



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



ORDEM DE SERVIÇO Nº 01/2014 - NPMCSC

**REGULAMENTA O PROGRAMA DE FORMAÇÃO E SUPERVISÃO DE  
MEDIADORES JUDICIAIS NAS CENTRAIS E CENTROS  
JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA**

A DESEMBARGADORA **CLARICE CLAUDINO DA SILVA**,  
PRESIDENTE DO NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS, no uso de suas atribuições legais, previstas no parágrafo  
único do art. 6º do Regimento Interno do Núcleo;

**CONSIDERANDO** o disposto no art. 70, V, da Resolução  
nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça;

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

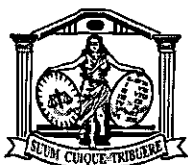
**CONSIDERANDO** a necessidade de organizar e administrar  
o Estágio Supervisionado, com o objetivo de aperfeiçoar as técnicas  
autocompositivas, acompanhar o desempenho e atestar a aptidão dos  
mediadores, e, conseqüentemente, prestar serviço de qualidade aos  
usuários;

**CONSIDERANDO** a instalação de Centros Judiciários de  
Solução de Conflitos e Cidadania no Estado de Mato Grosso e a  
formação de mediadores pelo Núcleo;

**RESOLVE:**

**Art. 1º.** Regulamentar os procedimentos atinentes à  
formação e estágio supervisionado dos mediadores judiciais no âmbito  
do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso.

*Ube*



**DOS CURSOS DE FORMAÇÃO E GRUPOS DE AUTOSSUPERVISÃO**

**Art. 2.º** Os cursos de formação de conciliadores e mediadores judiciais serão ministrados pelos instrutores devidamente certificados e credenciados pelo NÚCLEO, obedecendo-se rigorosamente à carga horária (40 horas-aula) e ao conteúdo programático estabelecido pelo Comitê Gestor do Movimento pela Conciliação, nos termos da Resolução nº 125/2010/CNJ, e demais orientações expedidas pelo Conselho Nacional de Justiça.

**Parágrafo único.** Para obter certificação, além de concluir o curso de formação, o mediador deverá participar do estágio supervisionado, nos termos desta ordem de serviço.

**Art. 3.º.** Ao ministrar o Curso Básico em Técnicas de Mediação Judicial, os instrutores deverão explicar aos participantes sobre o estágio supervisionado, os procedimentos de supervisão e a necessidade de formação de grupos de mediadores em treinamento, para autossupervisão, observado o seguinte:

I. Os grupos deverão ser compostos de, no mínimo, 04 (quatro) e, no máximo, 08 (oito) integrantes;

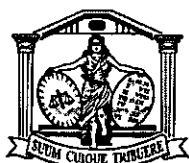
II. Cada grupo deverá indicar um representante que se responsabilizará pela organização dos trabalhos perante as Centrais/Centros Judiciários;

III. Os representantes de cada grupo deverão preencher o formulário (ANEXO I) com os nomes dos participantes, entregando-o ao(à) Gestor(a) Judiciário;

IV. Os representantes ficarão responsáveis pelo revezamento dos integrantes do seu grupo nas funções de observador e mediador, de modo que todos tenham a oportunidade de concluir, inclusive eles próprios, as mediações necessárias para obtenção do certificado;

V. Somente obterão seus certificados os mediadores que realizarem pelo menos 12 (doze) sessões de mediação, nas quais tenham comparecido as partes e que seja desenvolvido todo o processo

UAB



de mediação, com ou sem acordo, mais 01 (uma) sessão prevista no §4º do art. 9º desta normativa.

#### DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO

**Art. 4º.** O estágio supervisionado é indispensável para que o mediador em treinamento obtenha sua certificação final e será realizado em sessões designadas nas Centrais ou Centros Judiciários.

**Art. 5º** Somente poderão participar das sessões nas Centrais e Centros Judiciários, os mediadores que comprovarem, mediante atestado expedido pela Escola dos Servidores do Poder Judiciário, **pelo menos 95% (noventa e cinco por cento)** de frequência no Curso Básico de Técnicas em Mediação Judicial, bem como assinarem o respectivo Termo de Compromisso (Anexo II).

