de fato efetivos, uma vez que solucionam pontualidades e não se voltam para as reais causas do conflito. Por fim, destacamos que a saúde mental não é compreendida em sua totalidade como proposto pelo SUS, de maneira ampliada, mas sim de forma restrita ao sentimento de bem-estar preconizado pela Organização Mundial de Saúde. Identificamos que as profissionais entrevistadas não têm a consciência de que sua saúde mental é afetada pelo trabalho e suas condições, além de ser constatada a alienação, considerando que não identificam a fragmentação do trabalho e acreditam que a mediação é efetiva na resolução de conflitos.

## 2 A EXPLORAÇÃO DO TRABALHADOR NA ERA DO CAPITAL

O trabalho tal como o conhecemos é fruto de diversas modificações no decorrer da história, desde suas primeiras definições até a configuração atual. No princípio, o trabalho era apenas uma ação complementar do homem após todo o esforço da natureza. “o homem colhe o fruto produzido pela árvore da mata virgem; extrai do rio o peixe que sobreviveu ao assalto das piranhas; mata para comer o animal que se reproduziu e cresceu dentro de seu grupo sem nenhum auxílio além de seus instintos” (ALBORNOZ, 1988, p. 16). Além da simplicidade do trabalho, há também uma forma de economia primitiva, que busca o alimento de hoje, não havendo sobras, acúmulo ou desperdício.

Segundo a mesma autora, uma nova forma de trabalho, a agricultura, surgiu da necessidade dos povos nômades permanecerem em um mesmo lugar. A teoria seria de que as mulheres com crianças pequenas e grávidas, não querendo sair do lugar onde se encontravam, observavam a natureza e sua constante modificação e perceberam que após queimadas, sementes em meio as cinzas nasciam, e passaram a limpar áreas por meio do fogo e a cultivá-las. Eram necessárias ferramentas para fazer tal trabalho, surgindo assim o trabalho dos artesãos (ALBORNOZ, 1988). Com o cultivo da terra, o alimento se tornou mais que suficiente e o excedente era então trocado entre vizinhos, modificando a economia antes quase inexistente, para um princípio de moeda de troca. A partir desse momento, inicia-se a chamada noção de propriedade, que será discutida mais adiante.

A partir da posse de terras e a expansão de comunidades, iniciou-se o movimento de separação de classes, no qual a diferença de excedente tornava os sujeitos desiguais, e a noção de propriedade fez com que aqueles que dispunham de mais posses se colocassem em uma posição separada, de modo que o trabalho não era mais sua função, mas sim dos menos favorecidos. Em seu livro intitulado *O que é o Trabalho*, Albornoz relata ainda que:

Um fato relacionado com esta evolução da propriedade e de sua separação do trabalho foi a prática da guerra. O povo conquistado na guerra frequentemente permaneceu para trabalhar e entregar seus excedentes aos novos senhores. Ou pela guerra foram capturados escravos que vieram constituir a base da força do trabalho, ficando submetidos sob a categoria mais baixa da hierarquia social do povo conquistador (ALBORNOZ, 1988, p. 19).

“Do trabalho sobre a terra se origina a riqueza que vai incentivar o desenvolvimento do trabalho artesanal”, que por sua vez, faz com que o homem esteja em constante evolução em busca de facilitar seu trabalho por meio de ferramentas que vão sendo criadas por artesãos, na busca por expandir o comércio, que passa do cambio para negociações mediadas por moeda. O

comércio passa a se desenvolver de maneira rápida e está em constante progresso, assim, em lugares como Europa e China, uma nova classe desponta, a burguesia, que possuía o capital, o conhecimento e uma cultura diferente da vigente nos feudos, com suas limitações aos “costumes do feudo”, e então passa a tomar o trabalhador braçal para si, os fazendo cultivar a terra, fazer o trabalho pesado, enquanto estes, os advogados, juízes, banqueiros desfrutavam do fruto desse trabalho árduo (HUBERMAN, 1981).

Em sua ambição, o ser humano jamais se contentou em qualquer posição que se encontrava. Quanto mais tinha, mais queria conquistar, assim, a ciência também se desenvolveu, bem como a arte e a cultura. Associadas ao trabalho, novos meios de produção emergiram, e cada qual em sua área, procurou se apropriar da ciência para lucrar, uma vez que a associação entre o desenvolvimento do conhecimento aplicado com a tecnologia tinha objetivos claramente materiais. Neste contexto, a Europa expandiu de maneira exorbitante e acumulou riquezas, “e com a aplicação da ciência à produção, a expansão capitalista gerou o que se chama de Revolução Industrial” (ALBORNOZ, 1988 p. 22). Aqui já se fala da Era moderna, que foi marcada pela invenção da máquina a vapor, o uso da eletricidade e a automação (invenção do computador). Com estes marcos, a produção é modificada:

No tocante ao modo de execução do trabalho, algumas diferenças foram introduzidas pela era industrial. Nas fábricas, não se verificavam mais os períodos sazonais da atividade agrícola e não havia a possibilidade de intensificar esforços sobre uma tarefa para depois descansar, como outrora se fazia nas empreitadas. As exigências da fábrica não variavam – um só trabalho, em um só lugar, fazendo uma só coisa (COLOSSI; COSENTINO; GIACOMASSA; 1997).

O modo de viver mudou drasticamente. Se antes havia tempo para se relacionar socialmente, tempo de lazer, e tempo de trabalhar divididos de forma balanceada, com o advento do “emprego”, agora o trabalho toma conta da maior parte da vida desse sujeito, fazendo dele refém, o encarcerando nas grandes indústrias, fazendo dele uma máquina utilizada para realizar sua função, sabendo apenas seu processo, não tendo conhecimento do produto final. Em seu trabalho sobre a classe trabalhadora na Inglaterra, Engels relata a realidade da indústria e as ambições do capitalismo.

[...]a população se torna centralizada, como o capital – o que é natural porque, na indústria, o homem, o operário, não é considerado mais que uma fração do capital posta à disposição do industrial e a que este paga um juro, sob o nome de salário, por sua utilização. O grande estabelecimento industrial demanda muitos operários, que trabalham em conjunto numa mesma edificação; eles devem morar próximo e juntos – e, por isso, onde surge uma fábrica de médio porte, logo se ergue uma vila. Os operários têm necessidades cuja satisfação depende de outras pessoas, que acorrem à vila: artesãos, alfaiates, sapateiros, padeiros, pedreiros e marceneiros. Os habitantes da vila, especialmente a geração mais jovem, habitam-se ao trabalho fabril,

familiarizam-se com ele e quando a primeira fábrica, como é compreensível, já não os pode empregar a todos, os salários caem – e, em consequência, novos industriais ali se estabelecem (ENGELS, 1845, p. 64).

De acordo com Marx (1993), nessa realidade, o trabalhador produz cada vez mais riqueza, enquanto sua situação econômica se torna mais precária, aumentando a cada dia a pobreza (MARX, 1993). Enquanto trabalhadores realizam suas atividades de forma precária, em situações de risco e com uma remuneração que o permite apenas sobreviver, vemos a classe burguesa desfrutar dos lucros. Podemos fazer uma analogia com uma pirâmide, na qual a base, a classe trabalhadora, constitui a maior porcentagem, uma grande parte da população em situação de calamidade, extrema pobreza e sem condições mínimas de vida como saneamento básico e acesso a saúde, em contrapartida do topo da pirâmide, na qual há abundância e muitos mais recursos do que é preciso, reservado exclusivamente para aqueles que exploram os menos favorecidos. Essa desigualdade não perpassa somente o campo do trabalho e do direito, mas estende-se a relações sociais, nas quais “[...] apenas quem possuísse não só uma vontade mas também detivesse uma parte importante do poder, podia ganhar e impor o respeito” (PACHUKANIS, 1988, p. 75).

Conforme Antunes (2000, p. 38), o capitalismo não sobrevive sem a força do trabalhador. “Pode diminuir o trabalho vivo, mas não eliminá-lo. Pode precarizá-lo e desempregar parcelas imensas, mas não pode extingui-lo”. Em seu texto intitulado *Trabalho e precarização numa ordem neoliberal*, Antunes (2000) ainda vai discorrer sobre como o Neoliberalismo, com sua influência, disseminou nos países capitalistas as ideias de privatização acelerada e reestruturação produtiva, diminuindo os direitos sociais dos trabalhadores e tornando as grandes empresas cada vez menos responsáveis pelo trabalhador.

Ao rever a história e a maneira como o trabalhador é colocado de lado, o questionamento sobre a saúde desse sujeito emerge e incita uma discussão. Antunes e Praun, em seu trabalho sobre “A sociedade dos adoecimentos no trabalho”, retratam de maneira esclarecedora a relação entre trabalho e adoecimento:

A pressão pela capacidade imediata de resposta dos trabalhadores às demandas do mercado, cujas atividades passaram a ser ainda mais controladas e calculadas em frações de segundos, assim como a obsessão dos gestores do capital em eliminar completamente os tempos mortos dos processos de trabalho, tem convertido, paulatinamente, o ambiente de trabalho em espaço de adoecimento (ANTUNES; PRAUN, 2015, p. 414).

Não apenas a alta produtividade, como também a flexibilidade que o trabalhador passa a ter que exercer devido à informatização de processos produtivos e a presença de máquinas

nas grandes corporações e indústrias são fatores que geram o adoecimento. Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), o cálculo aproximado é de que 2,34 milhões de pessoas morrem todo ano por acidentes e doenças de trabalho e que mais de 160 milhões de casos de doenças não mortais surgem a cada ano, números que podem ser ainda maiores, visto que não são feitas as notificações de todos os casos, conforme destaca a OIT. Esse contingente se refere a trabalhadores formais e informais.

Antunes e Praun debatem sobre algumas possíveis causas para tamanho número de acidentes e mortes.

[...] no dia a dia da atividade laboral, diante da forte sensação de que o tempo foi comprimido; ou também na clara densificação da jornada de trabalho, na qual todos se desdobram para executar sozinhos o que antes era feito por dois ou mais trabalhadores. Além disso, é visível por meio dos bancos de dias e horas que ajustam a jornada às demandas flexíveis do mercado, assim como através da instituição de uma parcela variável de salário subordinada ao cumprimento de metas de produção e ‘qualidade’ [...] (ANTUNES; PRAUN, 2015, p. 412).

Com um índice tão elevado, pode-se pensar que esses incidentes não são uma exceção, mas aparentemente tem se tornado uma regra. Keppler e Yamamoto (2015, p. 49) realçam essa crítica ao dizer que “essa relação conflituosa entre saúde e trabalho no sistema vigente é parte da contradição estrutural da relação capital-trabalho”. Embora a produção e o capitalismo tenham evoluído, não houve o mínimo interesse em buscar por melhorias nas condições de trabalho.

Considerando a despreocupação do Capital para com as condições de trabalho, a luta por direitos trabalhistas se iniciou pelos próprios trabalhadores. O movimento operário italiano (MOI) foi o ponto de partida para que os trabalhadores tivessem voz ativa. Fundado na década de 1960, sendo um de seus maiores colaboradores o médico e psicólogo Ivar Oddone, teve como principal objetivo “formular princípios, metodologia e intervenções partindo do saber presente no cotidiano do chão da fábrica” (KEPPLER; YAMAMOTO, 2015, p. 50). O desafio era lutar pelo direito de uma população invisibilizada por seus próprios meios, saberes e experiência.

Sua mais importante contribuição em solo brasileiro foi o mapeamento dos riscos no ambiente de trabalho. Até a década de 70, os sindicatos no Brasil não davam tanta importância à luta por sua classe trabalhadora, somente com a chegada do MOI que as coisas começaram a mudar. A partir daí foram sendo formadas instituições com o objetivo de desenvolver conhecimento sobre a saúde do trabalhador, contando com o auxílio de profissionais da saúde, sem deixar que o trabalhador perdesse seu lugar de liderança (MUNIZ *et al.*, 2013).

No Brasil, o campo da ST começou a ser discutido na década de 1970, com o fortalecimento da luta operária, no âmbito das pesquisas, sobretudo com estudos da medicina preventiva e saúde pública; no movimento sindical, que se fortaleceu com a consolidação do direito à livre organização (KEPPLER; YAMAMOTO, 2015, p. 51).

Muitos foram os departamentos criados com vistas a tratar da saúde do trabalhador, até que em 1988, a saúde passa a ser direito de todos com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), o que gerou grande discussão acerca de qual o limite da atuação do SUS e qual o papel do Ministério do trabalho. Logo em seguida, como uma estratégia do SUS para cuidar especificamente da saúde do trabalhador se fortalece o CEREST (Centro de Referência em Saúde do Trabalhador), que já existia desde 1980, para investir na formação de profissionais da saúde. No entanto, o que se tem em vista muitos anos após esses marcos na história da saúde do trabalhador, é a ineficiência destes departamentos. “Apesar de fruto de um processo construído por diversos movimentos e pela sociedade civil, o SUS encontra dificuldade de concretizar seus princípios e diretrizes, não apenas o do trabalho como determinante social” (KEPPLER; YAMAMOTO, 2015, p. 52).

A precarização das condições de trabalho não atravessa as questões relativas ao SUS apenas, mas também à previdência social. Mesmo com as lutas em prol de melhores condições de trabalho e os direitos adquiridos em razão disso, dentre eles: o trabalho com carteira assinada, que garante seguro-desemprego, férias, jornada de oito horas, décimo terceiro salário entre outros, essas condições não se estabelecem como regra para todos os trabalhadores. No último censo realizado pelo IBGE em 2019, consta que o Brasil possui cerca de 211 milhões de habitantes. Desse contingente, apenas 30,6 milhões possuem carteira assinada, representando 14,5% da população. Além da pouca representatividade do trabalhador formal, aqui considerado como aquele que possui carteira assinada, continua-se a ver os interesses de empresários sendo mantidos em detrimento do trabalhador. Um exemplo que, apesar de não ser muito atual, mas ainda válido, é o que Antunes e Praun citam:

Os estudos [...] sobre os acordos firmados pelo Sindicato dos Metalúrgicos do ABC com as montadoras da região entre 2001 e 2008, apontam que em alguns casos, como no dos acordos firmados no período com a Ford, **são considerados indicadores relativos à segurança do trabalho**. Contudo, a presença desse indicador, expresso por meio da apuração de um **Índice de Comportamento Seguro**, não deixa dúvida sobre a concepção de segurança em questão. **Os problemas de segurança na fábrica, longe de estarem relacionados às condições gerais e específicas de desenvolvimento do trabalho, encontram-se vinculados à postura do trabalhador, individualizada, frente ao processo produtivo. Nesse contexto, o acidente, quando ocorre, é fruto de um comportamento inseguro** (grifo nosso) (ANTUNES; PRAUN, 2015, p. 419).

O que os autores apontam é que o trabalhador tende a ser responsabilizado individualmente pelo acidente, desconsiderando-se os fatores relativos as condições de trabalho que colaboraram para a sua produção. A sobrecarga sobre esse sujeito se torna tão grande e pesada, considerando que precisa dar conta de seu trabalho e o que mais lhe for atribuído (multifuncionalidade), manusear máquinas sofisticadas e de alto custo, trabalhar em locais insalubres, repletos de ruídos e tendo que produzir a larga escala. Ademais, outro desafio é lidar com as incertezas do modelo neoliberal, que não assegura o emprego; fonte de renda e existência no Capital, causando a ansiedade e o medo do amanhã. Esses fatores explicam o maior adoecimento gerado pelo trabalho, principalmente o adoecimento mental. Nas palavras de Antunes e Praun, podemos compreender com clareza o que o capitalismo é capaz de fazer com o trabalhador.

Em sua lógica destrutiva, o capital não reconhece nenhuma barreira para a precarização do trabalho. A exploração sem limites da força de trabalho é em si expressão das contradições estruturais de dada forma de sociabilidade que, ao mesmo tempo em que não pode prescindir do trabalho vivo para sua reprodução, necessita explorá-lo ao extremo, impondo-lhe o sentido mais profundo de sua mercantilização: a abreviação de seu tempo de uso como resultado do aprofundamento, pelo adoecimento, de sua característica de mercadoria de alta descartabilidade. As mudanças ocorridas no mundo do trabalho nas últimas décadas resultaram na constituição de um exército de trabalhadores mutilados, lesionados, adoecidos física e mentalmente, muitos deles incapacitados de forma definitiva para o trabalho (ANTUNES; PRAUN, 2015, p. 423).

Em seu livro “*Convite à Filosofia*”, Marilena Chaui (2000) faz uma discussão sobre os obstáculos à democracia e traz uma reflexão sobre o capitalismo que é necessária de ser feita neste trabalho.

É verdade que as lutas populares nos países de capitalismo avançado ampliaram os direitos e que a exploração dos trabalhadores diminuiu muito, sobretudo com o Estado do Bem-Estar Social. No entanto, houve um preço a pagar: a exploração mais violenta do trabalho pelo capital recaiu sobre as costas dos trabalhadores nos países do Terceiro Mundo (CHAUI, 2000, p. 561).

Não se trata somente da exploração operacional como vem sendo tratado até então, mas a força de trabalho intelectual também vem sendo afetada, uma vez que o Capital exige cada vez mais a produção científica, artística e cultural. Isso se deve aos ditames do Neoliberalismo, que de acordo com Chaui (2000, p. 562) “implicou o abandono da política do Estado do Bem-Estar Social (políticas de garantia dos direitos sociais) e o retorno à ideia liberal de autocontrole da economia pelo mercado capitalista, afastando, portanto, a interferência do Estado no planejamento econômico”. Nenhum trabalhador está isento aos ditames neoliberais, inclusive

aos que realizam o trabalho de mediação no campo jurídico, conforme demonstraremos nesse trabalho.

Cabe-nos ainda fazer uma discussão acerca das relações mais atuais de trabalho, denominada de Uberização. No século XXI, as relações de trabalho se transformaram junto com o desenvolvimento tecnológico, com a automação da produção impactando diretamente nas funções exercidas pelo trabalhador, na exigência requerida deste e nas relações entre empregador e empregado. Antunes e Filgueiras (2020) nos apresenta as novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) mostrando seu modo de funcionamento e desvelando os argumentos acrílicos que essas instituições querem passar, debatendo criticamente quais seus objetivos e reais intenções. Primeiramente, ele faz uma análise geral das características das plataformas digitais e novas instituições que disponibilizam o acesso ao trabalhador por meio de aplicativos listando seus pontos em comum, dentre eles o contato facilitado entre produtores, consumidores, trabalhadores e empresas; uso de plataformas digitais acessíveis em qualquer dispositivo eletrônico e uso de dados digitais para organizar e gerir as atividades.

O autor revela que, em análise superficial, essa revolução do trabalho pode parecer vantajosa para o trabalhador, uma vez que não possui vínculo empregatício, tem a liberdade de fazer seus próprios horários e flexibilidade em aceitar ou recusar um cliente. Essa modalidade também rompe fronteiras geográficas, em que o sujeito pode realizar o trabalho em qualquer lugar, desde que tenha acesso a internet. Essas são as vantagens pregadas pelo mercado de trabalho adepto das TIC, mas na prática as “vantagens” possuem um preço alto a ser pago pelo trabalhador. Com as TIC’s, perde-se a vínculo empregatício e o trabalhador não tem onde se apoiar, pois esta por sua conta e risco, sendo responsável por sua segurança, seu sucesso ou fracasso. Não há direitos trabalhistas, mas sim uma falsa sensação de autonomia, visto que nas plataformas e aplicativos o “funcionário” é vigiado e supervisionado e precisa repassar parte de seus lucros. Então não há de fato a desvinculação patrão/funcionário, apenas há a isenção de responsabilidades das empresas para com seus cooperadores.

[...]a chamada uberização do trabalho somente pode ser compreendida e utilizada como expressão de *modos de ser* do trabalho que se expandem nas plataformas digitais, onde as relações de trabalho são cada vez mais individualizadas (sempre que isso for possível) e invisibilizadas, de modo a assumir a *aparência* de prestação de serviços. Mas, os traços constitutivos de sua concretude, como veremos a seguir, são expressão de formas diferenciadas de assalariamento, comportando tanto obtenção de lucro, exploração do mais valor e também espoliação do trabalho, ao transferir os custos para seus/suas trabalhadores/as que passam a depender diretamente do financiamento de suas despesas, que são imprescindíveis para a realização de seu labor (ANTUNES; FILGUEIRAS, 2020, p. 32).

Ainda segundo o autor, a “autonomia” que esses sujeitos têm é totalmente desprotegida pela lei, e se torna mais um dos fatores que acarretam lutas intermináveis, cansativas e de altos custos nos tribunais, requerendo recursos que muitas vezes esse trabalhador não possui e se vê em um impasse: lutar por seus direitos ou preservar o que tem, pois, visto a proteção e os benefícios que recaem sobre aqueles que detém algum tipo de poder, pode ser uma causa perdida antes mesmo de ser iniciada. A seguir, aprofundaremos a discussão entre o direito e os detentores da propriedade privada no capítulo subsequente.

### 3 MEDIAÇÃO NA ÁREA JURÍDICA

Ao falar sobre mediação, primeiramente é preciso pensar sobre o fenômeno a ser mediado e o porquê é necessário que ocorra a intervenção de um terceiro neste fenômeno. A mediação é necessária quando há um conflito em que as partes não são capazes de resolver entre si, sendo necessária a intervenção de uma terceira parte, geralmente qualificada para fazê-lo.

O conflito, tal como explica o dicionário se trata de uma “profunda falta de entendimento entre duas ou mais partes” (NEVES; RIBEIRO, 2020, p.1). No entanto, há que se demonstrar que o conflito é um conceito mais complexo que isso. De acordo com Passos:

O conflito se estabelece em quaisquer circunstâncias que envolvam interações e, especialmente, no curso das relações contratuais. Neste sentido, pode-se afirmar que o convívio humano oscila entre a harmonia e a tensão, dependendo de circunstâncias experimentadas pelos atores, sendo esta tensão, não raras vezes, manifestada através de conflitos explícitos (PASSOS, 2014, p. 5).

É evidente que o conflito faz parte de uma sociedade desigual, considerando que prevalece a lógica de assegurar os interesses individuais em prol dos coletivos. Essas ideias foram produzidas com o liberalismo econômico, tendo como expoente John Locke.

Em sua obra denominada de “Segundo Tratado do Governo”, Locke (1978) imprime a ideia de que os homens são naturalmente livres para agir e regular suas posses, com a condição de que respeitassem os limites da natureza, não estando para isto, submissos à vontade de qualquer outro homem. O pensador sustenta que “O estado de natureza tem uma lei de natureza para governá-lo, que a todos obriga; e a razão que é essa lei, ensina a todos os homens que tão só a consultem, sendo todos iguais e independentes, que nenhum deles deve prejudicar a outrem na vida, na saúde, na liberdade ou nas posses” (Locke, 1978, p.36). Todavia, ao longo de sua obra, a fim de se evitar o estado de guerra, o autor vai atribuindo à magistratura a função de regular as relações humanas, neste novo desenho de organização social, centrada no trabalho.

Com a transição do estado de natureza para o governo civil vai se instituindo um poder imparcial e justo para julgar os transgressores, que já não podem deliberar sobre si mesmos por sua crueldade e falta de justiça. Em nome da reparação dos prejudicados produz-se as primeiras noções de justiça punitiva (FERREIRA JR.; THOMAZ, 2019, p. 9). Ainda conforme os autores, “[...] no estado civil os homens abdicam desse direito comum de executar as leis e o cedem a uma autoridade legal. O Estado, então, legisla, sempre com base no direito natural, julga e executa as leis, punindo agressores e reparando os danos às vítimas”.

A breve recuperação histórica desvela que a propriedade privada é uma grande geradora de conflitos e que o direito se consolida com o propósito de assegurar a propriedade privada e evitar o constante estado de guerra, como nos ensina Locke. Ao tratar da propriedade, Locke (1978) destaca que o homem ao anexar seu trabalho, modificando-se o estado de natureza, passa a ter direito sobre ela, excluindo-se o direito comum dos demais homens, produzindo a desigualdade entre os homens e por conseguinte, o conflito.

Ao escrever sobre a “Teoria geral do direito e Marxismo”, Pachukanis (1988) nos alerta a começar as investigações acerca de qualquer tema pelas categorias básicas que o constituem, ao invés de se debruçar antecipadamente na totalidade do assunto, uma vez que podem haver equívocos nas interpretações e análises, e a não compreensão de todos os aspectos que compõem tal temática. Para fazer uma análise e relação que seja compreensível entre a propriedade privada, desigualdade e conflito, primeiramente é necessário expor como elas se interligam e o que nos levou a chegar a essa conclusão.

Pachukanis pode nos dar o pontapé inicial nessa investigação quando explica a composição do direito em sua forma mais básica:

[...]o direito como forma não existe somente na mente e nas teorias dos juristas especializados. Ele tem uma história real, paralela, que não se desenvolve como um sistema de pensamento, mas antes como um sistema particular de relações que os homens realizam em consequência não de uma escolha consciente, mas sob pressão das relações de produção. O homem torna-se inevitavelmente sujeito jurídico como inevitavelmente transforma o produto natural numa mercadoria dotada das propriedades enigmáticas do valor (PACHUKANIS, 1988, p. 32-33).

Em sua estrutura, o direito se apresenta principalmente na defesa dos interesses individuais de um sujeito e está diretamente ligado ao produto, algo que tem valor, logo, a economia. Mesmo que o direito possua em seus encargos o envolvimento social,

[...]o núcleo mais sólido da nebulosa esfera jurídica (se assim me é permitido falar) situa-se, precisamente, no domínio das relações do direito privado. É justamente aí que o sujeito jurídico, ‘a pessoa’, encontra uma encarnação, totalmente adequada a personalidade concreta do sujeito econômico egoísta, do proprietário, do titular de interesses privados (PACHUKANIS, 1988, p. 43).

As relações se dão baseadas em interesses e produtos, nas quais há a coisificação do sujeito, que tem o seu valor subjugado ao de propriedade, sendo de fácil captação e exclusão. As civilizações sempre se organizaram baseadas nas forças produtivas e nas relações de troca de mercadoria, sendo estabelecidos direitos de acordo com a tradição e as relações dos sujeitos de cada lugar. Com a evolução, estes direitos e deveres passam a ser regidos por uma instituição que se desenvolve conforme a civilização se evolui, o Estado. Mas com a evolução, “[...]o

Estado, a propriedade, o estado confessional, a idade, o sexo, a força física...” se tornaram agentes da desigualdade, separando indivíduos por suas capacidades e características (PACHUKANIS, 1988, p. 77).

Ainda conforme o autor, nas relações baseadas em valor monetário há a exclusão de determinados indivíduos e classes inteiras, visto o histórico de desigualdade existente na humanidade desde sua origem, mas partindo para uma realidade mais próxima de maneira que seja mais compreensível, ao serem libertos, os escravos saem de uma condição onde estavam sob tutela de um senhor, dono de posses, e, apesar da precariedade, estes sujeitos possuíam um abrigo, alguma refeição, e em um dado momento, são “jogados” na sociedade, sem capacitação, sem conhecimentos ou estudo, e se encontram em desvantagem em relação aos cidadãos livres.