**Art. 6º.** Os(As) Gestores(as) das Centrais/Centros solicitarão ao(s) representante(s) do(s) grupo(s) de autossupervisão as equipes para atuarem nas sessões de mediação, nos dias e horários agendados.

**§1º.** Cada equipe será composta por 04 (quatro) integrantes, sendo 02 (dois) para atuar como mediadores e 02 (dois) como observadores.

**§2º.** Nas Centrais/Centros onde houver mediador experiente cadastrado, este deverá, sempre que possível, compor a equipe, juntamente com 01 (um) mediador em treinamento e 02 (dois) observadores, cabendo ao mediador experiente auxiliar e orientar os demais nas suas primeiras sessões.

**Art. 7º.** O mediador em treinamento, que não conseguir, no prazo máximo de 01 (um) ano, participar de todas as sessões de mediação necessárias à sua certificação, conforme disposto no **art. 9º e incisos**, deverá submeter-se a nova capacitação para poder atuar como mediador judicial.

**Parágrafo único.** Ocorrendo a hipótese de que trata o caput, o candidato somente poderá se inscrever em novo curso

Ass  
[Assinatura]



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



oferecido pelo Poder Judiciário, após o prazo de 01 (um) ano, contado da data em que deveria ter concluído as sessões de mediação necessárias à sua certificação.

**Art. 8º.** Para fins de certificação, a sessão será realizada por:

I. 01 (um) mediador, que irá conduzi-la;

II. 01 (um) comediador, que o auxiliará nos trabalhos;

e

III. 02 (dois) ou mais observadores, que farão as anotações no formulário de observação.

**Art. 9º.** Para obter a certificação, o mediador em treinamento deverá participar de, no mínimo:

I. 02 (duas) sessões como observador;

II. 04 (quatro) sessões como comediador;

III. 06 (seis) sessões como mediador;

**§1º.** Nas sessões deverão ser observados os seguintes requisitos:

a) aplicação, no processo de mediação, das ferramentas que foram ensinadas no curso teórico (recontextualização, sessões privadas, inversão de papéis, etc);

b) presença de, no mínimo, 02 (dois) observadores;

c) realização de *feedback* ao final de cada sessão, com identificação das técnicas aplicadas.

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

a) relação das sessões realizadas no desempenho das funções como observador, comediador e mediador (ANEXO III);

b) formulário de observação preenchido e assinado (ANEXO IV);



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



- c) certidão de comparecimento do observador emitido pelo(a) gestor(a) judiciário nas sessões de mediação (ANEXO V);
- d) formulário de satisfação do usuário preenchido e entregue à(ao) Central/Centro Judiciário(ANEXO VI);
- e) relatório da sessão de mediação (ANEXO VII);
- f) cópia dos termos de cada sessão.

**§3º.** Após a realização das 12 (doze) sessões de mediação, o mediador deverá digitalizar toda a documentação prevista no §2º deste artigo e encaminhá-la por e-mail ao Núcleo para análise do(s) Supervisor(es).

**§4º.** Os mediadores em treinamento realizarão, além das 12 (doze) sessões mencionadas nos incisos II e III do *caput*, 01 (uma) sessão final de mediação, que será observada por 02 (dois) supervisores, os quais atestarão a aptidão para o exercício da função de Mediador Judicial.

**Art. 10.** A autossupervisão será realizada pelos mediadores em estágio e observadores, até completarem todas as sessões de que trata o artigo 9º, incisos I a III.

**Parágrafo único.** Ao término de cada sessão de mediação, os mediadores e observadores reunir-se-ão para o *feedback*, identificando as técnicas que foram utilizadas ou não na mediação, e o mediador que conduziu a sessão fará o relatório da mediação e o arquivará em sua pasta. Os observadores preencherão o formulário de observação e o entregarão assinado aos mediadores, solicitando do(a) Gestor(a) Judiciário a certidão de seu comparecimento (ANEXO V).

**Art. 11.** Após a 12ª (décima segunda) mediação realizada e observados os requisitos do **art. 9º**, os mediadores deverão informar a conclusão dos trabalhos de estágio ao (à) Gestor(a) do Centro Judiciário, para que este proceda ao agendamento de, no mínimo, 01 (uma) sessão de mediação que deverá ser feita pelo concluinte e assistida pelos supervisores para posterior certificação.

1234567890



§1º. Os (as) Gestores (as) deverão agendar pelo menos 04 (quatro) sessões de mediação com antecedência mínima de 20 (vinte) dias, e comunicar o Núcleo a fim de que este possa providenciar o deslocamento dos Supervisores.

§2º. Na impossibilidade de os Supervisores assistirem *in loco* as sessões previstas no *caput* deste artigo, as sessões poderão ser acompanhadas por mídia virtual (*skype* ou outro meio disponível).

§3º. Após a sessão supervisionada, se for constatado que o mediador em treinamento necessita aperfeiçoar as técnicas autocompositivas, este deverá realizar pelo menos 04 (quatro) sessões de mediação com a participação do comediador (sem a necessidade de observadores), fazer o relatório de cada audiência e encaminhá-lo, via e-mail, ao Núcleo para análise do(s) Supervisor(es).

§4º. O mediador em treinamento poderá manter contato por telefone ou por meio eletrônico com os Supervisores para esclarecer dúvidas quanto ao processo de mediação.

#### DO SUPERVISOR

**Art. 12.** A função de supervisor será exercida apenas por servidores efetivos do Poder Judiciário, que sejam mediadores judiciais, em exercício, ou instrutores capacitados nos termos da Resolução 125/2010-CNJ.

**Art. 13.** Compete ao supervisor:

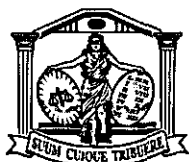
I. Esclarecer dúvidas com relação às técnicas autocompositivas utilizadas no processo de mediação;

II. Avaliar o formulário de satisfação do usuário;

III. Assistir às sessões de mediação agendadas pelo(a) Gestor(a) das Centrais/Centros Judiciários, **ressalvado o art. 9º e seus incisos;**

IV. Realizar o *feedback* após as sessões em avaliação;

*Handwritten signature and initials*



V. Analisar o material do mediador referente às 12 (doze) mediações realizadas para fins de certificação (formulários de observação e de avaliação dos usuários preenchidos, relatórios de cada mediação e cópia dos termos de cada sessão);

VI. preencher o formulário de avaliação para certificação de mediadores (ANEXO VIII);

VII. atestar a aptidão do mediador e solicitar ao Núcleo a expedição de certificado.

#### DO CERTIFICADO

**Art. 14.** Caberá ao Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos a expedição do certificado e posterior encaminhamento à(ao) respectiva(o) Central/Centro, a(o) qual deverá fazer as anotações devidas e entregar ao mediador.

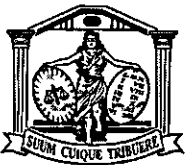
**Parágrafo único.** Caberá ao mediador, após certificação, requerer ao Núcleo o seu cadastro, o qual será analisado pelo Presidente do Núcleo, nos termos da Resolução n. 007/2012/TP.

**Art. 15.** Deferido o cadastro, o mediador exercerá a sua função nas Centrais ou Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, sem a necessidade de participação de outro mediador e de observadores, obedecendo ao Código de Ética constante da Resolução 125/2010 do CNJ (ANEXO III) e submetendo-se às orientações do Juiz Coordenador da respectiva unidade.

**Art. 16.** O mediador ficará como ativo nos cadastros das Centrais/Centros quando participar, semestralmente, de no mínimo 03 (três) sessões de mediação.

**§1º.** Os (as) Gestores(as) das Centrais/Centros Judiciários que não convidarem o mediador judicial para o número mínimo de sessões de que trata o caput, deverão apresentar justificativa ao Juiz Coordenador da respectiva unidade para análise.

WWS



**Art. 17.** Far-se-á o desligamento do mediador que não justificar a sua ausência em 02 (duas) sessões quando solicitado a realizá-las. Caso haja interesse em retomar as atividades, deverá novamente participar do curso teórico em técnicas de mediação.

#### **DA CAPACITAÇÃO - APERFEIÇOAMENTO**

**Art. 18.** Os mediadores judiciais deverão participar dos cursos de reciclagem e aperfeiçoamento promovidos pelo Núcleo, sob pena de desligamento das atividades de mediação judicial, instrutoria e supervisão.