Há que se considerar também que a civilização burguesa, como uma instituição que foi se consolidando e tornando-se estável e permanente, possui privilégios e benefícios do Estado, aumentando a desigualdade e dificultando as condições de trabalho e sustento de classes menos favorecidas. “[...]a civilização burguesa espalhou seu domínio a todo o globo, é protegida em todo o mundo pelas leis, pela polícia e pelos tribunais”, e o sujeito de direito que não está nesta bolha, vê esses direitos serem reduzidos a pó, pois sem os recursos necessários, não há quem se disponha a defendê-lo (PACHUKANIS, 1988, p. 73).

Tais fatos, historicamente ocasionaram no judiciário um grande contingente de trabalho, visto que os processos que chegam à justiça, no geral, visam atender a uma necessidade individual. Desse modo, os impasses são resolvidos pela jurisdição, que na figura do Juiz, decide qual parte ganha e perde. Tradicionalmente no Brasil, as questões são levadas ao tribunal e colocadas nas mãos desse terceiro, o juiz, para que solucione o problema. Em suas atribuições, a jurisdição se apresenta como:

[...] uma das funções do Estado, mediante a qual este se substitui aos titulares dos interesses em conflito para, imparcialmente, buscar a pacificação do conflito que os envolve, com justiça. Essa pacificação é feita mediante a atuação da vontade do direito objetivo que rege o caso apresentado em concreto para ser solucionado; e o Estado desempenha essa função sempre mediante o processo, seja expressando imperativamente o preceito (através de uma sentença de mérito), seja realizando no mundo das coisas o que o preceito estabelece (através de uma execução forçada) (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2003, p. 131).

Uma vez que os tribunais e demais instâncias estão abarrotados de processos devido aos fatores já mencionados na introdução desse estudo e a sua incapacidade para dar conta desse contingente, a justiça buscou auxílio nos métodos autocompositivos para lhe dar suporte e fazer com que o processo judicial se tornasse eficaz e ágil. Segundo Wacheleski (2007, p. 11) “A autocomposição é um modo alternativo muito eficaz quando adotado de acordo com as técnicas

próprias de cada método, uma vez que não se recorre ao Judiciário para dirimir o conflito, estando, os próprios envolvidos, interessados em solucionar, por si próprios, a desavença que possuem”. Dentre os métodos autocompositivos os mais eficazes são a negociação, a conciliação e a mediação.

A este trabalho interessa a mediação, que “ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo”, procurando “estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito” e o “restabelecimento da comunicação entre os envolvidos, bem como a superação de algumas barreiras, principalmente emocionais [...]” (BÉRTOLI; BUSNELLO, 2017, p. 16).

A mediação, que se sustenta na justiça restaurativa, é um avanço frente ao direito penal, uma vez que está alicerçada no diálogo e busca resolver os conflitos sem que haja um perdedor, mas em um acordo feito pelos próprios litigados que ambos concordem e obtenham satisfação. Contudo, a justiça restaurativa não vem para substituir o modelo tradicional da justiça retributiva, que possui como principais características a aplicação do direito penal, direcionando seu foco ao infrator, submetendo-o a penas em caso de ser considerado culpado; mas sim como uma aliada no processo de mediação. Ela é um meio alternativo para resolução de conflitos, mas que não pode ser aplicada em toda e qualquer situação e cabe ao mediador advertir as partes quando for a hora de encerrar a tentativa pela via da mediação e procurar o judiciário. Este, por sua vez, estará sempre à disposição para receber e atender aos casos que lhe forem encaminhados (OLIVEIRA; SANTANA; NETO, 2018).

Tanto tem sido a procura por meios alternativos de resolução de conflitos que já foram sancionadas leis que amparam o trabalho da mediação, como a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, que de acordo com Bértoli e Busnello (2017 p. 18) “Trata-se de uma Política Judiciária Nacional que visou contribuir com a disseminação da cultura do consenso, isto é, trouxe para o mundo jurídico, de maneira positivada e clara, meios alternativos À Jurisdição Estatal, com o objetivo de facilitar o acesso à justiça”. Há também o novo Código de Processo Civil – Lei 13.105 de 16 de Março de 2015 e a Lei da Mediação – Lei 13.140 de 26 de Junho de 2015, ambas demonstram a evolução da justiça e as contribuições positivas que a mediação e os métodos autocompositivos têm realizado.

Finalmente, há de se falar sobre o profissional responsável por realizar a mediação, denominado de mediador. Este pode ter formação em qualquer área, não havendo a necessidade de ser um advogado. No que consta na Resolução 125 do CNJ no artigo 11, os requisitos para ser mediador judicial são:

Art. 11. Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça (CNJ, 2015).

Não há especificação quanto a área de formação, todavia é preciso algum tipo de formação e obrigatoriamente obter a capacitação por meio do curso de mediação. Além dos requisitos, o mediador precisa cumprir com os princípios da mediação dispostos no artigo 1º do anexo III da Resolução 125 do CNJ.

Art. 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação (CNJ, 2015).

Conforme se observa, são vários os requisitos exigidos para a realização da mediação, entretanto há qualidades essenciais para que essa seja bem-sucedida. Segundo Bértoli e Busnello (2017, p. 16), “por lidar com questões de foro íntimo, as emoções, por vezes, ficam à flor da pele. Por esse motivo, o mediador precisa ser uma pessoa que domine suas próprias emoções, comande da melhor maneira possível a sessão de Mediação, além de saber qual a hora certa de as partes pararem de insistir em alguma coisa totalmente sem perspectiva de sucesso”. Entre outras tantas características descritas pelos supracitados autores, cabe destacar “o papel de condução e gerenciamento”, possuir sensibilidade e empatia e se atentar aos interesses das pessoas que participam da mediação. A mediação tão somente busca “[...] novas formas de encarar as divergências, e através dela, superar obstáculos pessoais e emocionais”.

Reconhecendo os desafios da mediação em uma sociedade marcada pela desigualdade entre os homens, nos propomos, a partir de uma pesquisa de campo, a entender como esse trabalho afeta a saúde mental do mediador. A seguir apresentamos o caminho metodológico percorrido.

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 Classificação da pesquisa

O presente estudo pode ser classificado como uma pesquisa histórica, qualitativa e de campo. O método de investigação histórico consiste no levantamento de dados de acontecimentos passados, os quais serão organizados e analisados de forma crítica. Esta abordagem possui caráter narrativo e busca no passado vestígios que possam ajudar a explicar situações e fenômenos atuais e futuros (PADILHA; BORENSTEIN, 2005).

A pesquisa qualitativa está interessada em analisar os fenômenos subjetivamente. “[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (MINAYO, 2001, p. 21-22).

De acordo com Gonçalves (2001, p. 67), a pesquisa de campo “é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada”, podendo, além de coletar os dados junto aos participantes, contar com pesquisas bibliográficas e documentais.

### 4.2 Caracterização do campo e técnicas para coleta de dados

A pesquisa foi realizada junto a duas profissionais vinculadas à Defensoria Pública do Tocantins (DPE-TO), sendo os contatos cedidos pela Defensora Pública Geral do Tocantins. O trabalho de mediação de conflitos promovido pela Defensoria Pública do Tocantins, como consta no site oficial do órgão:

[...] é realizado pelo projeto “Justiça Comunitária” e será expandido, a partir de agora, com o Numecon - Núcleos de Mediação e Conciliação, por meio da Resolução nº 127, do CSDP- Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, publicada no Diário Oficial nº 4.372, de 12 de maio de 2015. No projeto “Justiça Comunitária”, que tem o objetivo de contribuir com a democratização do acesso à Justiça [...] (DEFENSORIA PÚBLICA DO TOCANTINS).

Os participantes dessa pesquisa foram selecionados pela própria defensora pública, seguindo os seguintes critérios estabelecidos na pesquisa:

- 1- Estar vinculado ao órgão de mediação mencionado;
- 2- Ser indicado pela Defensoria Pública do Tocantins para participar da pesquisa;

- 3- Aceitar participar voluntariamente da pesquisa, após a indicação da Defensoria Pública do Tocantins;
- 4- Estar atuando na mediação há pelo menos dois anos.

Cabe lembrar que para atuar como mediador o profissional deve possuir graduação e capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores. O critério de tempo de atuação é importante, pois implica em uma considerável experiência no campo da mediação, o que proporciona a extração de um maior contingente de informações, principalmente no que se refere aos impactos do trabalho na saúde mental do profissional.

A coleta de dados se deu por meio de entrevista semiestruturada (APÊNDICE I), sendo feita pela plataforma do Google meet, seguindo os protocolos de segurança devido à pandemia estabelecida pela Covid-19. Destacamos que todos os contatos com os envolvidos na pesquisa se deram de forma remota, sendo o agendamento das entrevistas realizado por e-mail e as entrevistas pelo Google meet. As entrevistas foram realizadas individualmente com cada mediador e em momentos distintos, sendo definido com cada um deles o melhor dia e horário para sua realização.

Cabe ressaltar que a entrevista semiestruturada, segundo Laville e Dionne (2008), se configura por um quantitativo de perguntas realizadas à priori, que serão feitas de forma oral aos entrevistados, e caso veja necessidade, o aplicador pode fazer novas perguntas e esclarecer as já existentes. Essa estrutura foi importante para o nosso trabalho, pois com a possibilidade de surgirem questões das quais não havíamos tomado conhecimento ou ainda respostas complexas que necessitem mais questionamentos, o pesquisador teve autonomia e liberdade para mudar as questões das perguntas quando necessário. Cabe aqui ressaltar que “a entrevista não é [...] entendida como um simples diálogo entre o sujeito-colaborador e o pesquisador. Parte-se do pressuposto de que o sujeito-colaborador está se propondo a colaborar [...] com o pesquisador, contribuindo para que este possa compreender um pouco melhor o fenômeno que quer estudar” (MOREIRA, 2004, p. 450).

### **4.3 Procedimentos e questões éticas**

A presente pesquisa foi analisada e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UFT (CEP/UFT), reconhecido pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), por meio do parecer de número: 5.349.053 (ANEXO A). As entrevistas foram iniciadas após a aprovação do projeto de pesquisa que esse estudo está vinculado pelo CEP -UFT, identificado pelo CAAE (Certificado de Apresentação de Apreciação Ética) nº

53337221.1.0000.5519 e mediante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) pelos envolvidos na pesquisa (ANEXO II).

Conforme a Resolução CNS N° 466 de 2012 do Ministério da Saúde/Conselho Nacional de Saúde, os Comitês de Ética em Pesquisa, incluindo o CEP/UFT, são colegiados interdisciplinares e independentes, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criados para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos.

O TCLE foi enviado por meio de link eletrônico, gerado pela plataforma do Google Formulário (google forms). Ao receber o link o participante pôde preencher os campos necessários que registram seu aceite em participar da pesquisa e posteriormente o salvar. Concluída essa etapa foi enviada uma cópia de igual teor no e-mail fornecido pelo participante. Ao longo do processo, o pesquisador esteve à disposição para tirar dúvidas quanto a esse e demais procedimentos envolvidos na pesquisa. Destacamos que o participante terá acesso ao registro do consentimento sempre que solicitado.

Com a devida autorização dos participantes, as entrevistas realizadas pelo Google meet foram gravadas e transcritas integralmente, a fim de facilitar o processo de análise dos dados, sendo garantido a eles o sigilo da identidade do participante. A pesquisa esteve em conformidade com os princípios estabelecidos nas Resoluções 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, que estabelecem diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos nas áreas de Ciências Humanas e Sociais, bem como com os ditames do Código de Ética Profissional do Psicólogo.

#### **4.4 Tratamento e análise de dados**

Após as transcrições das entrevistas, realizamos uma leitura cuidadosa delas, identificando os temas centrais e correlacionando-os com os objetivos da pesquisa, criando as categorias de análise a saber:

1. Mediação, judicialização das relações sociais e o conflito como produção social
2. “A gente trabalha muito em parceria” sem superar a fragmentação do trabalho
3. Saúde mental: a alienação como fator de “proteção”

As análises foram realizadas sob a luz das legislações e diretrizes da política de saúde mental e do trabalhador e da história, inspirada no marxismo. Para isso, utilizamos alguns textos de Marx e alguns autores que se apropriam do marxismo tecendo críticas ao trabalho, sendo de grande relevância as publicações de Ricardo Antunes e Evguiéni Bronislávovitch Pachukanis.

Esclarecemos que Pachukanis desenvolve o que é considerado como um manual da teoria geral do direito que, apoiado no marxismo, traduz a origem do direito desde as primeiras relações de propriedade privada, passando pela conceituação de trabalho/emprego até seus impactos nas relações contratuais como a desigualdade.

Por esta perspectiva, analisamos os dados coletados e transcritos de forma a relacionar o que já foi e o que é o trabalho e a saúde do trabalhador ao longo da história, de forma a compreender como se dá esse trabalho e de que maneira ele afeta o trabalhador, considerando as implicações de hierarquia, ambiente de trabalho e profissão, assim como as relações entre trabalho e saúde.

#### **4.5 Apresentação dos dados**

Atribuímos nomes fictícios às profissionais entrevistadas, para que pudéssemos citar os trechos das entrevistas, preservando suas identidades. Os dados foram apresentados em forma de relatos textuais, sendo classificados de acordo com as categorias pré-estabelecidas no estudo e suas finalidades, seguindo todas as recomendações das Resoluções do Conselho Nacional de Saúde e do Conselho Federal de Psicologia.

## 5 SAÚDE MENTAL E MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS: TECENDO RELAÇÕES

Nesse capítulo, discutimos o desenvolvimento da política de saúde mental, demonstrando que essa é uma construção recente, fruto de lutas dos movimentos sociais, trabalhadores e usuários e de reformas no campo da saúde. Partindo da história e da concepção ampliada de saúde, percorremos o caminho até que a saúde fosse garantida a todos. Ademais, apresentamos o resultado da pesquisa de campo desenvolvida.

A história da saúde está interligada com a da previdência social, com o surgimento e melhorias de uma, a outra faz parte deste processo. Após a homologação da Consolidação das Leis Trabalhistas em 1943, os contratos de trabalho passam a conter os direitos sociais concedidos a cada funcionário, mas neste momento, a saúde ainda não constava como parte dessas concessões e não havia interesse de ambas as partes (empregadores e empregados) para que essa situação mudasse até meados da década de 50 (POLIGNANO, 2001).

É a partir principalmente da segunda metade da década de 50, com o maior desenvolvimento industrial, com a conseqüente aceleração da urbanização, e o assalariamento de parcelas crescente da população, que ocorre maior pressão pela assistência médica via institutos, e viabiliza-se o crescimento de um complexo médico hospitalar para prestar atendimento aos previdenciários, em que se privilegiam abertamente a contratação de serviços de terceiros (POLIGNANO, 2001, p. 11).

Em meio a todos estes acontecimentos, foi realizada a Primeira Conferência Nacional de Saúde em 1941, na qual começou-se a debater sobre o cuidado menos elitizado, que fosse voltado para assistência de toda a população, dando visibilidade as necessidades de mais de um grupo social. “As conferências Nacionais de Saúde foram criadas com a função de atuar como mecanismo de controle das instâncias estaduais e, no transcorrer do tempo, foram se transformando em espaços democráticos de mobilização social. Ao longo dos anos, elas desempenharam papel relevante nas conquistas no campo da saúde pública brasileira” (BRASIL, 2016).

Embora as conferências tivessem o intuito de debater a saúde pública e realizar melhorias no sistema, a realidade política e econômica vigente em sua origem não era favorável ao desenvolvimento destes papéis, uma vez que a arrecadação era pouca e o interesse direcionado as regiões de importância socioeconômicas da época (Rio de Janeiro e São Paulo). Pouco tempo antes houve a criação do Ministério da Saúde e Educação em 1930 e em 1953 há a desvinculação destes ministérios, tornando-os independentes. Se antes não havia interesse do estado em investir na saúde, com essa separação nada mudou, pelo contrário, piorou. Com o

regime militar instaurado em 1964 e em um período de 20 anos, as conferências ocorreram apenas para resolução de problemas técnicos (POLIGNANO, 2011).

Somente após a queda da ditadura militar a saúde passa a avançar novamente, partindo da Conferência Nacional de Saúde de 1986, um marco na história da saúde, na qual ocorre a Reforma Sanitária ampliando o conceito de saúde, que prevê a promoção, proteção e recuperação da saúde como bases e que pressupõe a saúde como “resultante das condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio ambiente, trabalho, transporte, emprego, lazer, liberdade, acesso e posse da terra e acesso a serviços de saúde” (ANAIS MINISTÉRIO DA SAÚDE, 1986, p.382). Há também a instituição da saúde como “direito inerente à cidadania e à personalidade” instituindo o Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 2016). Como ponto mais importante de nosso interesse, a saúde mental é destacada e ganha uma conferência exclusiva para si, oportunizando o debate sobre essa categoria e permitindo avanços reconhecidos pelo próprio governo que discutiremos mais adiante.

No entanto, para chegar neste grande acontecimento em 1988, a jornada que se deu é longa, árdua e em grande parte desumana. Na sociedade de modo geral nunca houve espaço para o diferente, o rebelde, o anarquismo, muito pelo contrário, toda manifestação de anormalidade precisava ser contida e escondida para se manter a ordem e a disciplina da sociedade, organizando e regularizando o ambiente urbano de modo a manter o controle e respeitar os valores e princípios éticos (JÚNIOR, 2011). Do século XIX ao século XXI vemos grandes transformações neste modo de pensar, mas ainda assim a doença mental não deixa de ser rotulada e carrega consigo um estigma de anormalidade.

O primeiro Hospital Psiquiátrico a ser criado no Brasil data de 1841 no Rio de Janeiro (Hospício Pedro II), dando início a cultura do encarceramento da loucura, em que todos aqueles considerados loucos ou mesmo deficientes e anormais são inseridos dentro de manicômios, “[...]instituições de repressão e controle social voltados a disciplinar a mão-de-obra fabril, a pobreza, a reprodução da raça negra e a ativa rebelde pretensão do livre arbítrio humano de desqualificar os valores morais e sociais dominantes, seja quanto ao padrão de conduta sexual, de gênero, de opção política e ideológica, entre outros” (JÚNIOR, 2011, p. 98). Neste contexto há a medicalização da vida, na qual o sujeito se encontra inteiramente nas mãos de médicos inseridos nessas instituições, nas quais o saber psiquiátrico é legitimado e inquestionável, promovendo a “exclusão e segregação de setores marginalizados pelas desigualdades”, cumprindo com os interesses ideológicos, econômicos, políticos e lucrativos dos hospitais psiquiátricos (JÚNIOR, 2011, p. 100). Não se trata apenas da “assistência” a esses sujeitos, mas

de um sistema que explora o sofrimento mental em função de benefícios próprios e puramente egoístas.

A realidade da rotina de um manicômio é muito bem expressa no livro escrito pela jornalista Daniela Arbex que tem por título “*Holocausto Brasileiro*”. Este livro foi publicado em 2013 e conta a história de diversas pessoas internadas no Hospital Colônia de Barbacena–MG, fundado em 1903. Apenas no prefácio já temos uma visão de horror e da falta de humanidade vivida naquele ambiente, no qual morreram mais de 60 mil pessoas e cerca de 70% delas não tinham o diagnóstico de doença mental (BRUM, 2013). Além de instalações insalubres cheias de fezes e urina dos próprios internos com um mau cheiro de embrulhar o estômago, má alimentação e condições indignas para dormir, os maus tratos eram companheiros diários dos pacientes. “Duzentos e oitenta homens, a maioria nu, rastejavam pelo assoalho branco com tozetas pretas em meio à imundice do esgoto aberto que cruzava todo pavilhão”. Tratamento desumano e violação do corpo e da dignidade desses sujeitos era a realidade do Barbacena, além de sofrerem com tratamentos de eletrochoque e trepanação, muitas vezes levando a óbito (cerca de 16 óbitos por dia) (ARBEX, 2013, p. 20).

Em acréscimo, Júnior (2011, p. 99) mostra um panorama geral das instituições manicomiais do Brasil.

Desde os códigos civis e penais até a intimidade das relações familiares e de gênero, passando pelas institucionais (escola, trabalho), o modelo asilar manicomial prescreve identidades ao mesmo tempo em que proscreve identidades nas normas e disciplinas internas dos hospícios. Se por si só esta equação demonstra a sua violência institucional, o que dizer da morte social e subjetiva anunciada aos sem-razão e das mais de 300 mil mortes físicas de manicomializados desde a criação do primeiro hospício no Brasil (500 mil se considerarmos os que morreram fora por violências praticadas dentro) E da cumplicidade da sociedade, cujos mecanismos de simbolização e significação sobre o louco e a loucura foram produzidos como cultura de massa, na forma de uma cultura manicomial? (JÚNIOR, 2011, p. 99).

Um fato histórico que pode ter desencadeado o início das reformas psiquiátricas está atrelado aos combates em guerras, em destaque a Segunda Guerra Mundial, na qual os soldados eram submetidos a condições desumanas. Neste contexto, a sociedade apresenta sentimentos e comportamentos de solidariedade e volta seu olhar aos manicômios e percebe a mesma condição impiedosa e a ausência de dignidade humana, criando cenários para uma transformação no saber psiquiátrico (AMARANTE, 2007).

Neste contexto histórico, alguns profissionais discordavam das condutas e métodos utilizados nestes ambientes, mas as mudanças começaram primeiramente no cenário internacional (Inglaterra, França e EUA) e só se tornou uma realidade no Brasil em 2001 com

a Lei 10.216. “Uma primeira tentativa de resgatar o potencial terapêutico da instituição psiquiátrica ocorreu com a proposta das “colônias de alienados”, lugares para os quais os loucos eram levados e submetidos ao trabalho manual, pois acreditavam que era um meio terapêutico eficaz (AMARANTE, 2007, p. 38). Inicialmente uma luz no fim do túnel que parecia dar liberdade a esses sujeitos, mas as colônias acabaram por se tornar iguais aos manicômios, tendo seus dias contados.

Muitas são as vertentes teóricas e autores que, por sua vez, se propuseram a transformar a psiquiatria. Em um cenário internacional, são dados diversos nomes a essas reformas como a psiquiatria de setor e a psiquiatria preventiva, que acreditavam no desmonte dos hospitais psiquiátricos por estarem já defasados e que a solução seria a criação de serviços assistenciais. A comunidade terapêutica e a psicoterapia institucional viam o modelo hospitalar como um erro de administração e gestão e defendiam que as modificações deveriam ser feitas nas próprias instituições, mantendo o indivíduo em isolamento. E a antipsiquiatria, que questiona o que era entendido como loucura e acredita na mudança total do modelo de instituições assistenciais. Embora todas elas busquem por modificações, é a antipsiquiatria que luta pela desinstitucionalização da loucura, a mudança do isolamento hospitalar do paciente para um tratamento realizado em convívio familiar e comunitário (AMARANTE, 1995). Se antes o que se tinha eram instituições que

Ao atribuir ao louco uma identidade marginal e doente, a medicina torna a loucura ao mesmo tempo visível e invisível. Criam-se condições de possibilidade para a medicalização e a retirada da sociedade, segundo o encarceramento em instituições médicas, produzindo efeitos de tutela e afirmando a necessidade de enclausuramento deste para a gestão de sua periculosidade social. Assim, o louco torna-se invisível para a totalidade social e, ao mesmo tempo, torna-se objeto visível e passivo de intervenção pelos profissionais competentes nas instituições organizadas para funcionarem como *locus* de terapeutização e reabilitação – ao mesmo tempo, é excluído do meio social, para ser incluído de outra forma em um outro lugar: o lugar da identidade marginal da doença mental, fonte de perigo e desordem social (AMARANTE, 1995, p. 46).

O que se buscava era o tratamento real destes usuários. No Brasil, embora com objetivos diferentes, a reforma se deu em um momento em que os profissionais da Divisão Nacional de Saúde Mental (DINSAM) que trabalhavam nos hospitais psiquiátricos se encontram no limite pelas péssimas condições de trabalho, tratamento indigno aos pacientes e fazem denúncias da situação em questão e entram em greve. Conseqüentemente muitos dos que fizeram a denúncia foram demitidos, chegando a um contingente de mais de 200 profissionais dispensados. Apesar disso, esse foi o pontapé inicial para as primeiras transformações no tratamento da loucura (AMARANTE, 1995).

Dada a largada para a reforma, o Movimento dos Trabalhadores em Saúde Mental (MSTM) se organiza e reivindica melhores condições de trabalho e salarial, além da humanização dos serviços e maior número de profissionais para dar conta da alta demanda nas instituições. Neste contexto, já eram realizados encontros da psiquiatria em todo o país e com a crescente expansão do MSTM são deflagrados encontros regionais com coordenadores de saúde mental de todo o país, que tinham por objetivo “discutir e rever suas práticas e de criar mecanismo e condições de auto reforço e cooperação mútua” (AMARANTE, 1996, p. 69).

Na segunda metade da década de 80, houveram muitos movimentos voltados para a atenção psicossocial e saúde, além da busca por liberdade e por mudanças na ordem social e política do país. Dentre estes, ocorre a 1ª Conferência Nacional de Saúde Mental (CNSM) em 1987, que conta com a participação de profissionais e da população e se configura como espaço para debater as necessidades da sociedade sob outra perspectiva. Os temas principais se dividiram em 3 eixos:

I – Economia, Sociedade e Estado: impactos sobre saúde e doença mental;

II – Reforma sanitária e reorganização da assistência à saúde mental;

III – Cidadania e doença mental: direitos, deveres e legislação do doente mental (BRASIL. MS, 1988).

Com o fortalecimento do movimento sanitário e da reforma psiquiátrica ocorrem mudanças estruturais e transformações de saberes e práticas na busca pela desinstitucionalização e conseqüente fechamento de manicômios. O foco passa a ser o atendimento das necessidades do sujeito em sofrimento psíquico e garantia de seus direitos. Ainda com um longo percurso e com muitas dificuldades começam a surgir novas modalidades de atenção.

O surgimento do CAPS – Centro de Atenção Psicossocial Professor Luiz da Rocha Cerqueira [...]em São Paulo, no ano de 1987, passou a exercer forte influência na criação e transformação de muitos serviços por todo o país (AMARANTE, 1995, p.82).

Há também a criação do NAPS (Núcleo de Atenção Psicossocial), que funcionava 24h por dia, 7 dias por semana, visando a necessidade do paciente como centralidade do trabalho realizado. O marco legal da reforma e a garantia de direitos das pessoas portadoras de doença mental se concretizou apenas em 2001, com a promulgação da Lei 10.216, que “Dispõe sobre a proteção e direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental” (BRASIL, 2001). No mesmo ano foi aprovada a Lei nº 3.657,

apresentada em 1989, mas que levou onze anos para ser sancionada. A lei prevê três artigos, a saber:

O primeiro impedia a construção ou a contratação de novos hospitais psiquiátricos pelo poder público; o segundo previa o direcionamento dos recursos públicos para a criação de “recursos não-manicomial de atendimento”; e o terceiro obrigava a comunicação das internações compulsórias à autoridade judiciária (PITTA, 2011, p. 4585).

Considera-se que a partir dos anos 2000 a reforma teve seus maiores avanços, apesar dos conflitos de interesse entre governo e movimentos sociais, é nessa década que surgem portarias acerca de novos espaços comunitários de cuidado terapêutico como: os serviços residenciais terapêuticos (SRT), a expansão do CAPS e NAPS, além da rede assistencial de saúde do SUS, que também engloba a área da saúde mental (PITTA, 2011).

O Decreto nº 7.508 de 28 de junho de 2011, que regulamenta a Lei 8.080/90, prevê em suas disposições preliminares no artigo 2º, inciso VI - Rede de Atenção à Saúde - conjunto de ações e serviços de saúde articulados em níveis de complexidade crescente, com a finalidade de garantir a integralidade da assistência à saúde (BRASIL, 2011).