#### **DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

**Art. 19.** Caberá aos(às) gestores(as) informar sobre os procedimentos do estágio supervisionado para obtenção do certificado aos mediadores que concluíram o curso teórico em técnicas de mediação judicial (40h/a) ou que tenham dado início às atividades de mediação, antes da publicação desta ordem de serviço.

**Art. 20.** Os mediadores que, na data da publicação desta normativa, houverem cumprido os requisitos dos §§1º, "b" e "c", e 2º, "b", "d" e "f" do art. 9º, deverão apresentar a documentação respectiva para análise e expedição de certificado.

**Art. 21.** Os casos omissos serão resolvidos pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos.

**Art. 22.** Esta Ordem de Serviço entrará em vigor na data de sua publicação.

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, em 16 de dezembro de 2014.

Desembargadora **CLARICE CLAUDINO DA SILVA**  
Presidente do Núcleo

Juiz **HILDEBRANDO DA COSTA MARQUES**  
Coordenador do Núcleo







**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**  
**SECRETARIA DO NÚCLEO**



(ANEXO I)

**MEDIADORES EM ESTÁGIO SUPERVISIONADO**

REPRESENTANTE DO GRUPO: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

FONE: \_\_\_\_\_

QTE.	NOME	FONE	E-MAIL
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			



(ANEXO II)

**TERMO DE COMPROMISSO DO MEDIADOR**

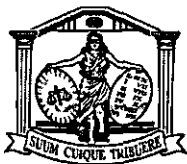
Aos \_\_\_\_ dias do mês de \_\_\_\_\_ do ano de \_\_\_\_\_, compareceu no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca \_\_\_\_\_, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_ portador(a) da cédula de identidade \_\_\_\_\_ e inscrito no CPF n. \_\_\_\_\_, residente e domiciliado \_\_\_\_\_, na presença do Exmo. Juiz de Diretor Coordenador e do(a) Gestor(a) Geral, para assumir o compromisso de desempenhar as funções de mediador(a) voluntário, observando as disposições do Código de Ética, do Anexo III, da Resolução CNJ n. 125/2010.

\_\_\_\_\_  
Juiz(a) de Direito

\_\_\_\_\_  
Gestor(a) Judicial

Prometo cumprir com fidelidade, sob as penas da lei, e tenho ciência de que a natureza gratuita dos trabalhos e de que esta função honorária não gera vínculo trabalhista e de nenhuma natureza com o Poder Judiciário de Mato Grosso.

\_\_\_\_\_  
Mediador Voluntário



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



(ANEXO III)

RELATÓRIO DE SESSÕES DE MEDIAÇÃO REALIZADAS  
MEDIADOR EM ESTÁGIO SUPERVISIONADO

NOME: \_\_\_\_\_

Nº DE ORDEM	DESEMPENHOU A FUNÇÃO DE OBSERVADOR/COMEDIADOR/MEDIADOR	DATA DA SESSÃO	N.PROCESSO/PRÉ-PROCESSUAL	DURAÇÃO DAS SESSÕES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Nº DE SESSÕES: \_\_\_\_\_

DURAÇÃO TOTAL \_\_\_\_\_



(ANEXO IV)

FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DO MEDIADOR

Processo nº \_\_\_\_\_ Data da sessão: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Continuação: ( ) Sim ( ) Não

Mediador em estágio (conductor): \_\_\_\_\_

Mediador em estágio: \_\_\_\_\_

Observador: \_\_\_\_\_

Observador: \_\_\_\_\_

**Sessão feita pelo mediador:**

( ) 1ª ( ) 2ª ( ) 3ª ( ) 4ª ( ) 5ª ( ) 6ª ( ) 7ª ( ) 8ª ( ) 9ª ( ) 10ª ( ) 11ª  
( ) 12ª

**1. Declaração de abertura**

- ( ) Apresentou-se e confirmou os nomes das partes, advogados e como gostariam de ser chamados
- ( ) Explicou o papel do mediador (facilitador; imparcial; neutro; não é juiz)
- ( ) Falou sobre os observadores e perguntou se concordam com a presença deles na sessão
- ( ) O que é mediação ( ) quais os objetivos ( ) as vantagens
- ( ) Ordem da discussão (quem falará primeiro) e que não haja interrupções ( ) Discutiu o tempo
- ( ) Confidencialidade ( ) Eventuais exceções
- ( ) Informalidade do processo (nenhum registro escrito ou gravado)
- ( ) Falou sobre acordo (e caso não seja cumprido)
- ( ) Não havendo acordo, nada do que foi discutido constará do termo
- ( ) Participação dos advogados
- ( ) Explicou as reuniões individuais ( ) tempo das partes falarem
- ( ) Oportunidades para perguntas
- ( ) Duração da sessão (até 3 horas), podendo ser prorrogada quando for produtiva e a possibilidade de serem marcadas novas sessões

**2. Habilidades interpessoais**

- ( ) Neutro/sem preconceitos ( ) Paciente, perseverante
- ( ) Criou um ambiente positivo ( ) Deixou as partes à vontade
- ( ) Empático ( ) acessível ( ) articulado ( ) senso de humor
- ( ) Usou uma linguagem apropriada para os usuários

**3. Habilidades em escutar**

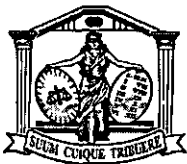
- ( ) Esperou o relato completo dos fatos
- ( ) Entendeu as questões ( ) interesses e ( ) sentimentos
- ( ) Formulou questões abertas
- ( ) Auxiliou cada uma das partes a ouvir a outra

**4. Estruturando questões e interesses**

- ( ) Resumiu claramente as questões e os interesses
- ( ) Selecionou as questões para discussão
- ( ) Evitou adotar o ponto de vista de uma das partes
- ( ) Usou uma linguagem neutra e imparcial
- ( ) Não realizou julgamentos ( ) Lidou com diferenças culturais

**5. Advogados**

- ( ) Estimulou comportamento produtivo
- ( ) Controlou a participação de forma eficiente (com estímulo da atuação do advogado como solucionador de questões)



**6. Lidando com o conflito**

- ) Manteve controle da sessão
- ) Calmo e atento  ) estabeleceu o tom de voz
- ) Evitou termos agressivos
- ) Usou contato visual  ) gestos
- ) Estimulou as partes para negociação

**7. Estratégias para acordo**

- ) Atuou como catalisador  ) Orientou  ) Usou questões "e se"
- ) Ganhou impulso ao encontrar algum ponto de acordo
- ) Auxiliou as partes a visualizarem interesses comuns
- ) Assistiu às partes a desenvolverem opções

**8. Quais técnicas você identificou que foram aplicadas na sessão?**

- ) Recontextualização
- ) Audição de prepostas implícitas
- ) Afago
- ) Silêncio
- ) Sessões privadas ou individuais
- ) Inversão de papéis
- ) Teste de realidade
- ) Geração de opções/perguntas orientadas à geração de opções
- ) Normalização
- ) Organização de questões e interesses
- ) Enfoque prospectivo
- ) Validação de sentimentos

**9. Quais técnicas você utilizaria que não foram aplicadas na sessão?**

- ) Recontextualização
- ) Audição de prepostas implícitas
- ) Afago
- ) Silêncio
- ) Sessões privadas ou individuais
- ) Inversão de papéis
- ) Teste de realidade
- ) Geração de opções/perguntas orientadas à geração de opções
- ) Normalização
- ) Organização de questões e interesses
- ) Enfoque prospectivo
- ) Validação de sentimentos

**10. Reuniões individuais**

- ) Explicou a reunião individual novamente para ambos
- ) Controlou o tempo  ) Reiterou confidencialidade na abertura
- ) Pediu para compartilhar informação no encerramento

**11. Termo de mediação**

- ) Testou a viabilidade de execução
- ) Redigido com clareza, utilizando-se de linguagem acessível às partes
- ) Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)
- ) Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura
- ) Verificou se todas as partes envolvidas assinaram
- ) Definiu claramente quem paga e quem recebe
- ) Especificou o montante e a forma de pagamento
- ) Definiu o local e o momento de pagamento