De acordo com Garcia e Reis (2018), o que dispõe este decreto tem a finalidade de reorganizar o SUS em sua estrutura e cuidado, mudando estratégias na assistência à saúde em uma tentativa de melhorar os serviços e ampliá-los. Estes serviços possuem duas especificações importantes, a geográfica:

V - Mapa da Saúde - descrição geográfica da distribuição de recursos humanos e de ações e serviços de saúde ofertados pelo SUS e pela iniciativa privada, considerando-se a capacidade instalada existente, os investimentos e o desempenho aferido a partir dos indicadores de saúde do sistema (BRASIL, 2011).

E o segundo é a conceituação, como já vimos acima, do que se entende por redes de atenção à saúde. Em vista da criação e organização dessa rede, a Atenção Psicossocial é um componente de extrema importância e é considerada na organização do SUS como “um componente mínimo obrigatório de serviços e ações que são necessários à institucionalização das Regiões de Saúde, e estes serviços e ações são portas de entrada do usuário na Rede de Atenção à Saúde” (GARCIA; REIS, 2018, p. 23).

Por meio da portaria nº 3.088 de 23 de dezembro de 2011, é instituída pelo Ministério da Saúde a RAPS (Rede de Atenção Psicossocial), que tem por finalidade a “criação, ampliação e articulação de pontos de atenção à saúde para pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema

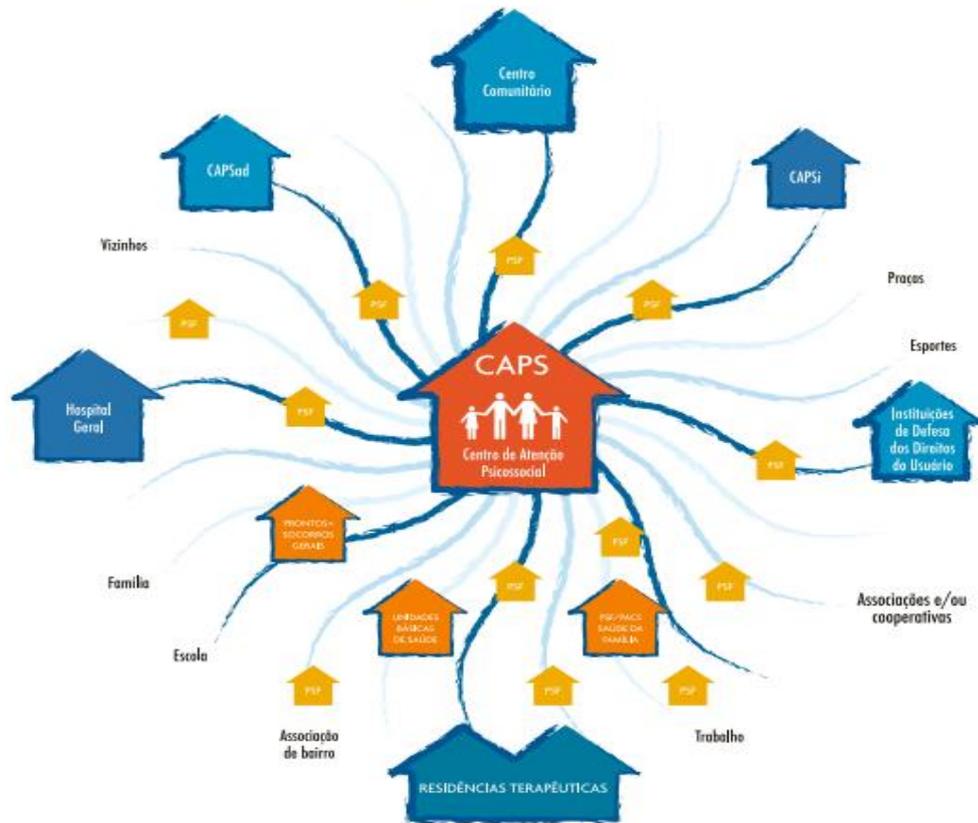
Único de Saúde” (GARCIA; REIS, 2011, p. 23-24). A RAPS possui três objetivos gerais (BRASIL, 2017):

- A ampliação do acesso à atenção psicossocial da população em geral;
- A promoção do acesso das pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas e suas famílias aos pontos de atenção;
- A garantia da articulação e integração dos pontos de atenção das redes de saúde no território, qualificando o cuidado por meio do acolhimento, do acompanhamento contínuo e da atenção às urgências.

Essa rede de atenção é composta por diferentes pontos de atenção à saúde, como mostra o mapa logo abaixo e que são divididos nas seguintes categorias (BRASIL, 2017):

- Atenção Básica em Saúde;
- Atenção Psicossocial;
- Atenção de Urgência e Emergência;
- Atenção Residencial de Caráter Transitório;
- Atenção Hospitalar;
- Estratégias de Desinstitucionalização;
- Estratégias de Reabilitação Psicossocial.

## REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE MENTAL



Fonte: Ministério da Saúde (BRASIL, 2004)

Embora tenhamos avançado em diversas áreas e conquistado espaço e visibilidade, como visto anteriormente em uma rede que visa o cuidado da saúde e saúde mental, construída e organizada de maneira a ser eficaz e que alcance o maior número de pessoas, ainda há um estigma em relação a subjetividade do sujeito e “a sistemática negação de direitos que a condição marginal dos usuários de instituições psiquiátricas e de substâncias psicoativas parece determinar, postergar e opacifica qualquer demonstração de factibilidade para as políticas de saúde mental e intersetoriais prescritas” (PITTA, 2011, p. 4587).

Por mais que exista a ideia que é de conhecimento geral o que é saúde mental, cabe ressaltar que há divergências no meio acadêmico sobre essa conceituação e a permanência de um debate científico racionalista, que dissocia o processo saúde-doença. Não nos cabe aqui entrar em uma discussão aprofundada sobre estas questões, mas é necessário apresentar ao leitor o que entendemos e consideramos como saúde mental.

“Saúde mental é um campo (ou uma área) de conhecimento e atuação técnica no âmbito das políticas públicas de saúde” (AMARANTE, 2007, p. 15). Aqui podemos ter uma noção da

complexidade do assunto, uma vez que não estamos tratando de algo isolado ou individual, mas sim de um combinado de conhecimentos de diversas áreas que se unem.

Quando nos referimos à saúde mental, ampliamos o espectro dos conhecimentos, de uma forma tão rica e polissêmica que encontramos dificuldades de delimitar suas fronteiras, de saber onde começam ou terminam seus limites. Saúde mental não é apenas psicopatologia, semiologia... Ou seja, não pode ser reduzida ao estudo e tratamento das doenças mentais... Na complexa rede de saberes que se entrecruzam na temática da saúde mental estão, além da psiquiatria, a neurologia e as neurociências, a psicologia, a psicanálise (ou as psicanálises, porque são tantas!), a fisiologia, a filosofia, a antropologia, a filologia, a sociologia, a história, a geografia (esta última no forneceu, por exemplo, o conceito de território, de fundamental importância para as políticas públicas). Mas se estamos falando em história, em sujeitos, em sociedades, em culturas, não seria equivocado excluir as manifestações religiosas, ideológicas, éticas e morais das comunidades e povos que estamos lidando? (AMARANTE, 2007, p. 15-16).

Ancoradas nesse conceito ampliado de saúde mental, a seguir apresentamos os resultados da nossa pesquisa de campo, que investigou como o trabalho de conciliação e mediação de conflitos afeta a saúde mental dos profissionais que a realizam, qual o papel do direito neste contexto e como o ambiente jurídico e as relações sociais podem ou não contribuir com a saúde mental deste sujeito.

## **5.1 um retrato da saúde mental dos mediadores e conciliadores de conflito**

### **5.1.1 Mediação, judicialização das relações sociais e o conflito como produção social**

Ao entrevistar duas profissionais que trabalham com conciliação e mediação, foi possível perceber que existem semelhanças e diferenças importantes entre a conciliação e mediação, impactando nos processos de trabalho, estando essas distinções bem alinhadas entre teoria e prática.

O termo conciliação e mediação são diferentes. O primeiro tem origem no conflito[...]a mediação busca restaurar a situação que precede o conflito responsável pela atual situação das partes. Sendo assim, busca-se a reconstrução do respeito muitas vezes perdido com a intensificação das brigas (GOLDBERG, 2018, p. 20).

Nas falas das entrevistadas é possível perceber as nuances da distinção. Ao perguntar sobre o trabalho realizado, a conciliadora Katie relata que:

No núcleo de conciliação e mediação nós temos duas frentes de atuação Franciely. Nós temos a frente de conciliações né? As conciliações elas têm um caráter de atendimento mais breve. Né? E nós atuamos[...]principalmente no âmbito familiar. Tem a frente de conciliação que os servidores que atuam na área de conciliação e tem

a mediação. Então aqui na Defensoria Pública o núcleo trabalha com conciliações e mediações. Eu nesse momento atuo nas conciliações. Então eu trabalho como conciliadora. E aí tem a Sara, né? Que é a psicóloga e ela trabalha como mediadora. Entende. Na conciliação, ambos trabalham conflitos. Mas na mediação há possibilidade de trabalhar esses conflitos de uma forma mais aprofundada né? Então trabalha de fato os relacionamentos. A forma como as pessoas estão convivendo entre si. Nas conciliações elas têm um período de duração menor. Então enquanto uma mediação dura de duas horas e meia, até três horas, as conciliações é uma hora, uma hora e quinze. São conflitos que estão mais moderados e nós trabalhamos isso dentro de uma hora e tratamos um pouco mais restringindo a parte jurídica (KATIE, 2022).

A mesma definição aparece na fala da mediadora Sara. Ao ser questionada sobre seu trabalho com a mediação, ela esclarece a diferença entre os dois serviços e ainda explicita que, como vimos na teoria, é necessário sim que se faça uma capacitação para atuar como mediador de conflitos.

[...]existe uma grande confusão entre mediação e conciliação. E eu vou te esclarecer. são poucas as diferenças é o seguinte, a conciliação ela é objetiva, ela vai no ponto. Por exemplo, você veio buscar, eu quero divorciar e quero resolver a guarda e os alimentos. Vou falar da minha realidade aqui, tá? Jurídica. E os assistidos procuram a defensoria pra resolver isso. Vamos pra conciliação. A conciliação vai tratar tudo de forma objetiva. Vocês têm bens pra dividir, como vocês querem organizar, o conciliador ele sugere, ele entra na situação, ele esclarece, né? o mediador não, a construção do acordo feito pelo mediador primeiro porque a mediação ela trabalha a parte subjetiva e a parte objetiva. Não dá pra ser mediador sem fazer o curso de mediação (SARA, 2022).

Percebe-se então um nível de envolvimento diferente com os assistidos. Enquanto a conciliação realiza um trabalho mais burocrático e voltado para a jurisdição (todos os conciliadores da Defensoria Pública do Tocantins são formados em direito), o trabalho do mediador está além de um acordo legal. São sessões realizadas com duração em média de duas horas, podendo chegar ao máximo de cinco encontros, nos quais o mediador usa de técnicas e instrumentos que ajudem os assistidos a resolverem seus conflitos, que muitas vezes se mostram ser mais de cunho emocional e psicológico que de fato jurídico, e chegarem a um acordo.

Ao olharmos mais detalhadamente as diferenças entre o trabalho realizado pela conciliação e pela mediação, podemos resgatar o que Pachukanis (1988) debate acerca das separações dos indivíduos quanto as suas capacidades e características. A mediação requer do profissional maior contato com o sujeito e com seus impasses, se fazendo necessário o aprofundamento das relações e contato mais íntimo com esses sujeitos, o que é uma característica da psicologia. Já na conciliação, é perceptível que há um distanciamento quanto a relação com o assistido, uma característica apontada pelo supracitado autor que destaca que no direito as relações possuem um caráter de coisificação, não possibilitando espaços para desenvolver vínculos.

De fato, qualquer profissional que realize a capacitação, como consta nas resoluções do CNJ, pode realizar a mediação, no entanto, na prática há indícios de que alguns profissionais estão mais preparados para realizar este trabalho que outros.

Pra mim os melhores mediadores e as defensoras que trabalharam na área defendem que o melhor mediador é um psicólogo, alguém de serviço social e alguém da pedagogia (SARA, 2022).

Nós que somos pra sermos humanizados, né? A gente tem essa, como é que fala? Esse universo maior das questões interpessoais, as questões subjetivas do indivíduo. Então eu acho que a gente supercolabora com a mediação assim de uma forma mais intensa e melhor (SARA, 2022).

Este trabalho se dá tanto de forma individual, como coletiva. Na Defensoria, existem profissionais que realizam a triagem, direcionando os casos as suas competências, conciliação ou mediação. Isso acelera o processo e o tratamento dos conflitos, uma vez que já se sabe o nível de comprometimento que essas pessoas apresentam ao chegarem ao profissional. Existe também uma equipe multidisciplinar que fica responsável por realizar os relatórios e acordos legais (o mediador ajuda as partes a chegarem no acordo, mas o documento é redigido por um profissional do direito, geralmente um estagiário), e que muitas vezes encaminha casos que foram para a conciliação, mas que na verdade precisam de uma mediação.

Em ambas as entrevistas, as duas profissionais expõem sua satisfação e prazer em realizar seu trabalho, demonstrando que se encontraram na profissão e no cargo e que não parece pesado a elas ajudar os assistidos a resolver seus conflitos, o que veremos mais à frente.

Vim pra cá pro núcleo e embora eu goste muito das áreas de atuação da Defensoria Pública, o núcleo de mediação e conciliação eh foi realmente onde eu me encontrei (KATIE, 2022).

Hoje eu sou apaixonada, eu amo mediar, né? Amo mesmo, de verdade. Gosto de colaborar com as pessoas, na mediação, a gente aprende mais do que colabora eu acho que mediar é uma lição de vida a gente começa a entender as mazelas do ser humano a gente começa a entender os problemas a gente começa a entender onde que são os conflitos que precisam ser trabalhados na mediação pra você poder conseguir fazer um acordo por exemplo né? (SARA, 2022).

Cabe ressaltar que são dois espaços diferentes dentro da Defensoria, com equipes distintas que se ajudam, mas enquanto há quatro conciliadores, existe apenas uma mediadora, e ao serem questionadas, ambas as profissionais declararam que é suficiente para dar conta da demanda. Ao serem indagadas se já pensaram em não trabalhar mais com mediação, apenas Sara diz que sim, mas por uma questão de remuneração, que é inferior à de Katie devido as condições contratuais.

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça, a remuneração dos mediadores é paga por aqueles que a acionam. A Lei 13.105/2015 estabelece que é dever dos tribunais estabelecer os valores pagos aos mediadores. Grande parte dos profissionais que atuam com mediação, a fazem como voluntários, no entanto, ambas as profissionais entrevistadas recebem pelo trabalho realizado na Defensoria, uma por meio de concurso e outra por contrato e não possuem outras atividades remuneradas. Embora a literatura tenha nos dado um panorama de que a mediação é realizada em maior parte por voluntários, no estado do Tocantins as condições têm sido favoráveis ao desenvolvimento dessa área, em um ambiente privilegiado em que tanto a mediação como a conciliação possuem salas próprias e equipe de apoio, o que nos sinaliza que é uma área que vem se desenvolvendo e crescendo, ganhando espaço no âmbito jurídico.

As principais demandas que chegam para conciliação e mediação estão ligadas a conflitos do cotidiano que poderiam ser resolvidos pelos próprios indivíduos, como guarda e convivência para menores, divórcio, dissolução de união estável, inadimplência, discussão entre vizinhos por som alto, etc. As principais e que mais aparecem são questões de divórcio. Sendo assim, o trabalho realizado pelas profissionais passa primeiramente pelo acesso dos usuários à Defensoria por telefone, havendo a possibilidade de ser feito o acordo, eles são convocados a comparecer na Defensoria, passam pela triagem e logo em seguida, são encaminhados à conciliação ou a mediação. A seguir, apresentamos o detalhamento de como elas ocorrem:

A triagem faz aquele recolhimento de documentação inicial, perguntas pra verificar se de fato é possível fazer um acordo e depois esse atendimento, sendo possível um acordo é encaminhado pra conciliação (KATIE, 2022).

Não aí Franciely tem as técnicas né? São as curativas. Tem a técnica que é a escuta ativa. Tem as intervenções que o mediador faz pra colaborar com as partes. Eu nem sei te citar todas as técnicas aqui eu tenho que abrir e ver porque tem o caos que é a entrevista individual. Eu tenho que pegar e ler aqui pra mim poder te falar. Porque assim, eu já estou tão no automático que eu já faço isso sem nem sentir, entende? Mas é que são como se fosse avaliações psicológicas mesmo, técnicas que você aplica pra chegar que as partes cheguem num consenso, num acordo. Na verdade, a mediação ele tem as técnicas específicas. A gente não faz terapia aqui. E não analisa nada. Mas pela nossa bagagem profissional de psicologia que a gente consegue ver um pouco mais a fundo a situação. Entendeu? Mas a mediação é feita com as técnicas que ela tem (SARA, 2022).

Qualquer trabalho por si só possui desafios que podem dificultar a sua execução. Se tratando de uma atividade que envolve o cuidado com pessoas e resolução de conflitos, imagina-se que os desafios são ainda mais complexos. Segundo Katie e Sara, o maior desafio é a própria mediação, mas além dela existem outros fatores importantes.

É mediar dentro do mundo jurídico porque às vezes as pessoas ficam inseguras. Ah essa mediadora vai fazer um acordo imediato, entende? Isso é uma inquietação das pessoas do direito. Eu já fui muito palestrar em salas que o povo era tudo do direito. Então era uma inquietação que eles tinham. Como que uma psicóloga pode mediar sendo que ela não entende de leis. E a gente não precisa entender de leis, a gente precisa entender de mediação, de técnicas de mediação de como usar essas técnicas, em que momento. Mas você acaba tendo que entender também sobre algumas coisas de leis o suficiente pra você conseguir colaborar com as partes pra que ela chegue ao acordo (SARA, 2022).

O outro desafio é a mediação em si, é o novo, recente, como a instituição jurídica poucos advogados querem trabalhar com a mediação ainda, apesar de já ter melhorado em dez anos, eu acho que já tem evoluído bastante (SARA, 2022).

Então eu não quero saber de imediato, eu não quero saber de conversa, eu não quero ver essa outra pessoa. Então outro desafio é porque a mediação é a gente tem que meio que convencer as pessoas a participarem (SARA, 2022).

Os maiores desafios assim que eu observo é porque assim cada pessoa que busca o atendimento numa defensoria pública, embora ela busque esse atendimento muitas vezes não há uma abertura de ambas as partes pra realização né? De uma possibilidade de acordo (KATIE, 2022).

Dentre os relatos, é nítido que a psicóloga que faz mediação demonstra possuir mais desafios que a conciliadora formada em direito. O primeiro desafio elencado por Sara se refere ao trabalho com mediação no mundo jurídico, na relação direta com profissionais do direito, advogados, defensores, juízes. Isso se deve a um estranhamento quanto aos métodos utilizados por ela para realizar seu trabalho. O direito está muito pautado na legislação e jurisdição, enquanto a mediação usa de meios subjetivos e técnicas da própria psicologia para realizar acordos, o que pode gerar uma ameaça as suas competências, uma vez que o poder judiciário possui um “apego a formalismos” (BÉRTOLI; BUSNELLO, 2017).

A própria mediação é um desafio! As partes possuem livre arbítrio e na mediação, não há interferência do terceiro, apenas alguém que leva esses sujeitos à reflexão para que possam, por si mesmos, chegarem as suas próprias conclusões. Realizar a mediação se torna difícil por haver o caráter subjetivo do conflito, no qual podem existir mágoas e ressentimentos por ambas as partes ou por uma delas, gerando atritos, pessoas que não querem dirigir a palavra um ao outro, tornando o trabalho da mediação quase impossível, pois seu papel é fazer com que haja diálogo entre as partes. A mediação não visa o acordo, ele é a consequência de um processo de transformação em que mesmo que as partes não concordem, possa haver um entendimento, de modo que melhore a relação desses sujeitos (BÉRTOLI; BUSNELLO, 2017).

As duas profissionais enfatizam a importância de seu trabalho e sua efetividade, a tal ponto que se torna um trabalho individual e isolado.

As conciliações, as mediações elas vieram de fato pra trazer um benefício muito grande pra população né? Tendo que as demandas litigiosas elas demandam tempo e demandam muitas vezes financeiramente os assistidos, ou seja, os assistidos eles chegam pra serem atendidos e eles estão com um problema, estão angustiados, né? E quando ele é submetido a uma sessão de conciliação e aceita participar né? E tem

vontade de fazer o acordo quando as duas partes né? Vontade de fazer um acordo a gente observa a efetividade disso (KATIE, 2022).

A importância e efetividade é porque o seguinte, quando a gente trabalha o conflito na mediação pra as partes conseguirem chegar ao acordo que elas vieram procurar por isso, se a gente trabalha aquele conflito X a raiz da situação não a causa, vamos dizer eles começam a conseguir dialogar a conseguir resolver aquele problema e não dá processo. Eles não voltam pra fazer um processo. Aquilo foi resolvido (SARA, 2022).

Vejamos que a mediação possui uma interdisciplinaridade quanto as áreas de conhecimento, em que o direito, a psicologia a sociologia e outras áreas se correlacionam para tratar sobre o conflito e as relações humanas, como bem pontua Goldberg (2018). No entanto, a mediação é um campo auxiliador.

A desjudicialização é um aspecto importante na discussão do acesso à Justiça, que concomitantemente permitiria relativo desafogamento dos órgãos públicos. Para estimular sua adoção nos processos, a mediação tornar-se-ia instrumento importante, tanto pela sua eficiência em dirimir a lide, quanto na previsível alocação de recursos para alcançar sua resolução. Contudo, a mediação, com sua interdisciplinaridade, não reduz a importância do Direito na resolução, assim como a desjudicialização não significa que o trabalho dos operadores do Direito está reduzido; a mediação é uma técnica que compõe o escopo do Direito e o ressignifica, permitindo uma ampla e completa atuação dos operadores do direito (GOLDBERG, 2018, p. 35-36).

E assim como a desjudicialização não exime do direito o número de casos, a mediação não elimina o trabalho judicial, mas cabe pensar não somente no conflito. Embora o objetivo seja o de resolvê-lo, não há na fala dessas profissionais uma preocupação com o que está além daquilo que por elas é alcançado. Falta um pensamento crítico em relação as causas da formação desses conflitos.

Como já debatemos anteriormente em outros capítulos, o capitalismo e o neoliberalismo são geradores das desigualdades sociais, acarretando conflitos entre os seres humanos, visando interesses individuais para seus próprios benefícios. Com o olhar individual de que apenas fazendo a sua parte de solucionar esses impasses está fazendo o seu trabalho, percebe-se que há uma alienação na visão geral sobre as relações de conflito, um pensamento ingênuo, pois não há como acabar com os conflitos dentro de uma sociedade desigual, repleta de privilégios e desprivilegios, apenas solucionar os que lhes chegam as mãos, havendo casos de recorrência, em que essas mesmas pessoas possam retornar para uma nova mediação. É uma linha de produção moderna, na qual cada um desenvolve a sua função, não sabendo qual a sua origem nem como termina.

Podemos resgatar aqui a judicialização dos conflitos, em que os sujeitos passaram a levar a júri seus problemas, situações do cotidiano. O isolamento proporcionado pelas modificações no trabalho, tornando-o cada vez mais competitivo, exigindo sempre mais do trabalhador e produzindo sofrimento, “[...]confronta o sujeito ao fracasso, de onde surge um

sentimento de impotência, até mesmo de irritação, cólera ou ainda de decepção ou esmorecimento” (DEJOURS, 2004, p. 28). Este sujeito se vê em um cenário que já não consegue lidar com seus próprios impasses e problemas, uma vez que em uma sociedade individualista vai perdendo a capacidade de resolução de seus problemas, diálogo e construções coletivas. Assim, a mediação, que faz o resgate da comunicação, tem como propósito colaborar para a resolução do conflito, contudo sem reconhecer que vivemos em uma sociedade que o produz a todo tempo, uma vez que este é gerado pelas relações de desigualdade e propriedade privada.

Tendo essa clareza fica a questão: como este profissional pode realizar um trabalho que modifique de fato uma estrutura? Notamos que os profissionais entrevistados parecem não ter essa dimensão ampliada da produção do conflito, levando-os a valorizar uma prática, que de fato não altera a produção das tensões entre os homens, mas que se configura como uma medida paliativa sustentada no neoliberalismo econômico, ao individualizar a questão.

### 5.1.2 “A gente trabalha muito em parceria” sem superar a fragmentação do trabalho

De acordo com Marx (2011, p. 39), “o trabalho não se realiza sem a atividade de comunicação entre os seres humanos, na medida em que a atividade vital humana é, desde sua origem, uma atividade coletiva. O ser humano em suas origens já se apresentava como um ser gregário, isto é, vivia e agia coletivamente”.

Ocorre que o trabalho e a maneira de o realizar na atualidade possui muitos desafios, como as exigências de produtividade e alta flexibilidade do trabalhador, que precisa se moldar aos meios e as funções, além de ter de acompanhar a evolução da tecnologia, o que gera a necessidade de um constante estado de alerta. As relações de trabalho possuem dois lados que se ressaltam, o de união e cooperação para desenvolver o trabalho com a melhor qualidade, no qual a equipe colabora e trabalha em conjunto, e o lado da competitividade, em que a busca pelo melhor cargo, maior eficiência, mostrar serviço e, em alguns casos, a superioridade de um conhecimento, podem gerar estranhamentos entre as pessoas e um ambiente de trabalho pesado, com pessoas de difícil relacionamento (ANTUNES; FILGUEIRAS, 2020).

Impregnadas da lógica concorrencial típica do padrão flexível de acumulação e de sua expressão político-ideológica neoliberal, as relações sociais como um todo e sua expressão nos locais de trabalho materializam-se cada vez mais em um projeto que se apresenta de forma paradoxal. Um projeto que transita entre as incertezas do mercado e a necessidade do engajamento como saída para se manter empregado; entre o reconhecimento de uma realidade aparentemente exterior ao indivíduo, perpassada pelas mais diversas formas de precarização do trabalho, e o discurso de valorização

de suas potencialidades cotidianamente propagado no ambiente de trabalho (ANTUNES; PRAUN, 2015, p. 417).

Ao descreverem as relações de trabalho, ambas as profissionais relatam ter contato com os estagiários do direito, defensores, juízes, advogados e assistentes sociais da Defensoria. Sara trabalha em uma sala somente sua, então se mantém sozinha nos momentos de atendimento, enquanto Katie divide uma sala com outros três advogados que realizam a conciliação.

Neste ponto nos cabe fazer um destaque, enquanto Katie trabalha com conciliação, é advogada e realiza o trabalho em conjunto com outros profissionais do direito, Sara trabalha com a mediação, é psicóloga e realiza o trabalho em conjunto com toda uma equipe do direito, embora sua parte seja mais individual. Nos dois relatos podemos perceber que as afirmativas sobre o relacionamento com a equipe se parecem. A mediadora informa que quando tem alguma dúvida sobre a parte jurídica e legal tem livre acesso a outros profissionais para dirimi-las, inclusive com seus superiores. Vide os trechos das entrevistas:

A minha relação com eles é muito boa, é ótima. Pra mim realmente trabalhar com eles, são extremamente dedicados né? Muito profissionais, estão muito bem intencionados no sentido de realmente ofertar ou assistir o melhor atendimento possível né? Estão realmente imbuídos da missão que a instituição tem (KATIE, 2022).