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**  
**SECRETARIA DO NÚCLEO**



---

**12. Encerrando a mediação**

- ( ) Entregou os acordos assinados para as partes  
( ) Agradeceu-as pelo que realizaram  
( ) Instou-as a retornarem, se necessário

**13. Realizaram o "feedback", após o encerramento da sessão**  
(mediadores e observadores)? ( ) Sim ( ) Não

---

Observador



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**  
**SECRETARIA DO NÚCLEO**



(ANEXO V)

Processo nº \_\_\_\_\_

Assunto: \_\_\_\_\_

Pré-processual/Nº da Solicitação \_\_\_\_\_

**CERTIDÃO**

Certifico que o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_  
compareceu à sessão de mediação no dia \_\_\_\_ mês \_\_\_\_ ano \_\_\_\_\_,  
realizada neste Centro Judiciário, e desempenhou a função de observador.

\_\_\_\_\_  
Gestor(a) Judiciário



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



(ANEXO VI)

FORMULÁRIO DE SATISFAÇÃO DO USUARIO

Mediador(a) em Certificação (conductor): \_\_\_\_\_

Mediador(a) em Certificação: \_\_\_\_\_

Assunto: \_\_\_\_\_

Data da sessão: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Início: \_\_\_\_\_ Término: \_\_\_\_\_

Nº. do Processo/Nº da Solicitação: \_\_\_\_\_

**AVISO ÀS PARTES:** Gostaríamos de fazer algumas perguntas sobre a sua opinião quanto ao procedimento que você acabou de participar junto ao Poder Judiciário. Todas as informações aqui prestadas serão absolutamente confidenciais. Por este motivo, este documento não deve ser mostrado ao mediador e deve ser entregue diretamente à secretaria.

**Avaliação Específica da Competência em Mediação**

Indicador: ( ) Sim ( ) Não ( ) Não se aplica.

Questões	Sim	Não	Não se aplica
<b>A - Sobre a equipe e as instalações da Central/Centro Judiciário</b>	-	-	-
1. O tratamento dado pelos funcionários do Centro Judiciário foi satisfatório?			
2. O tratamento dado pelos demais servidores com quem teve contato foi satisfatório?			
3. O ambiente onde aconteceu a sessão de conciliação/mediação é agradável?			
4. A sala onde aconteceu a sessão de conciliação/mediação estava limpa e organizada?			
<b>B - Sobre o Mediador</b>	-	-	-
1. O mediador foi hábil ao explicar as regras gerais para o bom andamento da mediação?			
2. O mediador foi educado?			
3. O mediador estimulou positivamente os advogados a participarem da sessão de mediação?			
4. O mediador foi imparcial e neutro?			
5. O mediador de alguma forma tentou se promover ou "vender" outros serviços?			
6. O mediador demonstrou atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos?			
<b>C - Satisfação com o procedimento e os resultados</b>	-	-	-
1. A orientação sobre o que é a mediação foi satisfatória?			
2. Sentiu-se auxiliado pelo mediador para negociar melhor com a outra parte?			
3. Sentiu-se compreendido pela outra parte e pelo mediador?			
4. Sentiu que agora compreende melhor a outra parte?			
5. Saiu satisfeito da sessão de mediação?			
6. Sentiu-se pressionado a fechar um acordo?			
7. O resultado com o acordo atendeu as suas necessidades?			
8. Seu advogado auxiliou na compreensão do caso e na construção do acordo?			
9. Mesmo não havendo acordo, a comunicação foi restabelecida?			
<b>D - Visão do Poder Judiciário</b>	-	-	-





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO**  
**NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**  
**SECRETARIA DO NÚCLEO**



1. A minha imagem do Poder Judiciário depois da sessão de mediação mudou para melhor?			
2. Você recomendaria este serviço para outras pessoas?			

**Sugestões:**

---

---

---

---

---

---



(ANEXO VII)

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

O seu conteúdo deve reportar-se aos seguintes pontos:

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

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

**Relatório de Mediação**

Nome do mediador: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Horário: \_\_\_h:\_\_\_min Duração: \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_

1) Na abertura da sessão de mediação, falei sobre

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.1) Faltou (faltaram) mencionar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2) Identifiquei o seguinte:

2.1) questão (ões): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.2) interesse(s): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.3) sentimentos das partes:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



3) Fiz o resumo (as partes confirmaram?).

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Esta foi a minha \_\_\_\_\_ (1ª; 2ª; 3ª etc) sessão de mediação e verifiquei que

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Assinatura do Mediador



(ANEXO VIII)

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE MEDIADORES

(Versão para o Supervisor)

**SEÇÃO I - Informações Gerais**

Mediador(a) em Certificação: \_\_\_\_\_

Mediador(a) Supervisor: \_\_\_\_\_

Mediador(a) Supervisor: \_\_\_\_\_

No. Do Processo: \_\_\_\_\_

Tipo de ação: \_\_\_\_\_

Data da sessão de mediação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Duração da sessão \_\_\_\_\_

**SEÇÃO II - Avaliação Específica da Competência em Mediação**

- 1- SIM (Item Cumprido pelo mediador)
- 2- NÃO (Item Não realizado pelo mediador)
- 3- Mediador necessita de a aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)

**A. Qualidades Pessoais**

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

**B. Início da Mediação**

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

**C. Reunião de Informações**

Deu início à narrativa das partes explicando o	1	2	3
--	---	---	---



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



critério para a ordem das falas			
Manteve o ambiente adequado para que cada lado pudesse apresentar suas narrativas	1	2	3
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	1	2	3
Manteve uma linguagem verbal neutra	1	2	3
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	1	2	3
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	1	2	3
<b>D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia</b>			
Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que ocorreu até aquele momento	1	2	3
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	1	2	3
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e confirmou com as partes	1	2	3
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões identificadas	1	2	3
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	1	2	3
<b>E. Resolução de Questões</b>			
Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	1	2	3
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	1	2	3
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	1	2	3
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	1	2	3
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	1	2	3
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade	1	2	3
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	1	2	3
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas	1	2	3



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



para tentarem chegar a um acordo

**F. Elaboração do Termo de Acordo**

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

**G. Encerramento da Mediação**

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

**H. Qualidades Profissionais**

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

**I. Habilidades Comunicativas**

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



Demonstrou conteúdo verbal e termos apropriados	1	2	3
Demonstrou capacidade de ouvir ativamente de maneira apropriada	1	2	3
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	1	2	3
<b>J. Reuniões Individuais</b>			
Explicou a reunião individual novamente para ambos	1	2	3
Reiterou a confidencialidade na abertura	1	2	3
Controlou o tempo	1	2	3
Pediu para compartilhar informação no encerramento	1	2	3
<b>K. Advogados</b>			
Esclareceu as funções dos advogados na mediação	1	2	3
Estimulou comportamento produtivo	1	2	3
Controlou a participação de forma eficiente (com estímulo da atuação do advogado como solucionador de questões)	1	2	3
<b>L. Habilidades contingenciais</b>			
Administrou situações de impasse, resistência ou comportamentos difíceis	1	2	3
Administrou situações de desequilíbrio de poder com técnicas apropriadas	1	2	3
Administrou situações de emoção intensa	1	2	3
Demonstrou flexibilidade por meio de estratégias criativas	1	2	3

**SEÇÃO III - Análise Geral do Desempenho do Mediador em Processo de Certificação**

I- Aponte as áreas em que o supervisionado apresentou bom desempenho (BD) ou as áreas em que precisa de aperfeiçoamento (NA):

- visão do processo de mediação ( ) BD ( ) NA
- O supervisionado demonstra ter aprendido as ferramentas e técnicas básicas da mediação ( ) BD ( ) NA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO  
NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS  
SECRETARIA DO NÚCLEO



1.1.- Se a classificação "Necessita Aperfeiçoamento" foi marcada em qualquer um dos itens acima, o supervisor deve fazer sugestões de aperfeiçoamento ao supervisionado.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2- O supervisionado demonstrou o nível apropriado de competência para realizar mediações sem necessidade de mais supervisões?  Sim  Não  
(precisa de mais treinamento ou experiência adicionais).

Local e Data:

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Supervisor(a)

\_\_\_\_\_  
Supervisor(a)