Relação muito boa. É não é assim a gente um colabora com o outro por exemplo, a gente trabalha muito em parceria e a gente conseguiu uma equipe parceira, hoje mesmo a gente teve o café da manhã aqui e o nosso chefe tava falando que a nossa equipe tá muito parceira, então eu não tenho dificuldade (SARA, 2022).

Embora as relações aparentem ser boas, haver comunicação e a equipe ser colaborativa e solícita, destacamos a fala de Sara que ao relatar sobre sua experiência no trabalho (dez anos) menciona que houve dificuldades e estranhamento no começo por ninguém conhecer a mediação e que os profissionais se sentiam desconfortáveis com algo extrajurídico. Seu relato demonstra o quanto ainda no direito é hegemônico os métodos heterocompositivos, tornando-se um desafio o fortalecimento dos métodos autocompositivos, como assinalado no Capítulo 3.

O trabalho em equipe envolve muitas pessoas de pensamentos diferentes ou parecidos e que precisam expor suas ideias para realizar um trabalho coletivo. Frigotto (2008) entende a interdisciplinaridade como algo necessário, mas que se torna um desafio na sociedade posta.

Os homens na busca incessante de satisfazer suas múltiplas e sempre históricas necessidades de natureza biológica, intelectual, cultural, afetiva e estética, estabelecem as mais diversas relações. A produção do conhecimento e sua socialização ou negação para determinados grupos ou classes não é alheia ao conjunto de práticas e relações que produzem os homens num determinado tempo e espaço (FRIGOTTO, 2008, p. 43).

Dialeticamente a interdisciplinaridade se apresenta como problema pelos limites do sujeito em aprender esta complexa realidade, pelo seu caráter histórico; principalmente em uma organização social dividida em classes, em que a vida é produzida de maneira cindida e alienada, atingindo, de diferentes maneiras todos os homens (FRIGOTTO, 2008). Segundo o autor, não é possível realizar uma interdisciplinaridade se não for superada a fragmentação e o plano fenomênico, produzidos no empirismo, no positivismo e no reducionismo estruturalista.

As relações de trabalho são estabelecidas por necessidade, obrigatoriedade e conveniência e o conhecimento pode ou não ser compartilhado, isso cabe a cada sujeito se está disposto ou não. O que nos remete a situação vivida por Sara, que é uma profissional com uma formação distinta e estranha aos seus colegas, já se assume aqui um complicador, e neste meio existem profissionais que possuem um conhecimento estabelecido na sociedade há muito mais tempo que a psicologia, que embora tenha sido estudada por séculos, só se afirmou enquanto ciência e profissão no Brasil em 1962. Além de estar inserida em um espaço que não a pertence originalmente, existe a dificuldade em trabalhar com pessoas que podem não estar dispostas a compartilhar o espaço e o conhecimento, impossibilitando o trabalho em conjunto e as relações sociais; o que parece, no entanto, não ocorrer com as entrevistadas.

Sim, sim, é um ambiente de muita troca, né? Em que realmente nós nos comunicamos em que realmente nós conversamos, ouvimos uns aos outros e escutamos a necessidade do outro e estamos realmente e de ajudar o outro e quando eu digo o outro não é um assistido é realmente dentro da equipe né? Toda vez que um colega procura o outro é isso que a gente observa né? E esse sentimento de parceria no sentido de vamos nos ajudar, né? (KATIE, 2022).

Agradável, confortável, totalmente à vontade pra ter uma liberdade, pra estar socializando as coisas. E, por exemplo, quando são casos enviados pela equipe multi eu ligo pra psicóloga, a gente conversa sobre a situação, né? E pra assistente social também e quando é uma questão jurídica que eu tento discutir com o meu chefe, eu discuto com ele e assim com os colegas, é supertranquilo, eu me sinto bem à vontade no local que eu trabalho. Isso foi uma conquista, né? Porque no início os defensores não conheciam muito de mediação, foi tudo um trabalho, os defensores também foram capacitados, né? Então isso foi tudo uma construção, né? (SARA, 2022).

A fala de Sara, ao final, mostra um caráter de mudança e crescimento na equipe, que foi “*uma construção*” nas relações de trabalho, em que os defensores também foram capacitados para a mediação, dando a eles o acesso ao conhecimento que Sara já possuía, possibilitando a eles ter um vislumbre da perspectiva da psicóloga sobre seu trabalho. E aqui, podemos resgatar Frigotto (2008), que destaca que as relações se constroem pela troca de conhecimento, que aqui foi possibilitada e aceita, tornando o ambiente de trabalho “*agradável, confortável*”, no qual a profissional se sente com liberdade para transitar dentro dos espaços em que ela se encontra e dialogar livremente sobre cada caso.

Chegar a essa construção mencionada pela entrevistada não é um processo simples:

Consentir em cooperar supõe, pelo menos em parte, reprimir sua inteligência e sua própria subjetividade. Numerosos conflitos surgem no interior dos coletivos de trabalho, demonstrando que nem sempre a renúncia é facilmente consentida por todos. Alguns recusam estas limitações que ocasionam um sofrimento intolerável ao seu desejo de se colocar à prova sem nenhum outro entrave que os seus próprios limites. O individualismo triunfa, então, com risco de arruinar o coletivo e a cooperação (DEJUORS, 2004, p. 32).

Para Katie, esse processo torna-se mais facilitado, considerando que se relaciona profissionalmente com seus pares, ou seja, profissionais com a mesma formação; o que não acontece com Sara, que tem a formação em outra área do conhecimento, operando com outros métodos e técnicas, mas esse compartilhamento de saberes é fundamental para o fortalecimento dos métodos autocompositivos e as relações de trabalho podem facilitar ou dificultar esse processo.

A necessidade do trabalho interdisciplinar na produção do conhecimento não é prerrogativa apenas das ciências sociais. Todavia, nelas sem dúvida ela se mostra mais crucial já que o alcance de uma maior objetividade (sempre relativa, porque histórica), somente se atinge pelo intercâmbio crítico intersubjetivo dos sujeitos que investigam um determinado objeto ou problemática (FRIGOTTO, 2008, p. 45).

A partir das entrevistas, concluímos que há diálogo, objetivos em comum, compromisso e apreço pelo trabalho desenvolvido entre os membros da equipe que realizam a conciliação e mediação na Defensoria, contudo, isso por si só, não é capaz de superar a fragmentação do trabalho no capitalismo, considerando que perdemos a dimensão da totalidade e que ainda é atribuído uma parte individualizada a cada profissional, como observamos na fala da entrevistada Sara. Por mais que as relações sejam de cooperação, o trabalho desenvolvido ainda tem um caráter individualizado.

Podemos entender, dentro deste contexto, que a produção e a divulgação do conhecimento não se fazem alheia aos conflitos, antagonismos e relações de forças que se estabelecem entre as classes ou grupos sociais. A produção do conhecimento é ela mesma parte e expressão dessa luta. É neste sentido que a teoria se constitui em força material e a consciência crítica um elemento fundamental e imprescindível na luta pela transformação das relações sociais marcadas pela alienação e exclusão (FRIGOTTO, 2008, p. 51).

Superar a lógica fragmentada do trabalho implica reconhecer que por mais que a mediação seja um avanço no campo do direito, ela não consegue atuar frente ao que produz os conflitos humanos.

### 5.1.3 Saúde mental: a alienação como fator de “proteção”

Como Amarante (2007) assinala, por ser uma área de conhecimento complexa e plural, qualquer definição de saúde mental que adotarmos pode envolver o risco de sermos injustos e incoerentes ao deixar passar despercebidas características da existência humana e social. Ao tentar avaliar aqui a saúde mental de profissionais que trabalham com mediação de conflitos, nos dispomos a fazê-lo de maneira a contemplar o que já foi trabalhado anteriormente sobre a saúde do trabalhador e incrementar os aspectos de saúde mental embasados na discussão já feita até aqui, circunscrita a uma concepção de rede de cuidado que trabalha de maneira interdisciplinar e não alienada e nem conforme os modelos psiquiátricos que outrora já estiveram em vigor.

Partimos então do entendimento de saúde mental que cada uma das profissionais possui e expressaram na entrevista.

Saúde mental pra mim não é a ausência de problemas. Né? Os problemas as demandas, os desafios eles estão sempre aí. A saúde mental que eu vejo é nós nos sentirmos capazes de encontrar soluções, encontrar saídas ou ver possibilidades de resolução disso e se nós não vemos essa possibilidade que nós tentemos enxergar aquela problemática, aquela demanda, aquele desafio de uma forma que nos traga crescimento e amadurecimento (KATIE, 2022).

Saúde mental é você estar bem fisicamente, emocionalmente e espiritualmente e é aquela coisa do espiritual e corpo, é estar conectado as três coisas estarem bem entende? É também o espiritual muito importante nesse processo, aí eu vou ter que arrastar a asa pro meu lado né? Eu vejo você precisa ter um equilíbrio espiritual que com equilíbrio espiritual você consegue equilibrar mais o emocional e consegue minimizar doenças físicas assim (SARA, 2022).

É possível perceber na fala das duas profissionais que atuam com mediação e conciliação de conflitos que a compreensão que elas têm sobre saúde mental se aproximam do conceito definido pela Organização Mundial da Saúde que a entende como: “O estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença” (OMS, 1948).

No questionário usado para realizar as entrevistas, foi feita uma pergunta acerca do acesso aos direitos sociais, que no SUS, é um ponto chave quando falamos em saúde mental, e ambas sinalizaram que desfrutavam desses direitos plenamente, mas não relacionaram o acesso aos direitos sociais à saúde mental, como se fosse um processo apartado. Vale lembrar que o conceito de saúde, que inclui à saúde mental, construído na 8ª Conferência Nacional de Saúde evidencia os determinantes econômicos e sociais da produção ou não de saúde. Nesse sentido, observamos que nos discursos das entrevistadas a saúde mental adquire um caráter individualizante e desatrelado das condições de vida e das relações de classe.

Assim como Morais et al (2010) bem pontuam, o capitalismo exige do profissional produção, gera alienação e individualismo no trabalho, dificultando que ele reconheça os efeitos do trabalho explorado e fragmentado em sua vida de forma geral e se organize enquanto classe trabalhadora. O trabalho na sociedade em que vivemos não é realizado como meio de sobrevivência, mas vivemos para trabalhar, não restando tempo para muito mais do que cumprir nossas funções e gerar riqueza na grande máquina que é o capitalismo (ANTUNES, 2008).

Analisando as falas da psicóloga e da advogada que mediam conflitos, observamos que elas reconhecem o desgaste emocional inerente a natureza do trabalho, mas ambas sinalizam que o trabalho não produz adoecimento e sofrimento psíquico. É como se o trabalho intelectual estivesse imune à exploração e seus desdobramentos, mas como sinalizamos no capítulo 2 intitulado “A exploração do trabalhador na era do capital”, nenhum trabalhador deixa de ser afetado por essas relações que segmentam e nos isolam um dos outros. Notamos que por não entenderem a complexidade da produção do conflito, identificarem-se e apostarem na mediação e responsabilizarem individualmente as partes quando não há a mediação do conflito, como podemos observar no grifo da fala de Katie, isso serve como um fator de “proteção”, na medida em que elas não se dão conta das impossibilidades da mediação frente a produção de conflitos.

Então o lidar diariamente com isso é algo que nos demanda muito emocionalmente. Então tem dias de fato que eu me sinto emocionalmente bastante cansada. Né? Do lidar com isso diariamente tem sessões de consideração que quando terminam eu observo assim que estou cansada. né? Pela demanda emocional que aconteceu ali muitas vezes acontecem as pessoas choram né? Estão muito tristes, revoltadas, mas o que eu aprendi ao longo desses anos e com a terapia e com a pós, e com o amadurecimento da vida é **que nós temos um limite que nós podemos ajudar as pessoas e desde que as pessoas também queiram ser ajudadas. Então nós ofertamos nós nos dispomos, mas tem que querer e a abertura da pessoa que está passando por aquela situação, né?** Então em algum momento sim eu me sinto cansada, em algum momento sim eu me sinto emocionalmente abalada, mas não é algo que atrapalha a minha rotina, não é algo que me demande emocionalmente (KATIE, 2022).

Não negativamente, o que eu te falo que ele interfere é nesse emocional do tanto de horas que você passa escutando os problemas dos outros. Esse é o negativo, mas faz parte do trabalho. É desse jeito. Então quem se propõe a trabalhar com mediação vai ter essa carga. Né? Agora pra mim na minha vida não é negativo não, é superpositivo, a gente aprende a entender o ser humano melhor as mazelas as dificuldades né então assim pra mim, eu gosto muito do meu trabalho, eu gosto muito do que eu faço. Eu acho que eu colaboro com o ser humano, eu colaboro com o outro (SARA, 2022).

Quanto questionadas sobre sua saúde mental, as respostas foram as seguintes:

Olha, minha saúde mental, eu tive um pico de estresse um dia desses e acho que juntou alguns problemas de cunho emocional, preocupações mesmo, a minha mãe já teve câncer duas vezes e mais as questões do trabalho, muita mudança no trabalho. A equipe do Numecon hoje mudou quase toda. Né? O chefe mudou, muitas mudanças, mudei de sala. né? Mas eu acho que essa questão emocional acumulou um pouco de stress de problema de várias coisas que foram acumulando e eu não fui sei lá deletando

alguma coisa assim. e também a idade eu acho também a idade eu estava sem fazer atividade física e a gente não pode ter uma certa idade que a gente não pode ficar sem fazer atividade física né? E você tem que procurar as coisas que você gosta de fazer não está estava muito bitolada a outras coisas e agora eu estou dando mais prioridade as coisas que eu gosto de fazer né? (SARA, 2022).

Olha Franciely, pra mim assim, eu na verdade de certa forma eu estou buscando um problema né? Eu estava bastante confortável aqui no núcleo, né? Bastante confortável com meus colegas, a equipe é maravilhosa e bastante confortável com o coordenador, eu estava bastante confortável, e em algum momento eu decidi me auto desafiar e dizer assim não eu quero mais eu estou muito confortável, eu preciso modificar a minha estrutura preciso buscar algo novo né e então eu estou buscando um desafio eu estou à procura de algo que modifique mais a minha estrutura a cada dia, então a minha saúde mental está muito boa diante disso porque não eu num tô esperando surgir um problema, eu não estou esperando surgir um desafio, eu estou indo à busca dele. Então eu estou indo ao encontro do desafio, né? Então eu me sinto bem, né. Eu me sinto muito bem. (KATIE, 2022).

As falas das entrevistadas evidenciam que por mais que estejamos submetidos ao mesmo modo de produção capitalista, a forma como cada um é afetado se dá de forma particular, caracterizando a dialética singular - particular - universal. Seguindo a perspectiva marxiana “nenhum fenômeno se expressa apenas em sua singularidade ou universalidade. Como opostos, identificam-se e a contínua tensão entre eles (singular-universal) se manifesta na configuração particular do fenômeno” (PASQUALINI; MARTINS, 2015, p. 365).

É necessário ressaltar que ao longo da história e evolução, os ambientes de trabalho não eram e, em muitos casos, ainda não se constituem como locais seguros para o trabalhador, tanto no quesito estrutura, quanto social. Os modos de produção capitalistas se desenvolveram em detrimento do próprio trabalhador, não dando importância a sua saúde e as suas condições de trabalho (KEPPLER; YAMAMOTO, 2015). Deste modo, embora haja o relato de que a Defensoria enquanto instituição que possui projetos que visam a resolução de conflitos, métodos de assistência que buscam cuidar do sujeito, disponibilize profissionais capacitados para realizar trabalhos que promovam a saúde mental, como palestras e encontros coletivos, além de atendimentos individuais, estes podem não ter a repercussão necessária para que todos os trabalhadores dessa instituição tenham a consciência de que esses serviços estão disponíveis para eles. Isso se deve ao fato de que na sociedade capitalista muito desenvolveram as ferramentas de trabalho, mas o investimento em melhorias nas condições de trabalho e da vida humana era mínimo ou inexistente, e se os trabalhadores não têm a consciência de que possuem direito a esse atendimento, a sua existência ou não para eles é irrelevante.

Como bem assinalado neste capítulo, as políticas de saúde são direito de todos e garantidos pelo SUS, que após muita luta e resistência garante que cada indivíduo tenha acesso a todo tipo de atendimento, inclusive na área de saúde mental, que possui uma rede completa de serviços. O que podemos ressaltar é que essa luta não é reconhecida por todos. Existem

muitos profissionais que não possuem conhecimento das redes de atenção, dos serviços oferecidos e principalmente, que não recorrem a eles.

Com base em nossas análises, podemos concluir que a falta de entendimento sobre a saúde mental como uma área que engloba não somente um estado de bem-estar, mas que é afetada também por fatores sociais nos demonstra um estado de alienação, em que as condições de trabalho e as relações de isolamento contribuem para uma acomodação do sujeito, que se conforma com a sua realidade e é paralisado pelo conforto de sua posição, dificultando o desenvolvimento do pensamento crítico, colocando-o em um lugar de abstração da realidade total em que ele enxerga aquilo que faz e que o que foge de seu controle não é de sua responsabilidade.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não há dúvidas de que o trabalho faz parte da constituição humana e que transforma dialeticamente a natureza e o homem. No entanto, o trabalho não está associado necessariamente a uma atividade prazerosa e isenta de conflitos e sofrimento no modo de produção capitalista. Como constatamos, nas relações de trabalho, há o que manda e o que é mandado, há o que lucra e desfruta desse lucro e há aquele que vende sua força de trabalho ao seu empregador, se desdobrando para acompanhar a evolução das relações contratuais e dos meios de realizar o trabalho, principalmente com a evolução da tecnologia.

O trabalhador não está isento de fazer parte da máquina capitalista, que suga do ser humano o que pode e o que não pode, criando zumbis, trabalhadores desgastados e doentes, física e mentalmente em favor dos interesses do Capital. Fica evidente que a desigualdade econômica, social e cultural atravessa as relações sociais, inclusive o trabalho e produz conflitos. É perceptível que a sociedade se encontra em um processo de desgaste, alienação e não acesso aos direitos sociais tão exorbitantes, que vai perdendo condições para dialogar, resolver impasses, suprir necessidades e lidar com as dificuldades do cotidiano, necessitando recorrer à justiça, processo esse nomeado de judicialização.

A pesquisa realizada aponta que os métodos autocompositivos no direito representam um avanço metodológico e tornou-se uma ferramenta para diminuir as grandes quantidades de processos jurídicos, que têm feito seu papel e ganhado espaço nas instituições. Ocorre que, sob nosso entendimento, não é efetivo, na medida em que não toca no que produz o conflito na sociedade capitalista, que são as relações de desigualdade entre os homens e de exploração do trabalhador. Nesse sentido, o conflito se torna inerente nessa forma de organizar a vida, fazendo com que a mediação e conciliação seja uma resposta paliativa.

No que se refere à saúde mental, é perceptível uma falta de entendimento da totalidade desta área e dos componentes que estão ligados a ela pelas entrevistadas e população em geral. O SUS entende a saúde de forma ampliada, abarcando a saúde mental e o acesso pleno aos direitos sociais, o que se configura como uma utopia para grande parte da classe trabalhadora.

Na introdução apresentamos nosso problema de pesquisa, que consistia em responder a seguinte questão: Como esse profissional é afetado em sua saúde mental ao realizar a mediação no campo jurídico em uma sociedade desigual, marcada pelo conflito e que cada vez mais judicializa as relações sociais?

Finalizada a pesquisa, concluímos que as profissionais entrevistadas não têm consciência de que sua saúde mental é afetada pelo trabalho, por não reconhecerem que o

conflito é uma produção social de uma sociedade desigual que judicializa as relações sociais. Notamos que a alienação, que se refere a fragmentação do trabalho, acaba se tornando um fator “protetivo”, que impede que as profissionais sofram conscientemente em razão da ineficiência dos métodos autocompositivos. Constatamos uma idealização desses métodos, que individualizam a produção e resolução dos conflitos.

Por mais comprometidas que sejam as profissionais entrevistadas com o trabalho de conciliação e mediação, não há um trabalho realizado além de seus escritórios, não chegando a raiz do problema, que de fato, não é o conflito individualizado, mas a desigualdade que o gera e que se intensifica em uma sociedade capitalista/neoliberal.

Por fim, cabe destacar que nosso estudo possui limites e não esgota as discussões ora iniciadas, mas esperamos que ele, de alguma forma, contribua para o entendimento mais crítico acerca da saúde mental dos conciliadores e mediadores de conflito.

## REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA O GLOBO. Rio de Janeiro: Editora Globo, 2017. Semanal. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2017/02/mais-de-75-mil-pessoas-foram-afastadas-do-trabalho-por-depressao-em-2016.html>>. Acesso em: 02 agosto 2021.
- ALBORNOZ, S. **O que é trabalho**. ed. 3. São Paulo: Editora Brasiliense, 1988. 100 p. (Coleção Primeiros Passos).
- AMARANTES, P. **Loucos pela vida: a trajetória da reforma psiquiátrica no Brasil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1995. 136 p.
- AMARANTE, P. **Saúde mental e atenção psicossocial**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2007.
- ANTUNES, R. **Os Sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo, SP: Boitempo, 2009.
- ANTUNES, R. Trabalho e precarização numa ordem neoliberal. In: GENTILI, P.; FRIGOTTO, G. (Org.). **A Cidadania Negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2001, p. 37-50.
- ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?: Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho**. 7 ed. Cortez, São Paulo. 2000.
- ANTUNES, R.; FILGUEIRAS, V. **Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo**. *Contracampo*, Niterói, v. 39, n. 1, p. 27-43, abr./jul. 2020.
- ANTUNES, R. PRAUN, L. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serviço Social & Sociedade** [online]. v. 00, n. 123, p. 407-427, jul/set. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/cbc3JDzDvxTqK6SDTQzJJLP/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em 02 de julho de 2022.
- ARBEX, D. **Holocausto brasileiro**. 1. ed. São Paulo: Geração Editorial, 2013. 233 p.
- BÉRTOLI, R. F.; BUSNELLO, S. J. **Métodos heterocompositivos e autocompositivos de solução de conflitos: a Mediação como meio de efetivar a obtenção da Justiça**. *Revista Direito*. Pág. 1-30, 2017. Disponível em: <<http://www.revistadireito.unidavi.edu.br/edicoes-antiores/revista-10-setembro-2017/metodosheterocompositivoseautocompositivosdesolucaodeconflitosamediacaoomomeiodedefetivaraobtencaodajustica>>. Acesso em: 31 jul. 2021.
- DAÚD JÚNIOR, N. Considerações histórico-conceituais sobre a instituição psiquiátrica no Brasil e a desinstitucionalização do “doente mental”. In: BOARINI, M. L. (Org). **Desafios na atenção à saúde mental**. 2. ed. Maringá: Eduem, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Relatório final da VIII Conferência Nacional de Saúde**, 1986.

BRASIL. **Decreto nº7.508, 28 de jun. de 2011**. Dispõe sobre a organização do sistema único de saúde - sus, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências. Ministério da Saúde, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Lei nº 10.216**, Lei da Reforma Psiquiátrica de 06 de abril de 2001. Diário Oficial da União.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Lei nº 8.080**. Lei Orgânica da Saúde de 19 de setembro de 1990. Diário Oficial da União.

CARVALHO, B.G, MARTIN G.B, CORDONI JR, L. A organização do sistema de saúde no Brasil. In: ANDRADE, S.M, SOARES, D.A, CORDONI JR, L. (Orgs). **Bases da saúde coletiva**. Londrina: Editora da Universidade Estadual de Londrina, 2001, p. 27-53.

CHAUÍ, M. **Convite à filosofia**. São Paulo: Editora Ática, 2000. Disponível em: <[https://home.ufam.edu.br/andersonlfc/Economia\\_Etica/Convite%20%20Filosofia%20-%20Marilena%20Chaui.pdf](https://home.ufam.edu.br/andersonlfc/Economia_Etica/Convite%20%20Filosofia%20-%20Marilena%20Chaui.pdf)>. Acesso em 31 jul. 2021.

CINTRA, A. C. de A.; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 19. ed. rev., atual. São Paulo: Malheiros, 2003.

COLOSSI, N.; COSENTINO, A.; GIACOMASSA, L. Do trabalho ao emprego: uma releitura da evolução do conceito de trabalho e a ruptura do atual modelo. **Revista Teoria E Evidência Econômica**, v. 5, n. 9. p. 53-66, maio 1997. Disponível em <https://doi.org/10.5335/rtee.v5i09.4769>. Acesso em 02 de jul. 2022.

CONFERÊNCIAS NACIONAIS DE SAÚDE: Contribuições para a construção do SUS. **Centro Cultural do Ministério da Saúde**, 2016. Disponível em: <http://www.ccs.saude.gov.br/cns/index.php>. Acesso em: 03 de julho de 2022.

**CONFERÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE**, 8º, 1986, Brasília. Anais 8º Conferência Nacional de Saúde, Brasília, 1986, Centro de Documentação do Ministério da Saúde. 1987, 430 p.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2020**. 2020. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2020/08/WEB\\_V2\\_SUMARIO\\_EXECUTIVO\\_CNJ\\_JN2020.pdf](https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2020/08/WEB_V2_SUMARIO_EXECUTIVO_CNJ_JN2020.pdf)>. Acesso em: 01 agosto 2021.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção** [online]. 2004, v. 14, n. 3. p. 27-34. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300004>>. Acesso em: 05 de jul. de 2022.

ENGELS, F. **A situação da classe trabalhadora na Inglaterra** (1845). Tradução de Shumann. São Paulo: Boitempo, 2010. (Coleção Marx-Engels).

- FERREIA JR., J. L.; THOMAZ, G. A. M. Fundamentação do direito à propriedade **privada**: o caso de John Locke. **Revista aproximação**. Rio de Janeiro. v. 12, ISSN: 2175-7534, pág. 84-102, 2019.
- FONSECA, R. T. M. O judiciário e a saúde mental no trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. 2011, v. 36, n. 123, p. 147-149. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0303-76572011000100014>>. Acesso em: 01 agosto 2021.
- FRIGOTTO, G. A interdisciplinaridade como necessidade e como problema nas ciências sociais. **Revista Ideação**. Foz do Iguaçu. v. 10, n. 1, p. 41-62, 2008.
- GARCIA, P. T; REIS, R. S. **Redes de atenção à saúde: Rede de Atenção Psicossocial-RAPS** São Luís: EDUFMA, 2018.
- GOLDBER, F. **Mediação em direito de família: aspectos jurídicos e psicológicos**. São Paulo: Foco. 2018. 88 p.
- GONÇALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2001.
- GRUNDRISSE. **Manuscritos econômicos de 1857-1858**. Esboços da crítica da economia política. São Paulo, Boitempo. 2011. 356 p.
- HUBERMAN, L. **História da riqueza do homem**. Zahar editores, 1981. 282 p.  
In: DICIO, **Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2020. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/trabalho/>>. Acesso em: 09 julho 2021
- KEPPLER, I. L. dos S.; YAMAMOTO, O. H. Psicólogos nos Centros de Referência em Saúde do Trabalhador. *Rev. Psicol., Organ. Trab., Brasília*, v. 16, n. 1, p. 48-60, mar. 2016. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572016000100005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572016000100005&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 1 julho 2021.
- LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências sociais**. Porto Alegre: Artmed, 1999. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008.
- LOCKE, J (1978). **Carta acerca da tolerância; segundo tratado sobre o governo; ensaio acerca do entendimento humano. Segundo tratado sobre o governo**. In Locke, J. 2.ed. São Paulo: Abril cultural, 1978. (Coleção Os Pensadores).
- MARTINS, L. M. **As aparências enganam: divergências entre o materialismo histórico dialético e as abordagens qualitativas de pesquisa**. Anais da 29ª. Reunião Anual da ANPED, Educação, cultura e conhecimento na contemporaneidade: desafios e compromissos. Caxambu, 2006.
- MARX, Karl. **Manuscritos Econômico-Filosóficos**. Lisboa, Edições 70, LDA, 1993.
- MARX, Karl. **O Capital: crítica da economia política**. São Paulo: Nova Cultura. Livro I, Tomo I, 1985.

MINAYO, M. C. de S. **Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social.** in: MINAYO, M. C. de S. (Org). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis - RJ: Vozes, 1994. p. 9-30.

MOORE, C. W. **O Processo de Mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos.** 2. ed. (Tradução de Magda França Lopes). Porto Alegre: Artmed, 1998.

MORAIS, B. et al. A categoria trabalho em Marx e Angel: uma análise introdutória de sua legalidade onto-histórica. *Revista Arma da Crítica.* v. 2, n. 2, p.36-47, Março, 2010. Acesso em: [http://www.armadacritica.ufc.br/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=9:artigos&Itemid=64](http://www.armadacritica.ufc.br/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=9:artigos&Itemid=64).

MOREIRA, V. **O Método Fenomenológico de Merleau-Ponty como Ferramenta Crítica na Pesquisa em Psicopatologia.** *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 2004, 17(3), pp.447-456

MUNIZ, H. P. et al. Ivar Oddone e sua contribuição para o campo da Saúde do Trabalhador no Brasil. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional* [online]. 2013 v. 38, n. 128 pág. 280-291. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0303-76572013000200015>>. Acesso em 23 Julho 2021.

NAVARRO, L. M. P. da S. **Formação em situação de trabalho para profissionais da saúde mental: a arte como mediação.** 2015. 297 p. Tese (Doutorado em Psicologia) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2015.

OLIVEIRA, C. F. B.; BRITO, L. M. T. **Judicialização da vida na contemporaneidade.** *Psicologia: Ciência e Profissão.* 2013, v. 33, n. spe, pp. 78-89. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pcp/a/5J9RSV5JxBmh9TZCVWMCvjkp/abstract/?lang=pt#>>. Acesso em 23 de Jul. de 2021.

OLIVEIRA, S. R. M.; SANTANA, S. P.; CARDOSO NETO, V. **Da justiça retributiva à justiça restaurativa: caminhos e descaminhos.** *Argumenta Journal Law*, Jacarezinho - PR, n. 28, p. 155-182, jul. 2018. ISSN 2317-3882. Disponível em: <<http://seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/1359>>. Acesso em: 23 jul. 2021.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO **A prevenção das doenças profissionais.** Genebra: OIT. (2013). Disponível em: <[http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/pdf/safeday2013\\_relatorio.pdf](http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/pdf/safeday2013_relatorio.pdf)>. Acesso em: 02 agosto 2021.

ORGANIZAÇÃO MUNDIA DA SAÚDE. 1948.

PADILHA, M. I. C. S.; BORENSTEIN, M.S. O método de pesquisa histórica na enfermagem. Texto **Contexto Enferm**, Florianópolis, Out-Dez; 2005. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/tce/a/xP3qnvKypfxsX3NXZGyf3vk/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 02 agosto 2021.

PACHUKANIS, E. B. **Teoria geral do direito e marxismo.** São Paulo: Acadêmica, 1988. 136 p.

PASQUALINI, J. C.; MARTINS, L. M. **Dialética singular - particular - universal: implicações do método materialista dialético para a psicologia.** *Psicologia & Sociedade*, 2015.

p. 362-371. Disponível em: <doi:10.1590/1807-03102015v27n2p362>. Acesso em 30 de junho de 2022.

PASSO, C. **Teoria do conflito**. 2016. Disponível em: <[http://www.isaconsultoria.com.br/media\\_upload/Teoria%20do%20Conflito%20\\_%20Texto%20Celia%20Passos.5c7430ccc0610.pdf](http://www.isaconsultoria.com.br/media_upload/Teoria%20do%20Conflito%20_%20Texto%20Celia%20Passos.5c7430ccc0610.pdf)>. Acesso em 01 agosto 2021.

PITTA, A. M. F. Um balanço da reforma psiquiátrica brasileira: instituições, atores e políticas. **Ciência & Saúde Coletiva** [online]. 2011, v. 16, n. 12 p. 4579-4589. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-81232011001300002>>. Acesso em 03 de julho de 2022.

POLIGNANO, M. V. **História das políticas de saúde no Brasil**: uma pequena revisão. Cadernos do Internato Rural: textos de apoio, 2001. Disponível em [http://www.medicina.ufmg.br/dmps/internato/saude\\_no\\_brasil.rtf](http://www.medicina.ufmg.br/dmps/internato/saude_no_brasil.rtf).

SANTOS, L. S.; ARAÚJO, R. B. **A revolução industrial. História econômica geral e do Brasil**. Cesad, Aula 3, 2016. Disponível em: <[https://cesad.ufs.br/ORBI/public/upload/Catalago/10264518102016Historia\\_economica\\_geral\\_e\\_do\\_brasil\\_Aula\\_03.pdf](https://cesad.ufs.br/ORBI/public/upload/Catalago/10264518102016Historia_economica_geral_e_do_brasil_Aula_03.pdf)>. Acesso em 23 de jul. de 2021.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 1986.

THOMPSON, E. P. *The Poverty of Theory and other essays*. London: Merlin Press, 1995.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO TOCANTINS. Resolução n. 125, 29 nov. 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 04 agosto 2021.

VASCONCELOS, C., E. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método. 2008. 209 p.

WACHELESKI, M. P. **A judicialização das relações sociais e políticas: UMA ANÁLISE A PARTIR DO PENSAMENTO DE HANNAH ARENDT**. 2007. 182 f. Dissertação (Mestrado em Ciência Jurídica) – Universidade Do Vale do Itajaí – UNIVALI.

WOLECK, A. **O Trabalho, a ocupação e o emprego**: Uma perspectiva Histórica. Revista de Divulgação Técnico-científica o Instituto Catarinense de Pós-Graduação, p. 33 - 39, 01 jan. 2002.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO

APÊNDICE B - ENTREVISTA 1 – KATIE

APÊNDICE C - ENTREVISTA 2 – SARA

APÊNDICE D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

**APÊNDICE A**  
**ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO**

1. Nome:
2. Sexo:
3. Idade:
4. Cidade/Estado:
5. Profissão:
6. Formação:
7. Estado Civil:
8. Há quanto tempo trabalha com a mediação? Por que escolheu ser uma mediadora?
9. Como conheceu o método da mediação?
10. Fez curso para ser mediador (a)?
11. Com quais profissionais trabalha e como é a relação com esses profissionais?
12. Como você se sente no ambiente de trabalho?
13. Quais as principais demandas que suscitam a mediação?
14. Como você desenvolve seu trabalho?
15. Você considera seu trabalho importante e efetivo? Justifique
16. Quais os desafios e as potencialidades do seu trabalho?
17. Você sente prazer em realizar seu trabalho?
18. Você recebe alguma remuneração? Concilia a mediação com outro trabalho?
19. Já pensou em não trabalhar mais com mediação?
20. Me fale um pouco sobre a sua rotina (incluindo o trabalho e a vida pessoal)
21. O que você entende por saúde mental?
22. Como está a sua saúde mental?
23. Você tem acesso pleno aos direitos sociais (saúde, educação, moradia, alimentação, trabalho, esporte, cultura e lazer)?
24. Há alguma ação voltada para sua saúde mental no seu trabalho?
25. No seu trabalho há um psicólogo que atenda a equipe de servidores?
26. Faz ou já pensou em fazer terapia?
27. O seu trabalho de mediador promove ou interfere negativamente em sua saúde mental?
28. Tem algum problema de saúde? Eles se relacionam de alguma forma com o seu trabalho?
29. Toma algum medicamento? Qual?
30. Tem algum comentário que queira fazer?

## APÊNDICE B

### Entrevista 1 – Katie

Tudo bem então primeiro e seu nome completo eu me chamo Clídia Soares dos Santos Brito sexo feminino. Qual a sua idade? Tenho trinta e nove anos. E de que cidade que estado você é? Eh eu minha naturalidade é Belém do Pará. Hum interessante. E qual que é a sua profissão? Eh eu sou formada em direito. Sou advogada né? Tenho OAB. eh atualmente eu sou concursada da Defensoria Pública, sou servidora pública, analista jurídico da Defensoria Pública eh e exerço essa função atualmente. Bastante coisa. Né? A sua formação em direito. Eh seu estado civil. Casada. E há quanto tempo que você trabalha com mediação? Eh eu esse ano, esse ano de dois mil e vinte e dois eh eu faço dez anos de defensoria pública, né? e estou aqui no núcleo de conciliação e mediação há dez a três anos. Três anos. Isso eu vim pra cá em dois mil exatamente em junho de dois mil e dezenove. E por que que você pode responder. Então, eh deixa eu só esclarecer aqui, né? Na aqui no núcleo, né? No núcleo de conciliação e mediação nós temos duas frentes de atuação Franciele. Nós temos a frente de de conciliações né? As conciliações elas tem eh um caráter eh de atendimento mais breve. Né? Eh nós atuamos eh embora nós tratemos de alguma nos relacionamentos que chegam, né? Eh eh principalmente no âmbito familiar eh tem a frente de conciliação que os servidores que atuam na área de conciliação e tem a mediação. Então aqui na Defensoria Pública o núcleo trabalha com conciliações e mediações. Eu nesse momento atuo nas conciliações. Então eu trabalho como conciliadora. E aí tem a Lane, né? Que é a psicóloga e ela trabalha como mediadora. Entendi. E qual que é a diferença básica entre a conciliação e a mediação? Eh nas a conciliação Ambos trabalham conflitos. Mas na mediação há possibilidade de de trabalhar esses conflitos de uma forma mais aprofundada. Né? Então trabalha de fato os relacionamentos né? A forma como como as pessoas estão convivendo entre si, né? Nas conciliações elas as conciliações elas tem um período de duração menor, né? Então enquanto uma mediação dura de duas horas, horas e meia, até três horas, as conciliações é uma hora, uma hora e quinze. Então, são conflitos um pouco não são conflitos tão eh tão tão evidentes, né? São conflitos que estão mais moderados e e nós trabalhamos isso dentro de uma hora e tratamos um pouco mais restringindo a parte jurídica. Entendi. E como que você chegou a ser conciliadora? Foi escolher rua eh eu estava trabalhando num outro setor da Defensoria Pública né e eh na época conversei com o meu superior que não estava de fato me identificando com aquela função, falei isso pra ele né? E ele disse que ia verificar uma outra possibilidade de setor pra mim. E eu já estava vislumbrando algo nesse sentido. E passado alguns dias ele me ofertou uma vaga Núcleo de Mediação e Conciliação e

eu aceitei prontamente. Né? Vim pra cá pro núcleo e eh embora eu goste muito das áreas de atuação da Defensoria Pública, o núcleo de mediação e conciliação eh foi realmente onde eu me encontrei. De todas as atuações que tive aqui no aqui na Defensoria. E como que você chegou a conhecer sobre a mediação, sobre a conciliação? Eh ele me ofertou né? Eu fui estudar sobre o assunto e e assim a princípio eu gostei bastante. Né? Ele me eh ele foi ele me ofertou essa vaga e eu vim Eh eu confesso que na época eu não tinha o não tinha o conhecimento dessa parte técnica né? De como é que seria essa atuação. Eh no entanto eu trabalhei no interior e o interior assim é uma cidade muito pequena e uma comarca muito pequenininha. E nas comarcas menores nós atuamos muito nessa questão do conflito por meio de acordo. Uhum. Então quando eu vim para o núcleo eu já tinha mais ou menos uma noção como seria. E onde você trabalhava antes? Na verdade eu eu já eh já caminhei bastante aqui. Eh eu já trabalhei na comarca de Pium né? Como analista jurídico lá de Pi um eu fui pra Comarca de Paraíso eh trabalhei em Paraíso também de Paraíso eu fui para Gurupi trabalhei na comarca de Gurupi e de Gurupi vim pra Palmas é uma estrada bem grande já, né? Eh exatamente. E você precisou fazer algum curso adicional pra trabalhar com com a com mediação, conciliação? Eh na verdade Franciele eu não tinha feito nenhum curso até vir pra cá né? Relacionada a essa a essa área. Eh aí eu eu faço terapia né? Já tem quatro anos eh eu tenho mais tempo de terapia do que tempo de ângulo eu faço faço terapia eh e a minha psicóloga ela atua na área sistêmica. né? E eh ela ela me disse que se eu fizesse algum curso, uma pós, algum nessa área que isso poderia me ajudar muito também no meu trabalho, além de ajudar bastante na vida pessoal também me ajudaria bastante no meu trabalho. E assim eu fiz, surgiu eh no ano de dois mil e vinte e dois. Não, dois mil e vinte e um surgiu de fazer a pós-graduação em metodologia de atendimento sistêmico. E e aí eu iniciei a pós, fiz, na verdade foi dois mil e vinte, foi um ano e meio depois. Aí eu fiz a pós graduação, finalizei em dezembro do ano passado. e e após assim pra mim foi fundamental assim ela me ajudou eh consideravelmente a melhorar o meu atendimento né? A entender as pessoas com as quais eu estava lidando ela foi fundamental assim eh de de realmente modificar a minha estrutura de forma que eu pudesse também eh ofertar as pessoas que eu estava atendendo um melhor atendimento. Muito bom. Conhecimento é poder, né? É, exatamente. E dentro do seu ambiente de trabalho, com quais profissionais que você trabalha e qual que é a sua relação com eles? eh atualmente no núcleo nós temos o coordenador que é o doutor Leonardo Oliveira Coelho né? Que é o é o defensor público coordenador do núcleo nós temos a Lane que é a psicóloga mediadora Como conciliadores nós somos três no momento. Eu, a Leida, que é minha colega conciliadora e o Victor Hugo que também é conciliador. Nós também temos eh os profissionais, né? Os servidores que atuam na área da triagem, que eles recebem

eh os os assistidos e fazem uma uma coleta de informações iniciais, né? Pra verificar se essas pessoas podem ser atendidas pela Defensoria Pública e se elas estão também em condições de serem encaminhadas para uma tentativa de acordo. Aí nós temos três profissionais nessa área. A Carolina, o Marco Seroni e a Giovana né? Atualmente o núcleo tá estão acontecendo algumas modificações, mas nesse momento são essas pessoas e nós temos o Danilo que ele é estagiário aqui no núcleo. Então atualmente são esses profissionais. A minha relação com eles é muito boa, é ótimo. Eh eu até hoje na verdade é meu último dia de defensoria pública eu eu estou sendo cedida para um outro órgão né? Eh eu recebi um convite, aceitei e tô indo para um outro óculos e hoje foi inclusive a minha despedida e foi algo bastante emocionante pra mim verificar como eles eh a forma como eles relataram nossos relacionamentos e eu fiquei muito feliz. Pra mim realmente eh trabalhar com eles eh eles são extremamente dedicados né? Muito profissionais são eh eles realmente estão em muito bem intencionados no sentido de realmente ofertar ou assistir o melhor atendimento possível né? Estão realmente imbuídos da missão que a instituição tem e como que você se experiente nesse ambiente de trabalho, trabalho com essas pessoas, com com esse com o seu trabalho em si? Como assim? Não entendi. É como que você se sente eh no seu ambiente de trabalho? É um ambiente confortável que você consegue fazer trabalho interdisciplinar com seus parceiros, que você tem voz ativa. Sim, sim, é um ambiente de muita troca, né? De em que realmente eh nós nos comunicamos em que realmente nós conversamos, ouvimos uns aos outros eh escutamos a necessidade do outro eh e estamos realmente eh de ajudar o outro e quando eu digo o outro não é um assistido é realmente dentro da equipe né? Toda vez que um colega procura o outro é isso que a gente observa né? Eh eh esse sentimento de parceria no sentido de não vamos nos nos ajudar, né? E nesse momento é assim que eu me sinto no núcleo. E fazendo esse trabalho, quais que são as principais demandas que chegam pra você? Eh, as principais demandas são na área de família. né? Eh divórcio eh regulamentação divórcio consensual né? Que é o que é feito por meio de acordo quando as duas partes querem desejam o divórcio. Eh nós temos também a questão da da regulamentação dos alimentos, guarda e convivência para os menores. Também é um é uma demanda que é bastante eh flui muito aqui no setor temos também eh reconhecimento de solução de união estável que também ah é uma demanda bastante alta aqui então basicamente assim são esses só por curiosidade já chegou por acaso algum caso pra você de por exemplo emancipação de menor não eu nunca trabalhei com emancipação não. Normalmente os menores que chegam aqui eh ou eles estão assistidos pelos genitores né? Ou eles já estão emancipados pelo casamento. E aí querem o divórcio? triste e você no seu trabalho como é que você desenvolve ele? Como que se dá a sua função? Eh então eh nesse momento a defensoria está trabalhando com duas frentes

de trabalho né? A frente remota que iniciou na pandemia né? E e até o momento nós damos prosseguimento a ela pela comodidade dos assistidos que não precisam ir à instituição e tem também a forma de atendimento presencial. Então eh os assistidos buscam o atendimento né? Eles passam pelo atendimento inicial por meio do zero oitocentos ouvindo na instituição eh identificando que há uma possibilidade de acordo encaminhado para a triagem né? A triagem faz aquele eh recolhimento de documentação inicial, perguntas pra verificar se de fato é possível fazer um acordo e depois esse atendimento eh encaminhado sendo possível um acordo é encaminhado pra conciliação. Aí eu recebo os assistidos seja presencialmente ou seja eh por meio remoto né? Por meio de vídeo chamada de WhatsApp e inicio a conversa com o assistido. E aí com os assistidos, né? E eu embora seja algo eh que pareça, óbvio, mas eu sempre faço questão de falar para os assistidos que a participação na sessão de conciliação ela é voluntária. Né? Que eles participam se eles quiserem, se desejarem participar. Porque quando eles recebem uma uma carta convite ou uma ligação ou um WhatsApp que eles venham o emblema da Defensoria Pública a impressão que passa é que são obrigados a participar tem que participar né? Visto que a defensoria é um órgão eh do judiciário então tem que participar eu sempre faço questão de frisar, né? Que é voluntário, que eles participou se quiserem, se sentirem à vontade e da mesma forma o acordo, né? O acordo embora também pareça algo que eu dizer isso né? Olha, o acordo é pra quando as partes se sentem à vontade, né? Tem as suas expectativas atendidas, né? Elas estão confortáveis pra fazer aquele acordo e que o acordo está atendendo às necessidades de ambas as partes. Né? Então assim então assim a gente inicia. E aí começa todo o desenvolvimento da demanda, né? Por por qual motivo eh a pessoa solicita o atendimento na defensoria? Ah eu solicitei por esse, por esse, por esse motivo. OK. Então aí nós começamos a trabalhar a demanda jurídica, né? Que a pessoa traz. E pode acontecer mais de uma sessão de conciliação? Pode, pode sim. seja pelo tempo, né? Porque não foi possível trabalhar todas as as demandas naquele determinado período de tempo, seja porque o o assistido eh a gente observa né? Que naquela sessão não se sentiu confortável para eh ele não se sentiu confortável pra firmar um acordo nós sempre damos essa opção né? Eu sempre falo olha nós não nós não precisamos ficar o acordo agora, não há nenhuma obrigatoriedade, né? Vocês podem pensar e aí a gente agenda uma segunda, uma segunda sessão de conciliação, não tem limite, tá Franciele? Então assim, se chega na segunda na segunda sessão qualquer motivo eles não se sentem à vontade a gente pode marcar uma terceira sessão. Não tem não há uma limitação. São raros os casos que chegam na terceira sessão de conciliação. Na segunda nem tanto. Tá? Normalmente a gente observa assim quando o assistido não ficou satisfeito ou quando eh ou quando a sessão de conciliação foi extremamente emotiva né eles se emocionaram muito por

qualquer motivo eh a gente sempre sugere, seja feita uma segunda sessão. E na sua opinião eh seu trabalho eh ele é importante? Ele tem efetividade? olha Franciele dentro do do judiciário né? Eh a as conciliações, as mediações elas vieram de fato pra trazer um um benefício muito grande pra população né? Tendo que eh a as demandas litigiosas elas demandam tempo eh demandam muitas vezes eh financeiramente os assistidos demandam, ou seja, os assistidos eles chegam pra serem atendidos e eles estão com um problema, estão angustiados, né? E quando eh a a ele é submetido a uma sessão de conciliação e aceita participar né? E e tem vontade de fazer o acordo quando as duas partes né? Vontade de fazer um acordo a gente observa a efetividade disso. Né? O eh eh eu nós sempre eu sempre digo assim que nós somos um mero instrumento. que nós vamos ajudar em orientações, né? Naquilo que é possível, dentro das demandas legais, né? Mas eh o assistido, ele é que diz né? Se é possível fazer um acordo, né? Se ele está realmente eh aberto pra isso, né? Então isso eh eh pela demanda que nós vemos aqui, né? Que nós temos uma demanda alta. Eh são muitos atendimentos por dia e a solução dessas demandas são muito céleres se comparado a a uma demanda litigiosa. Né? Então rapidamente o assistido a sua problemática resolvida. Né? Então de fato assim a a em todo o Brasil as conciliações e as mediações vieram não só pra desafogar o judiciário né? Mas principalmente o judiciário no que eu digo as demandas litigiosas mas principalmente pra trazer um conforto, um alívio né? Eh uma solução mais rápida, mais célere e efetiva. pras pessoas que buscam esse tipo de atendimento. E você comentou que a demanda é muito grande, vocês têm muitos atendimentos por dia. Eh vocês dão conta da demanda, tem pessoal suficiente pra isso? Eh o o nosso coordenador ele é bastante preocupado com isso sabe? Ele está sempre se esforçando pra aumentar a equipe. pra fazer modificações no sentido de que eh a equipe seja seja capaz de suprir as necessidades né? Do do da busca pelos né? Pelas mediações eh mas em algum momento né? Mas assim o que nós damos conta sim nós damos né? Nós temos aquela demanda diária e nós realmente buscamos atender né? Dentro das dentro daquela demanda que surge né? Mas eh como eu disse assim nada que nós não possamos conversar com coordenadora e temos abertura pra isso. Né? Pra falar sobre isso com ele. E quais que são as o que considera desafios e as potencialidades que você tem nesse trabalho. Eh olha Os maiores desafios assim que eu observo é porque assim cada cada pessoa que busca o atendimento numa defensoria pública eh ela embora ela busque esse atendimento muitas vezes eh não há uma abertura de ambas as partes pra pra realização né? De uma possibilidade de acordo né? e em algum momento eh a gente eu observo né? Que pra mim assim esse é o maior desafio quando não há essa abertura, quando não há essa possibilidade, né? E eh pra mim esse é um grande desafio. Né? Embora eu tenha conhecimento de que eu tenha consciência de que eh posso auxiliar, posso ajudar, posso é

colaborar e contribuir como um terceiro interventor até certo ponto né? O que o o assistido deseja, o que ele quer é algo que está na estrutura dele, né? E ele é quem vai decidir. Né? Até que ponto aquilo também é bom pra ele. Então eu vejo isso como um grande desafio. Né? O tempo todo me conscientizar de que cada um tem a sua eu tenho a minha estrutura, as pessoas que nós atendemos tem a estrutura delas e elas eh essa demanda, né? Eh o desejo de solucionar essa demanda parte principalmente delas. a conscientização disso pra mim é um desafio. Como potencialidades eh realmente eh eu me sinto extremamente útil. eu me sinto muito útil eh podendo auxiliar, podendo ajudar né? Ver eh os assistidos assim a gente ainda está atendendo de máscara né? Todos conversando com você sem máscara porque nós estamos virtual, mas quando os assistidos estão aqui a gente ainda atende com máscara e aí ver assim essa os olhinhos dos assistidos assim brilhando. Felizes com a solução daquela demanda é algo assim que me deixa muito muito feliz. E você eh diria que você sente prazer em realizar esse trabalho? Muito muito. Muito prazer. Muito. Então trabalhando dentro da defensoria nesse cargo você tem a sua remuneração porque eh de acordo com algumas pesquisas que eu fiz existem eh casos de mediação e conciliação que são voluntários né? Então cirurgia é essa dor e você concilia eh a conciliação com algum outro tipo de trabalho? Não. Não, nesse momento eu atuo apenas na defensoria pública. Você já pensou em não trabalhar mais conciliação sei que tem pouco tempo que você está nessa área mas já passou pela sua cabeça? Então eu estou eh hoje é meu último dia né? Eu pedi eu recebi um convite aceitei pedi sessão pra outro órgão, nesse outro órgão eu não trabalharei com com mediação e nem conciliação, não farei conciliações nesse outro órgão. Eh mas não porque eu não goste, de maneira alguma eh eu estou me autodesafiando, né? Embora pareça pouco tempo, eu estou há três anos aqui, já aprendi muita coisa, sei que tenho muito a aprender ainda, né? Fiz uma pós-graduação pra essa essa possibilidade de atender melhor as partes, os assistidos, mas eh nesse momento eu estou pedindo sessão pra um outro órgão pra um novo desafio, né? Eu acho a minha intenção é sempre estar modificando a minha estrutura, sempre me proporcionar desafios pra crescimento, né? Pra que eu possa eh não estar acomodada, né? Pelo contrário, né? Está o tempo todo realmente me possibili esse crescimento, esse amadurecimento. Né? Então eu estou nesse momento. Eh almejando um outro trabalho né? Em uma outra área. Interessante né? Está sempre em e eu queria saber um pouco mais sobre a sua rotina é incluindo o trabalho sua vida pessoal como que é essa rotina? Então, eu a gente eu entro no trabalho às oito da manhã, né? E pela manhã eh eu tenho na minha pauta o agendamento de quatro sessões de conciliação. Então oito e quinze, nove e quinze, dez e quinze e onze quinze. E aí por dia os conciliadores fazem seis conciliações. Né? E eu faço quatro pela manhã e duas à tarde. eu venho pra subir e nós iniciamos a rotina né? Das conciliações. Algumas

presenciais outras eh virtuais. Eh e aí vai dando os horários nós eh fazendo os atendimentos. Aí finaliza, meio-dia, a última sessão de pós-graduação e aí eu vou pra casa, fico com o meu filho, eu tenho um filho de seis anos, né? Fico com ele no meu horário de almoço almoçamos juntos, ficamos juntos eh ai meu marido chega, aí leva o meu filho pra escola e eu volto pro trabalho. Aí à tarde são mais duas conciliações e faço as duas a última terminar às dezesseis horas, quatro horas da tarde aí sempre tem algo pra fazer um aspecto eh de fazer alguma redação, de ter de acordo, né? Alguma algo relacionado a verificação de processo judicial, né? Finaliza o expediente às dezessete. Eh aí às dezessete horas normalmente. Quando eu consigo eu vou pra academia. depois vou pra casa e fico à noite com meu filho, meu marido. Aí é mais ou menos assim a minha rotina diária. É realmente um desafio ir pra academia depois de um dia de trabalho. é muito ruim antes né? Mas o look mas não é possível então a gente faz aquilo que é possível o melhor dentro daquilo que é possível né? Sim com certeza e eu queria saber de você que você entende por saúde mental? Lembrando que não existem respostas certas ou erradas tá? Eu quero saber aqui você entende que é o que representa pra mim, né? Dentro da minha estrutura e exatamente é o quando eu falei pra você assim que eu fiz a pós e a minha psicóloga disse que ela ia me ajudar muito no aspecto eh profissional e pessoal foi exatamente isso que eu aprendi dentro do do do da metodologia de atendimento sistêmico que não existem respostas certas e erradas né? Cada observador enxerga a partir eh da sua estrutura né? Então saúde mental pra mim é algo pra você já representa outra coisa né? E e é isso mesmo porque é dentro da sua estrutura daquilo que você observa né? Então eu eu assim, foi extremamente significativo isso. Eh saúde mental pra mim eh não é a ausência de problemas. Né? Os problemas as as demandas, os desafios eles estão sempre aí. A saúde mental que eu vejo é nós nos sentirmos capazes de encontrar eh soluções, encontrar saídas ou ver possibilidades de resolução disso e se nós não vemos essa possibilidade que nós eh tentemos enxergar aquele aquela problemática, aquela demanda, aquele desafio de uma forma eh que nos traga crescimento e amadurecimento. Então pra mim isso é saúde mental. pensando no que você entende por saúde mental como está a sua? Saúde mental. Olha Franciele eh pra mim assim eu eu na verdade eu de certa forma eu estou buscando um problema né? Eu estava bastante com aqui no núcleo, né? Bastante confortável com meus colegas, a equipe é maravilhosa e bastante confortável com a o coordenador do eu estava bastante confortável. e em algum momento eu decidi me autodesafiar e dizer assim não eu eu quero mais eu eu está está muito confortável é que eu preciso modificar a minha estrutura preciso buscar algo novo né e então eu estou buscando um desafio eu estou a procura de algo que modifique mais a minha estrutura a cada dia então eh a minha saúde mental está muito boa diante disso porque não é eu num num tô

esperando surgir um problema, eu não estou esperando surgir um desafio, eu estou indo à busca dele. Então eu estou indo ao encontro do desafio, né? Então eu me sinto bem, né Eu me sinto muito bem. É, com certeza, toda mudança ela gera. Nós conflitos, gera incertezas e de acordo com o que você falou o que você entende por saúde mental, você se sentindo confortável pra se arriscar pra ver novos horizontes, novas perspectivas. Então isso indica que você tenha possibilidade de conseguir lidar com esse novo cenário. Eh vou me esforçar pra isso. Eh a gente já está caminhando pro final, tá? Já está terminando. Eh você tem acesso a aos plenos direitos sociais? Que aqui eu estou considerando saúde, educação, moradia, trabalho, esporte, cultura, lazer. E dentro da da defensoria existe alguma ação voltada pra pro cuidado com a saúde de vocês funcionários que trabalham, conciliação, mediação ou com os funcionários de maneira geral? Tem, tem sim eh quase que diariamente nós recebemos mensagens nós temos um meio de comunicação interna e que se chama e quase que diariamente nós recebemos mensagens no eh eh de dos profissionais da área psicologia, né? Que atuam nessa área de saúde mental, eles ofertando eh esse tipo de serviço, né? Para nós servidores, né? Que eh todas as informações serão mantidas em sigilo, eh mas é algo sim que a instituição se se esmera pra fazer. Eu nunca nunca utilizei dessa demanda porque eu faço terapia né? A minha eu já tenho quatro anos de acompanhamento e então eu nunca utilizei, né? Nunca vi necessidade de utilizar essa demanda, mas nós temos sim, não é voltado para os profissionais do núcleo, é voltado para os servidores da instituição. então são psicólogos que ficam à disposição pra poder fazer esse atendimento. Sim, sim. E e com muita frequência a defesa oferta debates, oferta eh seminários, né? Conversas em eh conversas eh eles falam conversas de roda né? Embora seja virtual né? Com profissionais que que sempre tem algo a a crescer. Por exemplo, né? Em determinado momento fala-se sobre a maternidade, né? Sexualidade. Então sempre tem uma demanda que remete nessas conversas de roda são pré-agendadas, né? Os servidores que quiserem, podem participar. Então, sempre tem. É muito interessante que a instituição se preocupe. É porque não é em todos os casos que isso acontece, né? É, exatamente. E o seu trabalho como conciliadora, ele promove ou interfere negativamente na sua saúde mental? Você tem essa noção? é Franciele e o o lidar diariamente com a emoção das pessoas e normalmente quando elas vem pra conciliação e pra mediação elas não estão elas estão elas estão imersas em emoções difíceis né? Então é raiva, tristeza chateação, decepção e às vezes vislumbrava um casamento pra vida toda que não aconteceu né? Às vezes vislumbrado um cuidado de um pai, de uma mãe depois de um de uma separação que não aconteceu. Eh com os filhos, né? O cuidado com o pai, da mãe, com os filhos. Então as pessoa numa partilha de bens, as pessoas veem realmente vezes elas vem eh indignadas né? Então o lidar diariamente com isso é algo que nos demanda eh muito emocionalmente. Então tem dias

de fato. Que eu me sinto emocionalmente bastante cansada. Né? Do lidar com isso diariamente tem sessões de consideração que quando terminam eh eu observo assim que estou cansada. né? Pelo pela demanda emocional que aconteceu ali muitas vezes acontecem as pessoas choram né? Estão muito tristes, revoltadas e eh mas o que eu aprendi ao longo desses anos né? E com a terapia e com a pós né? E com o amadurecimento da vida né? É que eh nós temos um limite que nós podemos ajudar as pessoas e desde que as pessoas também queiram ser ajudadas né? Então eh nós ofertamos nós nos dispomos, né? Mas tem querer e a abertura da pessoa que está passando por aquela situação, né? Então eh em algum momento sim eu me sinto cansada, em algum momento sim eu me sinto emocionalmente eh abalada, mas não é algo que que atrapalha a minha rotina, não é algo que me demande emocionalmente, não é, não a minha saída do núcleo não tem nada a ver com isso, pelo contrário, eu gosto muito do que eu faço. A minha saída do núcleo é por motivos realmente pessoais no sentido de novos projetos, de de tentar novas situações. Mas eh é algo sim que nos demanda bastante emocionalmente muito mesmo. E já tiveram ou teve algum caso que particularmente te afetou, que você viu que por exemplo está no seu limite que você não conseguiu ajudar o que você teve que repassar pra outra pessoa Franciele eh eu estou tentando me lembrar que na verdade assim não aconteceu de de eu ter um limite assim de chegar a um ponto de dizer assim olha eu não lido com isso e tudo mais isso não aconteceu não é eh mas o que acontece na nossa rotina é de do dos próprios assistidos não estarem eh com abertura pra pra conciliar né? E e e por isso a conciliação muitas vezes não aconteceu. Mas não que eu que eu tenha chegado assim algum limite não. Alguns casos me demandam emocionalmente. eh principalmente casos em que tem menores né? São casos assim sofridos a mim mas eh não assim não que eu não lide com isso não assim não tem assim é só pra te exemplificar, tá? Tem algumas áreas na defensoria por exemplo que eu não intenciono trabalhar e que eu não tenho vontade de trabalhar por exemplo a área criminal. Uhum, sim eu não é algo que eu não toleraria, né? Dentro da instituição. Eu já recebi uma proposta pra isso e disse, olha, muito obrigada, eu não não tenho pra mim, assim, não é algo que cabe na minha estrutura. né? É claro que a gente se adapta mas se eu tiver opção de escolha nesse momento eu não trabalho na área criminal. Eh então assim só pra te exemplificar dentro da instituição algo que eu não faço e eu não faria. Eh mas dentro das conciliações embora nós tenhamos essa demanda emocional eu não cheguei a um limite assim de dizer ah esse caso eu noto isso eu não faço. Não. Nem mesmo que haja uma demanda emocional pra mim sendo uma conciliação eu atuo. Entendi. Eu não sei se eu consegui ser clara. Não consegui entender sim. É só pra pra gente finalizar eu queria saber se tem algum problema de saúde ou físico ou relacionado a emocional, se você toma algum tipo de medicamento? Olha, eu tenho

hipotireoidismo que foi desencadeado na minha gestação do meu filho. E aí faço uso de levoí de cinquenta miligramas mas quando eu tive o meu filho eu nem estava em casa ainda. Então isso não tem absolutamente nada a ver com com trabalho hoje. Eh não tenho nenhum outro problema de saúde não. Não. Eu eh eh eu faço terapia mas eh para para questões diárias, mas também nunca fiz uso de medicamento psiquiátrico, não, é realmente pra pras nossas demandas diárias, né? Pra que a gente possa e ir solucionando e buscando, né né? Soluções pros desafios diários. Também, né? Isso, exatamente. Autoconhecimento, né? A compreensão de si e do outro. as as possibilidades de virada de chave, né? Pra que a gente possa essa mudança de pensamento também nos permita a mudança de comportamento né? E que o acolhimento de si próprio e do outro, né? Eh e então é pra isso, mas assim, eu não uso nenhuma medicação, isso. Você faz terapia, se eu não me engano, você falou há quatro ano anos? Isso? É quatro anos isso. Era isso eu queria saber se você tem algum comentário ou algo que você acha que seja importante falar que eu não talvez tenha perguntado a princípio Franciele eu não estou me lembrando de nada Mas mas assim acho louvável o seu trabalho. Eh acho louvável você estar buscando você buscar de alguma forma entender esse universo. né? A Defensoria Pública é um universo muito grande, né? De em que nós prestamos muitos tipos de muitos tipos de nós ofertamos ao assistido, né? Muitas formas de resolução de sua e eu achei interessante quando você trouxe né essa possibilidade de abordar o profissional que atua no núcleo. É a primeira vez tá? Que que eu vi isso acontecer. É a primeira vez que eu vi alguém e buscando saber e conhecer, né? Sobre sobre a nossa atuação eu isso ainda não tinha apegado até nós. Então eu acho louvável eu parableno você né? Achei eh inovador né? Embora nós eh embora nós estejamos aqui no dia a dia e acaba que vira um cotidiano, uma rotina, né? E aí quando nós eh nem vemos não é? Estamos imersos naquilo. Então é muito interessante ver um espectador de de fora, né? Um terceiro observando, né? Como é que eh esse sistema que está se tinha vendo, tá funcionando, né? Um terceiro observador interessado, né? Em como é que esse sistema tá funcionando. Então, isso foi a primeira vez e eu a primeira vez comigo nesses três anos que eu estou aqui. Então achei louvável, quero parabenizar você por isso, né? Pela iniciativa, pelos seus olhos terem eh terem chegado até aqui e eu espero que você tenha muito sucesso na sua pesquisa, desejo realmente que você tenha muito sucesso, que você eh que você possa de fato chegar nos objetivos em que você está almejando nesse momento. Então eu desejo todo sucesso pra você. Eu continuo a disposição, está bom? Para o que você precisar e a instituição também, está bom? E muito obrigada pela oportunidade de participar. Eu que agradeço demais pela sua disponibilidade. É um prazer ter-te conhecido. Pra mim foi esclarecedor de eh como funciona o serviço, porque o o material que existe sobre é muito específico. Então na prática, na vivência

eh é muito abstrato o que que a gente tem acesso. Até mesmo a psicologia está acesso à justiça é muito restrito então esse contato é muito interessante e muito importante também pro desenvolvimento meu trabalho e pra saber vou desenvolver alguma coisa que poucas pessoas ainda tiveram interesse ou que ainda existe material sobre isso mas que é importante falar que é importante que as pessoas saibam saibam que tem esse serviço que elas podem ter esse acesso fico muito grata pela sua participação muito agradecida por te conhecer e eu te encaminhar o link do formulário, vou te encaminhar por e-mail o formulário e assim que finalizar a pesquisa eu te encaminho também o documento da pesquisa. OK? Tudo bem, está ótimo. Aí esse você quer que eu preencha e devolvo pra você como é como é que você quer? Então eu fiz ele no Google Forms eh você vai tem alguns espaços pra você preencher RG, CPF, seu nome eh se eu não me engano tem algumas tem o termo de consentimento e tem a a opção de você marcar se concorda ou não com a participação da pesquisa. Não é necessário eh igual eu vou tentar anexar se eu conseguir aí vai abrir uma aba pra você você fazer assinatura online no seu próprio celular. Senão só você consentindo já vale como assinatura digital. Ah ótimo, tudo bem. Está joia. Você precisa disso pra hoje ainda? Não, isso é mais que eu precisava mesmo era só colher as informações que eu estou com um tempinho um pouco apertado sim eu entendo perfeitamente eu entendo perfeitamente bom então é isso muito obrigada sucesso nova área, nos seus novos desafios e foi um prazer. Tá, foi um prazer, viu? Franciele, um prazer mesmo te conhecer, muito sucesso pra você. Obrigada pra ti também, até mais. Até. Tchau, tchau.

## APÊNDICE C

### Entrevista 2 – Sara

Primeiro eu queria saber se o nome completo Lane Ruth de Souza Barros. Eh das libras? Eu no no no caso eu acredito que no na licitação que a me mandou tem seu nome certinho escrito é só por de praxe o sexo é feminino né eh qual a sua idade? Quarenta e oito. Eh e a cidade, estado que você é natural? Balsas Maranhão. Hum. Tenho amigas da psicologia do Maranhão. Qual que é a sua profissão? Eu sou psicóloga e atuo aqui como mediadora. Além da da formação em psicologia tem alguma outra formação? Bem, eu tô formam eu tô fazendo uma pós e eu fiz uma pós em Gestão Pública pela UFT e também tô fazendo uma pós era psicologia jurídica, depois eu mudei pra psicologia do trânsito. Seu estado civil, solteira. E há quanto tempo que você trabalha com mediação? Olha, desde dois mil e onze. eu ainda deixa eu fazer as conta aqui porque faz tanto tempo eu acho que dá onze anos eu acho onze anos pode colocar uns dez anos porque foi no no final de dois mil e onze Eu comecei a trabalhar como mediadora eh e aí a gente está até hoje. E por que que você escolheu ser mediadora? Na verdade não foi eu que escolhi. Né? eh aconteceu o seguinte a defensoria me convidou pra trabalhar num projeto em Taquaral e o projeto era muito lindo, muito legal, era um projeto que ele tinha três eh linhas de trabalho que uma era a mediação de conflitos. o outro era formação de redes sociais e o outro é a educação pra direitos. Então, o projeto ele tinha essas três vertentes, a gente tinha equipe multi, era um projeto bem grande que a defensoria com o Governo Federal e aí a gente começar a entrar nesse universo né? Aí começamos a entender, tivemos curso, eu sou mediadora e posso capacitar mediadores né? e eu entrei nesse universo da mediação. Hoje eu sou apaixonada, eu amo mediar, né? Amo mesmo, de verdade. Gosto de colaborar com as pessoas na mediação, a gente aprende mais aprendo do que colabora eu acho que é mediar é uma lição de vida a gente começa a entender as mavelas do ser humano a gente começa a entender os problemas a gente começa a entender onde que são os conflitos que precisam ser trabalhados na mediação pra você poder conseguir fazer um acordo por exemplo né? A gente percebe que pra chegar em um acordo se tiver conflitos subjetivos tem que ser trabalhados tem que ser de limidos pra poder você conseguir chegar ao acordo extrajudicial, né? Como eu trabalho na instituição jurídica praticamente, né? Uhum. Desafio uma psicóloga trabalhar com a mediação, né? Mas é extremamente enriquecedor. E e fora esse convite pra trabalhar com mediação você teve contato com o método de mediação em algum momento antes? Não. Quando eu entrei no projeto que trabalhava essas três vertentes nós fomos capacitados nessas três vertentes né? Uhum. Nesses três eixos. Eh então eu comecei a conhecer o universo de mediação. Como eu te falei a gente

fez um curso. capacitadores de São Paulo, né? Pessoas habilitadas e eh eh eles foram encaminhados pelo CNJ, então eu comecei a entrar nesse universo e comecei a ver e comecei a gostar e me interessar e foi e foi muito legal, muito interessante assim, foi uma coisa totalmente nova que foi apresentada pra mim. Uhum. Né? Eu acho que deu certo com o meu perfil, porque até hoje eu estou trabalhando com isso, então eu gosto bastante. minhas pesquisas eu vi que todo mediador ele precisa fazer um curso de capacitação igual você falou que fez, que você também faz essa capacitação eu fiz uma entrevista com a conciliadora esse curso é só pro pra quem é mediador, conciliadores ou de de outro que faz esse tipo de serviço sem ser o mediador não precisa desse curso? Olha todo mundo que vai trabalhar porque assim existe uma grande confusão entre mediação e conciliação. Uhum. E eu vou te esclarecer. são poucas eh as diferença é o seguinte, a conciliação ela é objetiva, ela vai no ponto. Por exemplo, você veio buscar, eu quero divorciar e quero resolver a guarda, convence os alimentos Vou falar da minha realidade aqui, tá? Jurídica. Uhum. E os assistidos procuram a defensoria pra resolver isso. OK. Eh vamos pra conciliação. A conciliação vai tratar tudo de forma objetiva. eh vocês tem bens pra dividir, como vocês querem organizar a o conciliador ele sugere, ele entra na situação, ele sugere, ele, ele esclarece, né? o mediador não, a construção do acordo feito pelo mediador primeiro porque a mediação ela trabalha a parte subjetiva e a parte objetiva. Como eu te falei, existe os perfis de caso que vem pra mediação. não são todos os casos que que vão pra pra conciliação que precisa vim pra mediação. Por quê? Às vezes as partes não tem conflitos, já estão resolvidos, já sabe todo o acordo é só colocar no papel e assinar. E o conciliador vai conduzir isso de maneira bem conciliação aqui na defensoria demora no máximo uma hora. Né? Eu eu nem estou sabendo se os colegas estão fazendo de uma hora e meia. Às vezes quarenta e cinco minutos. Uma mediação demora duas horas né? Então assim na verdade a mediação se a gente fosse seguir eh eh as questões as regras eh ela a mediação a tarde inteira ou a manhã inteira. o que vem pra mediação é as partes que querem fazer acordo mas que não estão resolvidos sobre o acordo e que tem uma tremenda confusão no meio disso ou por causa não estão se entendendo por causa dos filhos ou porque foi uma relação amorosa que terminou não deu certo ou então é por causa de uma briga de vizinho né? Os vizinhos estão brigando, estão ué porque existe oito filhos que um filho só cuida da mãe acamada, então tudo que gera conflito vem pra mediação. ai Lane você faz o o acordo da mediação ele é igual da conciliação a diferença é existe um conflito pra ser trabalhado a diferença tempo da mediação é maior. Só que você vai ouvir muito no mundo jurídico que a mediação e a conciliação é a mesma coisa e não é. A mediação ela tem as suas particularidades. O mediador não interfere na decisão. Ele não não como é que a gente fala? Ele é um terceiro imparcial e ele não dá sugestão. ele não

sugere no acordo. Ele vai trabalhando, usando as técnicas de mediação pra que as partes sozinhas cheguem ao acordo. Interessante perguntar isso, porque na literatura também confunde um pouco os termos, as explicações, estão na interessante pra mim saber como que funciona. Bem diferente. Mas todos os lugares, por exemplo, Tribunal trabalha mediação e conciliação, bota tudo no mesmo lugar. É como se fosse tudo dentro da mesma caixinha. E não é. Uhum. Não é. mediação é uma coisa e agora exige é porque é assim. Eu fui formada em mediação comunitária. Então a mediação comunitária me ensinou isso. E existe a mediação judicial. Né? Que que por exemplo lá no CEJUS que eles trabalham em mediação e conciliação. Mas se você for pra uma mediação do CEJUS ela é totalmente diferente da mediação da da defensoria tempo, não trabalho com é muito rápido, muito objetiva. Tudo essas essas vertentes que eu estou te falando pra mim encaixa na conciliação e não na mediação. Então eu sou uma mediadora nata, eu defendo a mediação. não tá errado. Talvez até tu vai me perguntar isso, quem na minha opinião, quem serve pra ser mediador? Qualquer eu não sei se eu respondi o que tu perguntou. Qualquer pessoa pode ser mediador desde que ele seja capacitado para. Porém porém nós da psicologia do serviço social e da pedagogia eu acho que são os melhores mediadores. Por quê? Porque a gente tem uma bagagem profissional do nosso curso que ajuda muito na mediação. Se tu colocar um advogado pra ser mediador, ele vai ser um conciliador. porque ele vai ver leite toda vez que as partes estiver falando ele vai ver ler em tudo, ler isso, isso aqui é a lei tal, essa aqui é a lei tal e nós que somos eh eh pra sermos humanizados, né? Eh a gente tem essa essa esse Como é que fala? Esse universo maior de das questões interpessoais, as questões subjetivas do indivíduo. Então eu acho que a gente assim supercolabora com a mediação assim de uma forma mais intensa e melhor. Uhum, entendi. Mas qualquer pessoa, um médico pode ser um conciliado ou mediador? Pode. Desde que ele faça o curso de mediação. Então você considera que o curso é muito importante. não dá pra ser mediador sem fazer o curso de mediação. Agora que curso? Eu já fiz acho que uns vinte curso de mediação. E cada um tem sua particularidade. Você vai fazer curso que você vê que o povo mistura tudo. Conciliação e mediação é a mesma coisa. aí você vai fazer o meu curso que eu tive o melhor, que me capacitou a capacitar foi com um advogado e um psicólogo. Então cada um no seu quadrado, entendeu? Hm-huh. Foi certo? só que tem curso que ainda é advogado, então você vai ouvir mais coisas do direito. Então a separação é ela é muito interessante também vista de uma perspectiva de cada profissão. Pra mim os melhores mediadores e as defensoras que trabalharam na área defendem que o melhor mediador é um psicólogo o serviço é alguém de serviço social e alguém da pedagogia porque se coloca alguém do direito um médico ser mediador depende de como ele vai trabalhar. Por exemplo quando se trata de ser humano igual a gente trabalha aqui todo dia. Eu acho que esses

são os complexos. Eu defendo isso sabe? Mas tem gente que não gosta. Uhum. e com quais profissionais que você trabalha que você tem contato na mediação? Todo mundo do direito. Desde todo mundo do direito, defensor, meu chefe é do direito, é um defensor público, é advogado, os conciliadores todos são advogados, né? Sim, é um público todo da desse mundo do direito. Porém a gente também eu trabalho muito em parceria com a equipe multidisciplinar da defensoria. Porque às vezes a equipe multidisciplinar atende muitos casos e faz relatórios de casos que elas entendem a mediação hoje, elas entendem. E elas encaminham muito o caso pra ser mediado. Então a gente também tem contato com com o psicólogo, com o o assistente social e com o pedagogo. Né? Uhum essa essa ideia da mediação, como é uma coisa muito nova, tem que ser muito difundida. Por exemplo, quando eu comecei a ser mediadora, quase nenhum dos defensores dos colegas analista de direito, não conhecia dessa prática. Na verdade está desenvolvendo mais agora. Agora você vai ver se mesmo que você não tenha encontrado muita coisa nisso. Mas hoje já existe uma prática maior. Por exemplo, hoje em dia existe mediadores escolares. mediadores eh na parte eh empresarial, entendeu? Mediação empresarial, hoje estão criando muito a mediação pra resolver a a os problemas sem precisar de litígio, que eu é o processo em si. Hm-huh. Pra mim que moro no interior de Goiás acontece muito o caso de um único mediador pra por exemplo três comarcas da minha cidade duas cidades vizinhas que também são duas cidades pequenas e acaba sendo uma demanda muito grande e que você não tem acesso ao profissional porque ele não tem tempo nem de te eh dar uns cinco minutos de atenção pra te responder uma pergunta. Olha, lá no projeto, quando começou em dois mil e onze, que era parceria com o governo federal, foram formados, formados assim Formados pra mediar, não formados pra capacitar, certo? Eh foram formados pra mediar trinta agentes comunitários. Então os agentes comunitários eles eram eles a gente juntava duplas. Isso. Eles mediavam, mas cada perfil de caso tinha um perfil do mediador. O nível de conhecimento das partes eh exigiam eh do mediador entendeu? Então assim aqueles mediadores eh mais humilde eh e com os assistidos mais humildes dava certo. Agora quando a gente colocava um mediador humilde, um mídia humilde que eu estou falando não é questão financeira, é de conhecimento mesmo. Uhum. Quando ele era Yudi, às vezes um pouco inseguro certo pra fazer mediação com pessoas com o nível de esclarecimento maior. Não dava certo. Mas de todos os trinta e mais os pessoal da equipe que era interna do projeto, que eram trinta agentes comunitários e dez terno e o que cuidava do projeto. Todos media todos foram capacitados pra mediar. Só ficou eu. Projeto acabou, fechou, acabou o convênio com o governo federal. E aí e aí a defensorinha absolveu o projeto durante mais um ano e depois o projeto terminou tudo porque era um projeto que demandava muito custo financeiro sem a parceria do Governo Federal ficou

pesado e aí sobrou só eu. Então eu posso te falar que eu sou a única mediadora da defensoria. É uma muito grande. Vou só colocar bem aqui meu carregador. eh lá e ele faz mediador é muita eh spa de mediação mesmo eles fazem conciliação? Lá no Goiás? Então eu não sei nem te falar o que eles fazem porque eu não consegui nem o contato com eles aqui o intuito de fazer a pesquisa era com profissionais da minha região porque como a gente está no ensino remoto mas só coloca nesse carregador tá? Tá mas eu não consegui contato com ninguém daqui nem da das cidades vizinhas aqui próximo o contato que eu consegui assim fácil foi em Palmas porque a professora a orientadora já tinha um abertura na defensoria aí então ficou mais fácil mas aqui mesmo eh eu fui cheguei aí no fórum várias várias vezes e nunca consegui nem o telefone do profissional Cê, cê, quem foi que te indicou pra você fazer a entrevista conosco? Qual foi o defensor? Hum, eu não vou me lembrar o nome dela, agora é uma defensora. A defensora geral. a doutora Stella Maris. Isso. Ah ótimo. Bom. E desses profissionais que você trabalha, como que é a sua relação com eles, visto que sim você sendoda psicologia e eles basicamente grande parte sendo do direito uma relação muito boa. Não interfere. É não é assim a gente um colabora com o outro por exemplo, eh a gente trabalha muito em parceria e a gente conseguiu eh eh uma equipe parceira, hoje mesmo a gente teve o café da manhã aqui e o nosso chefe tava falando que a nossa equipe tá muito parceira, então eh eu não tenho dificuldade, por exemplo, se eu tenho dúvida em relação a questão do direito eu posso buscar qualquer conciliador inclusive o meu chefe que é defensor né? Pra tirar as dúvidas. Pode entrar Patrícia fica a vontade vem aqui tá? Tô só numa entrevista aqui. Então assim eh há essa troca de experiência, há essa troca de experiência de de conciliadores e e os mediadores, entende? Então assim, os conciliadores super colaboram, as questões jurídicas quando isto é uma dúvida né? Eh porque assim na mediação como eu sou psicóloga quem faz a minuta do acordo que é o acordo extrajudicial é o estagiário de direito Então o estagiário de direito eh eu tenho conhecimento de direito, tenho um conhecimento e vou até certo ponto. Devido a minha experiência de dez anos de mediador eu até consigo ir um pouco sabe? Caminhar tranquilo. Só que tem uma hora que a gente precisa tirar algumas dúvidas jurídicas. e aí os colegas conciliadores assim como o nosso o nosso coordenador eh nosso chefe que é defensor é colabora com isso não tem problemas a nossa equipe é bem unida bem tranquila. E você acha que essa boa relação, essa colaboração tem a ver eh com a a comarca eh ser grande, ser é com muitas pessoas numa cidade mais desenvolvida. no interior você imagina que seria assim? Eu acho que isso tudo é uma questão de construção sabe? As pessoas tem que querer colaborar tem o coração de colaborar e também o chefe conduzir essa essa situação no sentido de colaborar mesmo. Uhum. Eu acho que tem pode com com o coordenador chefe do do que o nome do núcleo aqui é do Mecon. Uhum. Ah no núcleo

de mediação e conciliação. Então assim, quando eu te falo que a gente trabalha em parceria em todos os sentidos, por exemplo. Existe uma triagem que ela ela é toda preparada pra definir que perfil é de caso vai pra mediação e que perfil vai pra conciliação. e às vezes os próprios conciliadores ao fazer a conciliação eles percebem que existe conflitos subjetivos, existe um conflito maior. Aí eles eles encaminham pra mediação. mas eu acho que isso independe se é grande ou se é pequeno. Eu acho que depende da personalidade e de da forma com que o chefe conduz a equipe também. Entendi. E como que você se sente no seu ambiente de trabalho? é agradável, você sente confortável? Agradável, confortável, totalmente à vontade pra ter um liberdade, pra pra estar socializando as coisas. eh por exemplo quando são casos enviados pela equipe multi eu ligo pra psicóloga, a gente conversa sobre a situação, né? E pra assistente social também e quando é uma questão jurídica que eu tento discutir com o meu chefe eu eu discuto com ele D eh e assim com os colegas, é supertranquilo, eu me sinto bem à vontade na no local que eu trabalho. Isso foi uma conquista, né? Porque no início os defensores não conheciam muito de mediação, foi tudo um trabalho, os defensores também foram capacitados, né? Então isso foi tudo uma construção, né? Hoje os defensores de de qualquer área havendo conflito eles encaminham pra pedir a ação. E quais que são as principais demandas que chegam pra mediação? Olha ah depois que o projeto só pra eu vou te falar do passado e do agora só pra tu entender. A mediação ela cabe antes do processo jurídico durante o processo jurídico e depois do processo jurídico. Na defensoria a gente trabalha o pré-processual é antes do processo. antes da pessoa buscar uma pensão via juiz através de um processo ele ah ela tem a possibilidade de passar por uma mediação se for tiver muito conflito como eu já te expliquei por uma conciliação que tiver pouco conflito já algumas partes já estão resolvida entende que são os a que são os métodos extrajudiciais né? Então a gente nada a gente trabalha muito com pré processual lá no fórum eu vejo que o pessoal trabalha muito com processual. Já existe um processo em andamento que já é pro juiz resolver, mas o juiz manda ir pra conciliação pra ver se consegue ainda um acordo. Uhum. Né? Então assim, antes lá no projeto a gente tinha cinco salas pra quatro salas pra três quartos. Quais salas pra mediar? Eram eram quatro, depois ficou três. Lá todos os tipos de caso a gente pede água. briga de vizinho, vizinho está brigando por causa da folha da árvore que cai na casa dele eh venda de moto, fulano comprou a moto do fulano que comprou do da Maria, do João tem cinquenta dono na moto né? Até pra chegar no no dono realmente o que fazer pra poder conseguir fazer o acordo né? Uhum. Pensão alimentícia, divórcio, eh dissolução de união estável. e já mediei brigas de de de um bar com um vizinho, o bar colocava o som alto né? E aí começaram a conflitar por causa disso se você não trabalha o conflito dá até morte né? ou se mata. E agora eu vejo uma demanda muito boa, viu? Eu esqueci

é Franciele. Sim. Nessa área do trânsito, viu? Parece que já montaram, teve uma uma gestão aí que estava montando um gabinete pra trabalhar a mediação no trânsito. É muito pertinente, né? Então assim, mediação na escola eh a gente lá no projeto a gente atendia tudo, por exemplo, se uma professora quisesse mediar com um aluno que estava com problema com ele a gente fazia mediação. Então a mediação ela cabe em todo lugar. Agora depois que o projeto acabou que minimizou tudo, que aí a gente veio pra uma sala de mediação aí qual é a demanda maior? A gente já não tem mais demanda em caso cível. que é essa questão de moto, de pagamento de dívida, né? Eu vou, eu, eu, eu dei um cheque, eu dei um cheque pro fulano, ele ele não paga o cheque, essas coisas fiz um empréstimo, eu dei um empréstimo ah eu emprestei pra Maria o dinheiro a Maria não me pagou, essas questões cível, não é, não estamos mais mediando aqui porque a demanda de pensão alimentícia, de divórcio, de dissolução de união estável eh eh de mediação coletiva, com vários irmãos, oito, dez irmãos pra tratar duma mãe acamada, dum pai que tem Alzheimer, entende? Então essa demanda ficou muito grande, qual é a maior demanda? Pensão alimentícia divórcio, guarda visita, guarda com agora é convivência antes era a visita, né? A justiça mudou o nome agora, guarda, convivência, alimente. Então essa é a maior demanda. e você é a única mediadora pra dar conta dessa demanda. Eu sou a única mediadora, mas é assim, nós temos uma equipe de três, quatro conciliadores e uma mediadora. Uh Uhum, entendi. Por que uma mediadora? Porque só vem pra mim os casos que tem conflito maior. Hum. Conflito é maior. Entende? Entendi. E aí como que se desenvolve essa mediação? Como que ela se dá? Não aí Franciele tem as técnicas né? Uhum. São as curativa. Vê se você já leu sobre isso. Tem as técnicas que as a escuta ativa. Tem as intervenções que eu que a que o mediador faz pra colaborar com as partes tem eu nem sei te citar todas as técnicas aqui eu tenho que abrir e ver porque tem cadeira tem o caos que é a entrevista individual Tem, eu tenho que pegar e ler aqui pra mim poder te falar. Porque assim, eu já estou tão no automático que eu já faço isso sem nem sentir, entende? Mas é é que são como se fosse avaliações psicológicas mesmo, técnicas que você aplica pra chegar que as partes cheguem num num consenso, num acordo. Na verdade, a mediação ele tem as técnicas específicas. E aí? Isso é uma pergunta que os psicólogos e o pessoal do do direito faz muito. A gente não faz terapia aqui. Uhum. E não analisa. Nada. Mas pela nossa bagagem, pela nossa pela profissional de psicologia que a gente é a gente consegue ver um pouco mais a fundo a situação. Entendeu? Uhum. Mas a a mediação com as técnicas que ela tem né? Que tem até aquela eles usam na quando a gente faz o curso eles usam quanto tem psicólogo no curso né? Quando tem um povo do direito eu acho que eles nem colocam aquela pirâmide de de maslon né? Eles usam aquela pirâmide né? pra colocar aquilo lá, né? Né? Que tem as necessidades, tem aquilo que não dá pra viver sem, aquela

pirâmide que eu tenho que entrar aqui pra poder lembrar isso aí, prontinho. Entende? Uhum. Sim, as técnicas são essas. Aí você vai usar as técnicas eh você usa todas as técnicas, todas as mediações? Não. Às vezes você fica só nas técnicas iniciais e já resolve o conflito. tem que usar todas as técnicas e não resolve cumprir, daí você tem que marcar uma segunda mediação. Quantas mediações podem acontecer? Até cinco. Não sei se já te falaram isso ou se você já leu. Não eu ia te perguntar porque na conciliação eh pode ter várias sessões né? Mas pelo que eu entendi na entrevista é muito raro chegar uma terceira sessão. Geralmente na segunda já resolve. Então na mediação no são no máximo cinco sessões. É, eu aprendi assim, tá Franciele? Uhum. Vou falar pro tu for no curso onde só tem o pessoal do direito de falar que dá pra fazer cinco, o povo vai te te matar lá dentro. Tu é brincando, sabe? Eles não conseguem entender. Essa questão, entendeu? então isso fica mais pra nós da psicologia, da da assistência social, da pedagogia, a gente tem uma formação muito voltada pra essa questão da da pedagogia da criança, da psicologia infantil, do adulto, enfim. e aí caso não resolva nas cinco sessões o que que acontece? Resolve. Resolve? Só não resolve quando as partes não querem resolver. Porque a mediação ela proporciona você entender aonde que está o conflito eh você entender o que que você está fazendo pra potencializar o conflito e você entender o que pode ser feito pra acabar o conflito. Entendeu? Uhum. Então isso é sim. Mudança de comportamento. Isso exige eh porque as pessoas elas entram num estado de disputa na mediação e elas chegam durante a o trabalho das da mediação em si elas chegam no estado de colaboração. Por exemplo, o problema é meu. Não, o problema é seu. Não, o problema é meu. Não, o problema é seu. e elas vem tipo assim você que aí o outro fala assim eu não você que só estou tentando explicar pra tu entender melhor tá? Uhum e ele sai desse de estado de disputa, de colocar culpa no outro e começa a entender aonde é que está o erro da sua parte. Entendeu? Por exemplo, eh eles começam a cada um se enxergar entender que o problema não é do outro, o problema é meu também. O problema é do outro, é meu. Quando eu entendo que o problema é do outro e é meu, né? Pode ficar a vontade. Quando eu entendo que o problema é do outro e é meu então ele sai do estado de disputa e entra no estado de colaboração. Eu colaboro com você, você comigo pra gente resolver a situação do nosso filho. Entende? Uhum. E é assim que acontece. Então você atende os assistidos, aí você eles entram com a um disputando com o outro como se fosse uma luta de boxe. Não, você quer ocupar. Não, é você. Não, é você. Não foi você que errou. Não, foi você que errou. E aí no trabalhar, aí a gente vai identificando aonde é o ponto do conflito porque a mediação ela é igual um funil. Ela abre o diálogo, assim como sumiu, ela abre e depois ela fecha, entende? Então a gente abre tudo pra entender onde que está o ponto do conflito e depois a gente fecha, vai afunilando pra chegar no acordo. Entende? E muitas vezes isso não é provocado pelo mediador.

As próprias partes já conseguem entrar nisso no automático. De repente eu atendo uma parte que está nessa disputa, de repente na mediação começa a perceber que eles já estão fazendo acordo. Entende? E e pelo que você fala do seu trabalho, qual que é a importância e a efetividade que você considera que ele tenha. A importância e efetividade é porque o seguinte é quando a gente trabalha o conflito na mediação pra você as partes conseguirem chegar ao acordo que elas vieram procurar por isso é se a gente trabalha aquele conflito X a raiz da situação não causa e vamos dizer eles começam a conseguir dialogar a conseguir se pra resolver aquele problema e não dá processo. Eles não voltam pra fazer um processo. Aquilo foi resolvido. se houver alguma outra situação que precise resolver a nível de futuro eles conseguem resolver sem entrar sem fazer litígio entende? É como se fosse uma resolução é duradoura vamos supor por exemplo quando o pai e a mãe não consegue dialogar tiveram uma relação amorosa conflitos, não consegue dialogar, não consegue se respeitar pra atender os interesses do filho no qual eles estão aqui buscando a guarda, a convivência e os alimentos, entendeu? Então assim, quando a gente trabalha o conflito, aonde que está o conflito? É o amor que ainda existe, é o ciúme, é você, entendeu? Quando trabalha isso, eles aprendem a lidar com a situação com mais diálogo, mais comunicação e mais colaboração, eu colaboro com você, você colabora comigo, vamos criar o nosso filho não deu certo amorosamente mas a gente pode dar certo com pai e mãe entendeu? Uhum. Então assim quando isso acontece evita litígio. Então esse é um ponto positivo que eu vejo. E não só a questão do retiro, a questão de você aprender. Só um pouquinho. Gente, pode ficar à vontade, tá? Comer à vontade, tá? E tem, eu, eu não sei se os menino parece que tinha Coca, acabou a Coca. Acabou a Coca e o Show. Tu pegou tua vasilha? E os nossos colegas conciliadores aqui é tão vendo aqui. Hm-huh. Pode falar Franciele. Então é eu acho que o ponto positivo que eu vejo é isso entende? E a não lhe não lhendigar, não não processo, não processa. Outro ponto positivo é é você aprende a lidar. Que na mediação a gente fala de cílios, fala de desenvolvimento é psicológico militar o que que essa criança está sofrendo com aquela com aquele divórcio faz as partes entenderem isso então isso eles levam pra vida deles eles levam pra vida entende a compreender a situação de uma forma diferente Então eles levam pra vida. Então isso é um ponto positivo pra vida. Outro ponto positivo. Não há litígio. Consegue resolver aqui numa boa. Colabora na na é igual eu te falei. Eles entram com a disputa e depois saem com a colaboração. A ideia é essa. Todos são redondinho assim? Não. Nem todos são redondinho assim. Existe um ou outro que a gente não consegue. Né? Colaborar com as partes porque elas não querem. Simplesmente eu não quero. Ah eu não quero. Então quando o outro não quer não tem nada que a gente possa fazer. Mas quando a gente colabora e o outro consegue compreender, colaborar e mudar e e melhorar pra criar essa criança é bom demais.

Então os pontos positivos que eu vejo é isso. Não sei se deu pra explicar. Essa questão de não lhe diminui os litígio. Porque hoje uma pensão alimentícia pela a conciliação e a mediação é muito mais rápido. você faz o acordo aqui e manda pro juiz juiz homologa, acabou. Eh do que um processo jurídico que às vezes tem que intimar testemunha, blá-blá-blá, aquele processo jurídico grande mas às vezes a pensão por mais que o a o processo de diminuir o tempo agora que o juiz agora quando a outra parte não aparece na na audiência o juiz já estabelece uma pensão provisória né pra ajudar essa criança apesar de todos os todos os as toda organização que a justiça fez pra me errar a mediação e a conciliação é muito mais rápida. Uhum. Outra jurídica você entra com um processo pra pensão. É um processo pros pro pra pras visitas que a convence é outra. Processo pra a guarda é outro, são três processos. Quando você vem pra mediação, você faz um acordo só com tudo. guarda, alimentos e convivência. Já ensinei tudo em um acordo só. É bem mais prático. Bem mais prático. Bem mais prático. Então é a praticidade, é a demora que não tem o litígio. não precisa você entrar com vários processos pra resolver essas situações, entendeu? E sem falar no aprendizado pra vida. Uhum. Quando você passa pela mediação, você nunca sai. é a mesma pessoa. Você não tem mais o mesmo entendimento daquela situação que ambos estavam provocando. Não tem. É outro entendimento. Você pode até repetir os comportamentos. mas eu vou repetir totalmente consciente que eu quero fazer porque eu quero mesmo porque eu quero porque eu quero me arrastar. Mas não porque eu não consigo entender entendeu? Hum. Eh a situação e querer mudar melhorar. Eu não costumo falar. Qual? Qualquer trinta minutos de mediação eu acho um ganho tremendo pras partos. Mesmo que não dê acordo. O acordo objetivo que é o que coloca no papel e as partes acima. Uhum. Você faz uma mediação tua não deu acordo. daqui sessenta dias eles voltam aqui e faz o acordo. Às vezes não faz naquele momento, né? Uhum. E de tudo que você falou eu entendo que são potencialidades que a mediação promove. E quais que são os desafios que você tem? Amor, deixa eu te falar, tá chegando a hora da minha consulta, eu vou ter que me embora. Uhum. Pode terminar depois? Pode, assim que terminar lá você me fala, falta metade. Quando terminar é porque eu falo demais mesmo. Estamos quase aqui de novo agora eu estou em casa fiz um chimarrão pra mim oh meu Deus não está calor aí pra tomar chimarrão não ah está calor eu sou do triângulo a noite assim quando dá finalzinho de tarde começa a esfriar do time do tereré. Eu sei, já tomei tereré também. É bom também. A gente tinha parado sobre tinha te perguntado sobre quais que são os desafios do seu trabalho os desafios do meu trabalho é o seguinte no meu caso no caso da mediação dentro de uma instituição jurídica O desafio é você mediar né? Eh e sabendo que você é psicóloga, você não o conhece das leis, você não conhece do direito. Né? E mediar dentro do mundo jurí jurídico porque às vezes as

peessoas ficam inseguras. Ah essa mediadora vai fazer um acordo imediatação, entende? Isso é uma inquietação de das pessoas da do pessoal do direito, eu já fui muito palestrar em salas que o povo era tudo do direito. Uhum. Né? Então era uma inquietação que eles tinham. Como que uma psicóloga pode eh eh mediar sendo que ela não entende de leis. e a gente não precisa entender de leis, a gente precisa entender de mediação, de técnicas de mediação de como usar essas técnicas, em que momento mas eh você acaba tendo que entender também sobre algumas coisas de leis o suficiente pra você conseguir colaborar com as partes pra que ela chegue ao acordo. Sabe? Então sempre um pouco nisso mas muito pouco. e esse é um dos desafios, né? O outro desafio é a mediação em si, é o novo, recente, como a instituição jurídica poucos advogados querem trabalhar com a mediação ainda, apesar de já ter melhorado em dez anos, eu acho que já tem evoluído bastante. Né? Então, é assim, a mediação ela é um desafio, porque quando você vai quando a a triagem da defensoria ela já é toda organizada, ela já consegue encontrar um diálogo pra falar sobre a mediação, porque quando você vai falar que as partes procuraram a defensoria e você vai ter uma conversa e com a outra parte sendo que vocês estão em conflito a pessoa não eu não quero saber de conversa. Né? Então eu não quero saber de imediato, eu não quero saber de conversa, eu não quero ver essa outra pessoa. Então outro desafio é porque a mediação eh eh a gente tem que meio que convencer as pessoas a participarem. Hm-huh. O o então eu vejo esses três desafios, no meu caso é a mediação dentro da instituição jurídica de uma instituição onde todo mundo quase todo mundo é formado em direito e você ter que mediar sendo psicóloga né? Sem saber muito do direito mas tem que saber o suficiente pra conseguir conduzir a o trabalho isso é perfeitamente possível o outro desafio é da mediação em si, das técnicas de dos métodos alternativos de conflito, é um desafio perante a sociedade, porque as tenham uma política de litígio. Tudo é eu vou levar, vou processar, eu vou processar, eu vou processar. Né? As pessoas entendem muito e isso está mudando bastante, muito mesmo. No início quando eu comecei a mediar era muito mais problemático. Mas agora já está melhorando. Então o pessoal as pessoas tem uma elas querem terceirizar o problema delas pro pra justiça resolver pro juiz resolver pra um terceiro resolver. Então quando elas vão pra mediação elas vão por com essa perspectiva. E a gente desconstrói isso em mediação. E depois que elas passam pela mediação elas só querem resolver as coisas pela mediação depois. Quando ela não sabe? mas acontece o contrário também vamos supor a cada dez mediação um casal e outro nome de acordo ou eles não gostam não não quero saber continuo ali continua a confusão e eu quero judicializar em algum momento esses desafios eh na parte jurídica né? Desse conhecimento te atrapalhou a fazer seu trabalho? Olha, nunca me atrapalhou, por quê? Como eu estou numa instituição jurídica, tem advogado todo tempo, todo lado, os conciliadores

são todos advogados. Então, todas as minhas necessidade eu recorria a eles, ao meu chefe. vezes até um colega de trabalho que nem trabalha no Mecon outro entende? Então eh eu não tinha esse problema né? Eh eu não tive esse problema apesar de estar dentro da instituição jurídicas e no início as pessoas ficaram ah mas como que como que eh uma psicóloga vai mediar sendo que tem que fazer acordo que que que requer coisas jurídicas. Eu nunca tive problema com isso não. e pelas minhas pesquisas eh existem eh mediadores que são voluntários no seu caso como que funciona? Você eh é o seu único trabalho recebe remuneração pra isso ou você concilia com algum outro trabalho? Não, é o meu único trabalho. Eu eh voluntária, eu não consigo, eu não tenho horário pra mim atender voluntários, sabe? Uhum Já tem palestra, eu já dei cursos voluntários. Mas assim, quando a instituição me libera, dentro do horário de trabalho. E em algum momento você já pensou em não trabalhar mais com mediação? Já, já pensei em vários momentos, eu quis atender em clínica, e ou então fazer o que eu faço da instituição pra receber de forma particular que a gente ganha mais. Mas assim, nunca tomei essa atitude, porque eu vi que o campo de trabalho pra mediação particular ainda tá muito restrito. Entende? Está muito geralmente você vê a inserida dentro de alguma instituição ou ou pública ou ou é pública ou estadual ou municipal. Mas por uma questão de remuneração então não pelo trabalho em si. Por uma questão de remuneração, ganhar mais. Hm-huh. Não porque trabalho em si, amo fazer o que eu faço. Eh eu queria saber um pouquinho mais da sua rotina incluindo o trabalho um pouco da sua vida pessoal também como que é seu dia a dia bem é o meu dia a dia eh na verdade eu eu muito pra igreja, né? Eu sou evangélica, sou crente. Eh o meu dia a dia é trabalho, né? Eu vou trabalhar, aí de manhã eu faço mediação, duas mediações, uma de oito às dez, outra de dez ao meio dia. quando as partes a gente está entre atendimento remoto e presencial quando é presencial e as partes vem eu faço mediação quando é virtual eu faço virtual pelo WhatsApp. E às vezes eh fazer três mediações por dia, às vezes eu faço só duas, às vezes eu faço só uma, depende das partes também, se elas vão comparecer, se não. Uhum. Pra remarcar. Então, minha rotina é três mediações por dia, eu chego no trabalho oito horas, saio meio-dia. de manhã, se as duas mediações acontecer, uma é de oito às dez, outra é de dez ao meio dia, pode ser virtual ou presencial, a tarde é uma só mediação, das quatorze às dezessete. Aí eu termino minha rotina de trabalho, aí eu vou pro pilates, eu faço pilates duas vezes por semana e faço caminhada três vezes por semana. Hoje eu não fui fazer caminhada por causa desse compromisso e por causa do médico também, não deu pra fazer. eh eu faço caminhar, faço caminhada do César Marco, caminho às dezesseis quilômetros, às vezes três quilômetros, nove quilômetros, depende do tempo que eu tiver. Aí a noite eu chego em casa, dia de igreja eu vou pra igreja, né? E e é isso aí final de semana geralmente eu eu não saio muito ultimamente não ando saindo muito eu

passo muito final de semana dentro de casa às vezes vou ler a bíblia as vezes vou ler alguma coisa interessante eu vou assistir algum filme né na net muito essa vida eu não sou de balada essas coisas tá? Hm-huh. Isso durante cinco dias de da semana né? Essa rotina.e ou se ficar alguma dúvida você pode perguntar tá? Certinho. Eh eu queria saber na sua concepção o que que você entende por saúde mental? Saúde mental é você estar bem fisicamente, emocionalmente eh espiritualmente e é aquela coisa do espiritual e corpo é é está conectado as três coisas estarem bem entende? Uhum é também o espiritual muito importante nesse processo aí eu vou ter que arrastar a asa pro meu lado né? Eu vejo você precisa ter um equilíbrio espiritual que com equilíbrio espiritual você consegue equilibrar mais o emocional e consegue eh minimizar doenças físicas assim E com base eh nesse conceito que você tem de saúde mental como que está a sua saúde mental? olha minha saúde mental eh eu tive um pico de estresse um dia desses eh acho que juntou alguns problemas eh de cunho emocional, preocupações mesmo eh a minha mãe já teve câncer duas vezes e mais as questões do trabalho, muita mudança no trabalho. A equipe do Nummecou hoje mudou quase toda. Né? O chefe mudou, muitas mudanças, mudei de sala. né? Mas eu acho que essa questão emocional vem acumulou um pouco de stress de de de problema de várias coisas que foram acumulando e eu não fui sei lá deletando alguma coisa assim. e também a idade eu acho também a idade eu estava sem fazer atividade física e a gente não pode ter uma certa idade que a gente não pode ficar sem fazer atividade física né? E você tem que procurar as coisas que você gosta de fazer não está estava muito bitolada a outras coisas e agora eu estou dando mais prioridade as coisas que eu gosto de fazer né? E que mais que eu posso te falar? Eh a gente tem que cuidar muito pra não ter ansiedade porque a ansiedade ela é bem bem fininha. É como é que é? Bem ocupa. Quando ela vem ela vem de uma vez, né? Uhum. Então a minha saúde é mental hoje eu acho que tá tudo bem assim, eu tô cuidando da minha alimentação, né? Hoje eu ia na nutricionista, terminou que eu fui na consulta e a mulher, eu cheguei atrasada que eu não achava o lugar, a mulher não me esperou lá a nutricionista. estou cuidando das da minha eh alimentação, né? Porque eu descobri que estava com que a diabetes eu estou no limite, minha família é diabética, tenho pessoas diabéticas. Hm-huh. e aí eu comecei a me preocupar com a alimentação, fazer atividade física, né? Então eu eu tive um pico de estresse que eu tive uma certa ansiedade. Mas eu não sei te explicar como que foi que aconteceu isso. Eh o que eu acho é isso que eu estou te falando, sabe? Uhum eh juntou algumas preocupações do trabalho com as preocupações com a minha mãe né? Eu não estava fazendo nada por mim tipo as coisas que eu gosto atividade física e etcétera nem tomar chimarrão e não estava tomando que é uma coisa que eu gosto muito né? E e é isso, porque assim, não era tipo assim, minha família todinha, esse negócio do covid, da pandemia,

sei lá, as coisas também ficou muito presa dentro de casa. Mas foi uma coisa assim inesperada. Isso foi deu um alerta pra mim. O o que que está acontecendo Lane? Que que você está que que você está fazendo? Que que você precisa melhorar? Que que você está fazendo com você? Aí juntou essa questão da diabetes né? Do diabetes. E aí fui resolvi me cuidar. Mas assim Hoje eu me sinto bem. Não me sinto não sinto que eu estou querendo ficar ansiosa ou é porque é assim se eu for te explicar eu já tive trombose na perna esquerda. sabe? A sei lá quantos anos atrás. E e tive embolismo na UTI. Eu quase morri. Aí depois disso, depois de um ano eu fiquei com um certo trauma. Tipo se eu senti uma dor na unha eu corria com medo tá? Fiquei meio com medo assim meio receosa e aí teve um teve uns momentos que eu sentia ataque cardia meu coração vai com mais forte isso logo depois né? Aí eu fui no médico, o médico falou, não Laine, isso aí é porque você, como você tem receio, aí você fica um pouco ansiosa com medo de andar de novo, essas coisas. Eu sofri isso em faz uns cinco anos atrás, eu acho. Uhum. né? Mas assim hoje eu eh o que acontece também fazer três mediações por dia dependendo das mediações a gente também acumula é uma certa carga emocional porque você fica escutando problema diferente de três mediações, entendeu? Imagina você psicólogo no teu consultório o dia inteiro de atendimento e cada mediação demanda é duas horas É duas horas sentada na cadeira escutando as pessoas. Quando eu estou muito agoniada eu faço intervalo. Entende? Então tem isso também. Se você pegar três problemão três mediações pesada no você termina se está acabada emocionalmente. Parece que sugou todas as minhas costas. Eu acho que isso entende bem né? E qual que é que que que seria tipo essa essa sensação sua de cansaço? no no final do dia com as mediações. Como que você cuida disso? Você faz terapia? Tem alguma coisa pra você lidar com essa carga emocional? Não, aí quando eu estou muito arrasada, muito cansada, não é nem um cansaço físico, é psicológico, tá? Aí eu vou me distrair com as coisas que eu gosto, aí eu vou pro meu Pilates, ou então vou pra caminhada, eu acho que a caminhada é uma terapia, não, não comecei a fazer terapia Estou até pensando em começar a fazer terapia que eu acho uma boa também. Né? Eu preciso descarregar isso de outra forma. Né? Aí como que eu descarrego isso na igreja né? Através de cultos na hora de ouvir a palavra e e indo pras minhas atividades físicas e fazendo as coisas que eu gosto. E dentro da defensoria tem alguma atividade, alguma ação voltada pra saúde mental. eles tem essa preocupação? Tem assim nessa pandemia houve muitos problemas psicológicos entre os próprios servidores né? Sim. Então ele disponibilizaram um atendimento que eu não sei te dizer o nome agora. Tem até o nomezinho que eles colocaram. Que você podia ter algumas sessões de terapia. Também não sei te dizer nem corri atrás disso. Se era com os psicólogos da própria instituição. ou se a instituição contratou outros psicólogos. Não sei te falar também. Mas tenha essa assistência eh problema

de depressão, ansiedade que gerou depois pós-pandemia a instituição fez esse trabalho. eu acho que e eu acho que ainda está funcionando. E a instituição ela tem psicólogos à disposição do do dos servidores, dos trabalhadores ou É só você, alguns outros em outros departamentos. Não, tem psicólogo, mas assim, pouco. Os psicólogos que tem, xô ver, um, dois, acho que são três três ou quatro de acho que são quatro alguns assistentes sociais, acho que uma pedagoga é a equipe multi, né? Aí tem esses psicólogos, esses psicólogos, a equipe da equipe multi fica muito pra fazer relatórios psicossociais pros defensores. Defensor atende um caso, tem uma demanda pra fazer relatório psicossocial pra poder estar no processo né? Uhum. Hum é assim acontece alguns episódios dentro da instituição que a que o assistido está chorando muito. Eh o que aconteceu alguma coisa lá que deu sei lá não para de chorar começa a gritar alguma coisa assim porque são pessoas muito humildes que é a defensoria atende o público humilde e aí os psicólogos ajuda nisso leva pra sala conversa dá aquele apoio dar aquele acolhimento. Não chega a ser terapia, né? Uhum. Mantém esses psicólogos. Esses psicólogos lá que eu integro eles se viram nos trinta também porque tem que atender a demanda que vem dos defensores e tem essa outra demanda também. O edital de pessoas que partiu com os psicólogos. Mas pra vocês servidores é só a ação voltada pra saúde. Não eles não atendem vocês. Não, eles é isso que eu não sei te falar, tem psicólogos pra atender, agora eu não sei se são os da instituição que estão atendendo. Entendi. Possivelmente deve ser. Uhum. eles estão atendendo os servidores, eu creio, eu acho que eles tão, eles tão fazendo, num é uma terapia e nem uma psicoterapia breve, eu não sei como é que eles estão lidando com esse acolhimento, mas é alguma coisa parece de acolher e direcionar, alguma coisa assim. consegue falar entendi e e no seu trabalho você sente prazer em realizar esse trabalho? Você sente realizada? Sim ele promove ou interfere negativamente na sua saúde mental? Não negativamente o que eu te falo que ele interfere é nisso nessa nessa emocional do tanto do da das horas que você passa escutando os problemas dos outros que de uma certa forma você escuta. Essa é o negativo mas faz parte do trabalho. É desse jeito. Então quem se propõe a trabalhar com mediação vai ter essa carga. Né? Uhum agora pra mim na minha vida não é negativo não é super positivo a gente aprende a entender o ser humano melhor as mazelas as dificuldades né então assim pra mim eu não eu gosto muito do meu trabalho, eu gosto muito do que eu faço. Eu acho eh que eu colaboro com o ser humano, eu colaboro com o outro. Que eu acho que tem uma formação, né? hoje eh você já relatou pra mim que você já teve alguns problemas de saúde mas hoje você tem algum problema de saúde em que você tenha que tomar algum medicamento Não, hoje eu não tomo nenhum eu fui na no médico desse negócio da diabetes ele disse que eu estou no limite. Aí ele aí ele passou algumas passou pra nutricionista, pra mim fazer atividade física. E ele falou que se eu não que se eu não

conseguisse fazer tudo logo a minha rotina, a minha vida, né? Eu precisaria tomar remédio, precisaria tomar o remédio numa dose pequena, mas precisaria. Aí eu comecei a tomar, mas eu tomo assim, um dia assim, outro, não, o dia assim todo o dia não. Uhum. Porque eu quero realmente conseguir eh ficar bem em relação a isso de outra forma. Não tomando remédio. E e tomo remédio depois desse problema que eu te falei. Tive uma uma hipertensão. Pequena de Ara dois. Está na dose vinte e cinco. Só isso. O resto é vitamina. Vitamina pra imunidade. Eh eh quando o gripe às vezes eh sistema médio normal de sabe? Mas mesmo que eu tomo é só o que é da pressão. Comprimido por dia. a dose pequenininha mas toma. E esse negócio da diabetes eu estou desse jeito. Eu não quero assumir tomar esse remédio aqui. Tomo um dia o outro não. Um dia. Aí eu tomo quando eu como algum doce, alguma coisa. Aí eu vou lá e tomo, sabe? Uhum. tentando mudar a a minha rotina. Tentando não precisar do remédio partindo pra balancear a alimentação primeiro. Sim. Balancear alimentação, continuar com o pilates, fazer academia, continuar com a caminhada, caminhada pra mim é terapêutica, é uma coisa que eu gosto muito de fazer. Eu não gosto de caminhar com aqueles trem no ouvido, num tem? Gente que caminha com aquilo ali pra mim não relaxa nada. Sim. Não relaxa. Eu gosto de caminhar ouvindo os passarinhos, olhando as coisas, eu gosto de caminhar lá no Cesamar, que é bem arborizado. Então, pra mim caminhar é terapia. Pra gente finalizar, eh você tem acesso aos plenos direitos sociais que eu estou considerando que saúde, educação, moradia, alimentação. Tenho. Tenho sim. eu tenho plano de saúde, eu moro e não pago aluguel, eh tenho carro, eh eu me alimento bem hum e agora tenho que cuidar mais ainda, né? guloseima de lado e eu tenho, eu considero a minha vida bem tranquila em relação a isso, sabe? Tipo assim, eu gostaria de ganhar melhor lá na defensoria, porque eu sou contratada, eu não sou concursada. Hum. eu fiz a entrevista com a Clivia, a Clive é concursada. Eh inclusive vai despedida hoje foi pra Clínica não sei se ela te falou. É quando ela falou que ela estava saindo eu imaginei. foi dela a despedida hoje que a gente fez surpresa ela nem sabia nós inventamos de última hora enfim por isso que deu aquele que a gente marcou nove hora e depois não deu mais certo e aí ela é concursada e eu sou contratada ah eh o salário da defensoria em relação a eu acho que precisaria melhorar, sabe? Mas enfim, tente alimentação lá e estou lá. Estou caminhando por lá. Luane, tem algum comentário que você queria fazer, alguma coisa que talvez eu esqueci de perguntar, que você ache importante mencionar. não isso que a gente acabou de falar por exemplo você que vai trabalhar quem vai trabalhar com mediação eu acho que em qualquer lugar entre aspas ela tem um certo peso emocional psicológico porque por exemplo se tu fosse mediadora em uma escola tu vai mediar alunos que idade? Vai mediar professores então qualquer lugar que você trabalha se você for mediar no banco mediar funcionários, mediar banco, clientes, né? Se você qualquer

lugar que você vai trabalhar com a mediação existe esse esse essa carga emocional. Uhum. você precisa eh ter as tuas válvulas de escape porque senão tu pode sim adoecer. É igual um psicólogo que faz terapia. É igual um servidor que trabalha dois trabalho. servidora eh tem uma contratada lá que o salário dela eh é bem lá no começo ela é contratada, o salário dela é pouquinho e ela trabalha trabalha a noite pra ganhar mais quente? Uhum. Então assim. Como a gente está falando de mediação e conciliação eu vejo isso. Mas assim nada é o trabalho em si. Porque na defensoria na verdade eu acho que eu acho que a clipe até te falou reclamou que aumentou os atendimento e tal mas está tranquilo porque a gente não é é órgão público eu já trabalhei em banco não é igual banco tem aquela pressão, sabe? Aquela coisa que você tem que cumprir meta, tem que cumprir meta, tem que cumprir meta. A gente trabalha dentro de uma rotina mas a gente não tem essa essa esse peso de cobrir meta, a gente tem que fazer os atendimentos, né? Tantos atendimentos por dia a gente precisa cumprir, mas precisa depender das partes, as partes comparecerem e você vai cumprir os três, senão você vai reagendar, você vai entendeu? Então assim eu eu vejo que a gente não trabalha pressionadas, eu vejo que a gente trabalha é tranquilo, não sei, talvez tu ouviu dos conciliadores falando que são seis conciliação por dia, que às vezes ele ficam Eles ficam mais agoniados, às vezes tem que reagendar pra terminar, né? Mas isso acontece comigo também. Às vezes eu tenho que reagendar pra finalizar, que não deu pra finalizar na mesma. Mas a deles também a duração é menor, né? Então por isso atendem mais na no num dia só, né? Exatamente. Eles são mais porque é um dia só, aí é aquela coisa, o deles são mais coisas burocrática, porque eles já vão logo direto pro acordo. o meu é mais coisas subjetivas confusão, conflitos. Uhum. Né? Se a gente for colocar na balança o que que é que tem cada peso tem a sua medida, né? Então assim eu não não é só essa observação que eu queria fazer da mediação mesmo. É um trabalho enriquecedor, é um trabalho que você aprende muito enquanto ser humano, você acumula uma bagagem, mas também acumula uma bagagem emocional, que tem que evacuar, que tem que liberar, que tem que Entende? Uhum. Em todo o trabalho, né? Você precisa se cuidar pra não adoecer. Isso aí. Você você está você está você mora em qual cidade? Eu moro em Uruaçu. Fica a trezentos quilômetros de Goiânia. Eh não sei. Mas assim você a faculdade você faz aqui. Eu fui pra Tocantins em dois mil e dezessete aí fiz os três anos de curso aí entrou a pandemia eu já tinha voltado pra cá eu nem consegui trancar o curso já quando antes de abrir pra trancar já entrou a pandemia aí quando voltou online eu consegui continuar on-line Aí agora o pessoal voltou presencial, mas eu ainda continuo online. Ai, então você está na sua casa em Uruaçu online? Estou. Porque só falta o TCC dois e o estágio. o estágio eu estou conseguindo conciliar online está dando pra ir entendi mas as aulas presencial já voltaram já mas como eu já matei todas as disciplinas então Sim. Está finalizando já né? Já.

Se eu tivesse alguma disciplina ainda eh devendo eu precisaria voltar. E você é gostoso? Gostou do curso? Do que o é Miracema né? Uhum. que Miracema te ofereceu?

## APÊNDICE D

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

(Conselho Nacional de Saúde, Resolução 466/2012/Resolução 510/2016)

**Título do projeto:** A SAÚDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM COM MEDIAÇÃO NO CAMPO JURÍDICO

**Pesquisadora responsável:** Prof.<sup>a</sup> Dra. Juliana Biazze Feitosa

**Discente pesquisadora:** Franciely Correia Peres

Convidamos o (a) senhor (a) a participar da pesquisa “A SAÚDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM COM MEDIAÇÃO NO CAMPO JURÍDICO”, realizada pela estudante de graduação em Psicologia, Franciely Correia Peres, de responsabilidade e orientada pela Prof.<sup>a</sup> Dra. Juliana Biazze Feitosa, vinculada à Universidade Federal do Tocantins - Câmpus Miracema - Curso de Psicologia.

O objetivo da pesquisa é analisar como o trabalho de mediador no campo jurídico afeta a saúde mental deste trabalhador. Sua relevância está baseada no crescente processo de judicialização social, que acarreta cada vez mais processos jurídicos, ocasionando uma sobrecarga na justiça. Deste modo, os métodos autocompositivos como a mediação emergiram para auxiliar na resolução de conflitos, sem que seja necessário passar por um tribunal, tornando o trabalho de mediador fundamental; que é atravessado por uma sociedade em constante conflito e possivelmente seja afetado em sua saúde mental, em razão da natureza de seu trabalho.

O presente projeto de pesquisa foi submetido à avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da Universidade Federal do Tocantins. O Comitê de Ética em Pesquisa da UFT (CEP - UFT) é reconhecido pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP). Conforme a Resolução CNS N° 466 de 2012 do Ministério da Saúde/Conselho Nacional de Saúde, os Comitês de Ética em Pesquisa são colegiados interdisciplinares e independentes, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criados para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos.

Espera-se que a pesquisa em questão produza um acréscimo às produções sobre o tema, considerando a escassez de estudos que versem sobre a saúde mental dos profissionais que

realizam a mediação na justiça. Em razão do exposto, sua participação, por meio de entrevista individual, é muito importante.

As entrevistas serão previamente agendadas, de acordo com a sua disponibilidade e acontecerá pelo telefone, videochamada do WhatsApp ou Google Meet, devido à Pandemia do Covid -19. Se ocorrer por Google Meet o áudio será gravado, caso permita e sua imagem e depoimento não serão veiculados em outros meios, contudo temos que lhe alertar que há riscos quanto a confidencialidade, considerando que não é possível ao pesquisador garantir a total segurança do contato de possíveis violações de dados, em função das limitações das tecnologias utilizadas, entretanto assumimos o compromisso de tomar todas as providências devidas a fim de minimizar os riscos.

Durante a realização da entrevista você pode apresentar desconforto ao expor sua experiência profissional e os desafios vividos, desencadeando memórias negativas, medo, vergonha, constrangimento, receio de revelar informações, sentimento de invasão de privacidade, entre outros sentimentos que podem despertar no participante. A fim de minimizar os riscos citados, a entrevista será realizada de forma acolhedora, amparando-se nos pressupostos da ciência psicológica, que tem como expertise o manejo do sofrimento psíquico, colaborando para a resignificação do projeto de vida, a partir do acolhimento incondicional e das demais práticas de cuidado. Nesse sentido, o participante da pesquisa terá total apoio da equipe de pesquisadores.

Caso algum risco se materialize, a pesquisadora responsável fará atendimentos psicológicos com o participante e se a situação persistir por um período maior realizará os encaminhamentos para os serviços de saúde que o caso requeira. Em caso de sofrer algum dano comprovadamente decorrente da pesquisa, o participante terá direito à indenização.

Sua participação é totalmente voluntária, o que possibilita a recusa em participar, ou mesmo desistir a qualquer momento, sem que isto acarrete qualquer prejuízo. Ao aceitar participar, será respeitado o sigilo profissional postulado no Código de Ética de Psicologia e todas as diretrizes previstas nas Resoluções do Conselho Nacional de Saúde que tratam das pesquisas com seres humanos nas Ciências Humanas e Sociais (RESOLUÇÃO Nº 466, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012 e RESOLUÇÃO Nº 510, DE 07 DE ABRIL DE 2016). Esclarecemos que os participantes da pesquisa serão identificados com nomes fictícios, garantindo que não haja qualquer forma de reconhecimento por terceiros. Cabe ressaltar que o participante tem a garantia de acesso aos resultados da pesquisa, sendo tarefa dos pesquisadores encaminhá-los.

As informações coletadas serão utilizadas somente para fins de pesquisa, tratadas com absoluto sigilo e confidencialidade por parte dos pesquisadores, de modo a preservar a sua identidade. O material resultante da gravação da entrevista ou a transcrição dela será guardada em local seguro, de acesso apenas ao entrevistador e/ou pesquisador responsável. Visando a segurança e confidencialidade dos dados, uma vez concluída a coleta de dados, o pesquisador responsável fará o download dos dados coletados para um dispositivo eletrônico local, apagando todo e qualquer registro de qualquer plataforma virtual, ambiente compartilhado ou "nuvem".

Os benefícios desta pesquisa para o participante e para o Sistema de Justiça de forma geral serão a produção de conhecimento acerca do tema, uma contribuição teórica em uma área ainda pouco explorada pela psicologia, evidenciando a importância de assegurar a saúde integral do mediador e condições adequadas para o desenvolvimento do trabalho.

O TCLE será enviado por meio de link eletrônico, gerado pela plataforma do Google Formulário (google forms). Ao receber o link o participante irá preencher os campos necessários que registram seu aceite em participar da pesquisa e posteriormente salvar. Concluída essa etapa será enviada uma cópia de igual teor no e-mail fornecido pelo participante. O pesquisador estará à disposição para tirar dúvidas quanto a esse e demais procedimentos envolvidos na pesquisa. Destacamos que o participante terá acesso ao registro do consentimento sempre que solicitado.

Reforçamos que o (a) senhor (a) não pagará e nem receberá pela participação no estudo.

Eu,.....

declaro que fui devidamente esclarecido e concordo em participar voluntariamente da pesquisa coordenada pela Prof. Dra. Juliana Biazze Feitosa.

\_\_\_\_\_ Data:.....

Assinatura

RG

Endereço:\_\_\_\_\_Fone:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Eu, ..... declaro que forneci todas as informações referentes ao projeto de pesquisa supra-nominado.

\_\_\_\_\_ Data:.....

Assinatura do discente pesquisador

RG

\_\_\_\_\_ Data:.....  
Assinatura do pesquisador responsável                      RG

Qualquer dúvida com relação à pesquisa será esclarecida com a pesquisadora responsável: Nome: Juliana Biazze Feitosa, no endereço: Av. Lourdes Solino, 195 - St. Sussuapara, Miracema do Tocantins - TO, Cep: 77650-000. Telefone/e-mail: (45) 99942-8785, [Juliana.biazze@mail.uft.edu.br](mailto:Juliana.biazze@mail.uft.edu.br). Qualquer dúvida com relação aos aspectos éticos da pesquisa será esclarecida com o Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos da Universidade Federal do Tocantins - CEP/UFT, no endereço abaixo: Quadra 109 Norte. Avenida NS-15, ALCNO-14. Plano Diretor Norte, 77001-090, Palmas-TO, de segunda a sexta no horário comercial (exceto feriados) ou ainda pelo endereço eletrônico [cep\\_uft@uft.edu.br](mailto:cep_uft@uft.edu.br).

ANEXO I - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

## ANEXO I

### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** A SAÚDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM COM MEDIAÇÃO NO CAMPO JURÍDICO **Pesquisador:** JULIANA BIAZZE FEITOSA

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 53337221.1.0000.5519

**Instituição Proponente:** Fundação Universidade Federal do Tocantins - Câmpus universitário de **Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 5.349.053

#### Apresentação do Projeto:

Projeto de pesquisa na área de humanidades e ciências sociais, que elegeu como campo de pesquisa a Justiça. Trata-se de pesquisa histórica, qualitativa e de campo, que objetiva investigar mais especificamente como o trabalho de mediador no campo jurídico afeta a saúde mental deste trabalhador, entendendo como o direito se estruturou ao longo da história, como surgem os métodos de autocomposição e como as relações de trabalho na justiça colaboram ou não para a promoção de saúde mental do mediador de conflitos.

#### Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

- Analisar como o trabalho de mediador no campo jurídico afeta a saúde mental deste trabalhador.

Objetivo Secundário:

- Entender como o direito se estruturou ao longo da história e como surgem os métodos de autocomposição;- Compreender se o contexto e as relações de trabalho na justiça colaboram ou não para a promoção de saúde mental do mediador de conflitos.

#### - Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Os riscos que envolvem a pesquisa serão de os mediadores no campo jurídico vinculados à Defensoria Pública do Tocantins (DPE-TO) se sensibilizarem ao relatar suas condições de trabalho e os desafios enfrentados em seu cotidiano nas instituições. Desta maneira, há a possibilidade desses profissionais se sentirem desconfortáveis ao relatarem suas experiências, desencadeando medo, vergonha, constrangimento, receio de revelar informações, sentimento de invasão de privacidade, entre outros sentimentos que podem vir a surgir. A fim de minimizar os riscos citados, as entrevistas serão realizadas de forma acolhedora, amparando-se nos pressupostos da ciência psicológica, que tem como expertise o manejo do sofrimento psíquico, colaborando para a ressignificação das condições e do projeto de vida, a partir do acolhimento incondicional e das demais práticas de cuidado. Os participantes da pesquisa terão total apoio da equipe de pesquisadores. Caso algum risco se materialize, a pesquisadora

responsável fará atendimentos psicológicos com os mediadores da DPE-TO e se a situação persistir por um período maior realizará os encaminhamentos para os serviços de saúde que o caso requeira. Em caso de sofrer algum dano comprovadamente decorrente da pesquisa, o participante terá direito à indenização. Durante o período crítico da pandemia do Covid-19, as entrevistas e os contatos com os participantes das pesquisas acontecerão por meio da utilização de plataformas digitais (google meet e whatsapp) e/ou celular. Por se tratar de uma pesquisa em ambiente virtual existem riscos relacionados ao uso de ferramentas digitais, considerando as limitações dos pesquisadores em assegurar total confidencialidade e o potencial risco de violação dos dados. Visando a segurança e confidencialidade dos dados, uma vez concluída a coleta de dados, o pesquisador responsável fará o download dos dados coletados para um dispositivo eletrônico local, apagando todo e qualquer registro de qualquer plataforma virtual, ambiente compartilhado ou "nuvem".

**Benefícios:**

Os benefícios desta pesquisa serão a possibilidade de ampliar o autoconhecimento dos mediadores da DPE

-TO sobre suas condições de saúde

mental e sua relação com o trabalho, colaborando para a promoção de saúde mental e adoção de estratégias para manejo do estresse e do

sofrimento decorrente do trabalho. Ademais, a produção de conhecimento acerca do tema pode se constituir como uma contribuição teórica em uma

área ainda pouco explorada pela psicologia, que pode acrescentar maior visibilidade e

interesse de profissionais e pesquisadores sobre a referida área

### **Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

**CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA** O estudo que pretendemos realizar pode ser classificado como uma pesquisa histórica, qualitativa e de campo. O método de investigação histórico consiste no levantamento de dados de acontecimentos passados, os quais serão organizados e analisados de

forma crítica. Esta abordagem possui caráter narrativo e busca no passado vestígios que possam ajudar a explicar situações e fenômenos atuais e

futuros. (PADILHA; BORENSTEIN, 2005). Segundo Minayo (2001) a pesquisa qualitativa está interessada em analisar os fenômenos

subjetivamente. Ela considera que a pesquisa qualitativa “[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e

atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (MINAYO, 2001, p. 21-22). Por fim, de acordo com Gonçalves (2001, p.

67), a pesquisa de campo “é o tipo de

pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada”, podendo, além de coletar os dados junto aos participantes,

contar com pesquisas bibliográficas e documentais. **CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO E TÉCNICAS PARA COLETA DE DADOS** A pesquisa será

realizada junto a dois profissionais vinculados à Defensoria Pública do Tocantins (DPE-TO), conforme detalhado nos critérios de inclusão. A coleta de dados acontecerá por meio de entrevista semiestruturada, a ser realizada pela plataforma do Google meet, sendo cumprido

os protocolos de segurança devido à pandemia estabelecida pela Covid-19. As entrevistas serão realizadas individualmente com cada mediador e em momentos distintos, sendo definido com cada um deles o melhor dia e horário para sua realização. Todos os contatos com envolvidos na pesquisa acontecerão de forma remota. Caso os participantes da pesquisa autorizem, as entrevistas pelo Google meet serão gravadas e transcritas integralmente, a fim de facilitar o processo de análise dos dados. A entrevista semiestruturada, segundo Laville e Dionne (2008), se configura por um quantitativo de perguntas realizadas à priori, que serão feitas de forma oral aos entrevistados, e caso veja necessidade, o aplicador pode fazer novas perguntas e esclarecer as já existentes. PROCEDIMENTOS E QUESTÕES ÉTICAS O projeto de pesquisa será submetido à análise e apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UFT (CEP - UFT). As entrevistas serão iniciadas após a referida autorização do Comitê de Ética e mediante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) pelos envolvidos na pesquisa. O TCLE será enviado por meio de link eletrônico, gerado pela plataforma do Google Formulário (google forms). Ao receber o link o participante irá preencher os campos necessários que registram seu aceite em participar da pesquisa e posteriormente salvar. Concluída essa etapa será enviada uma cópia de igual teor no e-mail fornecido pelo participante. A pesquisa estará em conformidade com os princípios estabelecidos nas Resoluções 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, que estabelecem diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos nas áreas de Ciências Humanas e Sociais, bem como com os ditames do Código de Ética Profissional do Psicólogo.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

- Folha de Rosto.
- Autorização da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS.
- TERMO DE RESPONSABILIDADE PARA USO, GUARDA E DIVULGAÇÃO DOS DADOS DA PESQUISA.
- TCLE.
- TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA REGISTROS FOTOGRÁFICOS, SONOROS E AUDIOVISUAIS

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Todas as pendências foram atendidas.

Aprovado.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Reitera-se que, conforme Resolução CNS 466/2012, itens X.1.- 3.b. e XI.2.d, e Resolução CNS 510/2016, Art. 28, inc. V, os pesquisadores responsáveis deverão apresentar relatórios parcial semestral e final do projeto de pesquisa, contados a partir da data de aprovação do protocolo de pesquisa **Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
----------------	---------	----------	-------	----------

Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1813046.pdf	10/01/2022 16:34:25		Aceito
Outros	cartaresposta.docx	10/01/2022 16:33:37	JULIANA BIAZZE FEITOSA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projetodepesquisa1001.pdf	10/01/2022 16:10:12	JULIANA BIAZZE FEITOSA	Aceito
Outros	Autorizacaodefensoria2.pdf	11/11/2021 21:51:04	JULIANA BIAZZE FEITOSA	Aceito
Outros	roteirodeentrevista.pdf	11/11/2021 21:46:25	JULIANA BIAZZE FEITOSA	Aceito
Outros	TermodeAutorizacaoparaRegistrosAudio visuais.pdf	11/11/2021 21:43:12	JULIANA BIAZZE FEITOSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLEfinal.pdf	11/11/2021 21:41:06	JULIANA BIAZZE FEITOSA	Aceito
Outros	Termoderesponsabilidadeusodadedados.pdf	31/08/2021 16:07:27	JULIANA BIAZZE FEITOSA	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Declaracaodecompromissodopesquisador.pdf	31/08/2021 16:03:43	JULIANA BIAZZE FEITOSA	Aceito
Declaração de concordância	autorizacaodefensoria.pdf	31/08/2021 16:01:29	JULIANA BIAZZE FEITOSA	Aceito
Folha de Rosto	folhaderostoassinada.PDF	31/08/2021 16:00:16	JULIANA BIAZZE FEITOSA	Aceito

Página 05 de

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

PALMAS, 13 de Abril de 2022

---

**Assinado por:**  
**PEDRO YSMAEL CORNEJO MUJICA**  
**(Coordenador(a))**