
**MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E COMPETÊNCIA EM
INFORMAÇÃO DE PRÉ-MEDIADORES DA CÂMARA DE MEDIAÇÃO E
ARBITRAGEM ESPECIALIZADA/BA**

*EXTRAJUDICIAL MEANS OF CONFLICT RESOLUTION AND INFORMATION LITERACY OF PRE-
MEDIATORS OF CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM ESPECIALIZADA/BA*

Maurício Cardoso de Araújo

Doutorando em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Bolsista CAPES e membro do Grupo de Pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (PPGCI/UFBA), Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3882-8159>, E-mail: mauricioca@ufba.br

José Carlos Sales dos Santos

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Membro do Grupo de Pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (PPGCI/UFBA), Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1758-3639>, E-mail: jsalles@ufba.br

Taiana Tosta Boaventura

Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Membro do Grupo de Pesquisa Laboratório de Práticas em Psicologia e Ciência da Informação (PPGCI/UFBA), Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-7658-4641>, E-mail: taiana.boaventura@ufba.br

112

RESUMO

Tendo como ponto de partida as mudanças estruturais advindas da Sociedade da Informação e compreendendo que a informação se constitui em um poderoso ativo, as pesquisas sobre a competência em informação apresentam-se como um importante contraponto para entender os desafios impostos à sociedade como um todo. No campo epistêmico da biblioteconomia coube à *Association of College and Research Libraries*, uma divisão da *American Library Association*, as maiores contribuições sobre o tema, particularmente com a criação dos padrões e indicadores de competência. Diante destas considerações introdutórias, o artigo partiu dos resultados de uma pesquisa de dissertação que tratou sobre a competência em informação de pré-mediadores extrajudiciais da Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (CAMES/BA). Seu objetivo precípua foi verificar como a competência em informação dos profissionais que atuam nos procedimentos de pré-mediação extrajudicial na CAMES/BA interfere no processo de estruturação para a mediação orientada à solução adequada de conflitos. Para esta investigação, os autores discorreram acerca de conceitos sobre competência em informação, meios extrajudiciais de solução de conflitos e utilizaram um questionário como principal ferramenta de coleta de dados. As considerações finais evidenciaram que a competência em informação dos pré-mediadores colabora de forma decisiva no processo de preparação para a mediação orientada à solução de conflitos.

Palavras-chave: competência em informação. mediação extrajudicial. sociedade da informação. padrões acrl.

ABSTRACT

Taking as a starting point the structural changes arising from the Information Society and understanding that information constitutes a powerful asset, research on information literacy presents itself as an important counterpoint to understand the challenges imposed on society as

a whole. In the epistemic field of librarianship, the Association of College and Research Libraries, a division of the American Library Association, made the greatest contributions on the subject, particularly with the creation of standards and indicators of competence. In view of these introductory considerations, the article was based on the results of a dissertation research that dealt with the Information literacy of extrajudicial pre-mediators of the Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (CAMES/BA). Its main objective was to verify how the information literacy of professionals who work in extrajudicial pre-mediation procedures at CAMES/BA interferes in the structuring process for mediation aimed at adequate conflict resolution. For this investigation, the authors discussed concepts about information literacy, extrajudicial means of conflict resolution and used a questionnaire as the main data collection tool. The final considerations showed that the information literacy of the pre-mediators collaborates decisively in the process of preparation for mediation oriented to the resolution of conflicts.

Keywords: information literacy. extrajudicial mediation. information society. acrl standards.

1 INTRODUÇÃO

Partindo do pressuposto de que a sociedade contemporânea passa por diversas transformações estruturais e a informação se constitui um ativo de suma importância neste processo, os estudos sobre a competência em informação mostram-se como um valoroso contraponto para entender os desafios apresentados aos indivíduos, à sociedade civil organizada e especialmente aos governos. No contexto da Sociedade da Informação, criar parâmetros objetivos para classificar a competência dos indivíduos para lidar com as informações e o conhecimento surge como um excelente campo de debates e acompanhamento por parte de especialistas que se interessam sobre o tema.

Nesse sentido, associações como a *American Library Association* (ALA), que trabalham no campo epistêmico da Biblioteconomia, apresentam diversas contribuições para o desenvolvimento da temática, especialmente com a fundação da divisão *Association of College and Research Libraries* (ACRL), a qual criou os padrões e indicadores de competência em informação, que foram especificamente demandados pelo mercado de trabalho. Considerando estas argumentações iniciais, o presente artigo apresenta-se como resultado de uma dissertação de mestrado que tratou sobre a competência em informação de pré-mediadores extrajudiciais que desenvolvem suas atividades na Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (CAMES), seção Bahia.

A CAMES é uma pessoa jurídica de direito privado, fundada no ano de 2016, cuja finalidade é ofertar soluções para controvérsias judiciais utilizando-se dos meios extrajudiciais de solução conflitos, denominados no meio especializado como *MESCs*, como principais ferramentas alternativas ao método judicial tradicional. Dentre os meios

extrajudiciais de resolução de conflitos mais conhecidos destacam-se a conciliação, a negociação, a arbitragem e a mediação, sendo os dois últimos os principais serviços ou especialidades ofertados pela CAMES. O objetivo central deste estudo foi verificar como a competência em informação destes profissionais, que atuam nos procedimentos de pré-mediação extrajudicial na CAMES/BA, interfere no processo de estruturação para a mediação orientada à solução adequada de conflitos.

Como desdobramentos do aludido objetivo, pôs-se a investigar como os pré-mediadores buscam e tratam as informações necessárias à mediação extrajudicial; buscou-se, ainda, caracterizar suas principais estratégias relacionadas à resolução de conflitos e, por fim, relacionou-se as atividades desenvolvidas pelos profissionais com os padrões de competência em informação elaborados pela divisão *Association of College and Research Libraries* (ACRL) da American Library Association (ALA). Para alcançar o elemento norteador da investigação, estabeleceu-se os contornos teórico-conceituais discutidos na seção do referencial teórico para, na seção metodológica, discorrer sobre o método de procedimento e nível de pesquisa, técnica e instrumento de investigação assumidos no presente trabalho.

O presente estudo divide-se em cinco partes, incluindo esta introdução. Na segunda seção foram promovidas discussões de natureza histórica e conceitual sobre a temática da competência em informação. A seção seguinte apresentou o delineamento da investigação correspondente ao método de procedimento monográfico (estudo de caso da CAMES/BA). Com relação ao nível de pesquisa, classificou-se como descritivo, pois buscou analisar as interferências promovidas pela competência em informação dos profissionais da CAMES/BA nos processos de mediação conduzidos pela instituição. O questionário constituiu-se no instrumento central à análise sistematizada da competência em informação dos especialistas que trabalham no processo anterior ao da mediação extrajudicial de conflitos.

Os resultados da pesquisa evidenciaram um alto grau de escolaridade dos profissionais, a utilização, por parte dos mediadores, de canais tanto formais, quanto informais como estratégias de busca e recuperação de informações, além do apontamento de dificuldades gerados pela pandemia da COVID-19 nas sessões de mediação. As considerações finais apresentadas na quinta e última seção apontaram, por sua vez, para o cumprimento dos objetivos traçados inicialmente, em especial o

objetivo geral, que buscou relacionar os padrões e indicadores ACRL da ALA com as atividades desenvolvidas pelos profissionais da CAMES/BA e evidenciou, segundo as características destes especialistas, que as suas competências colaboram de forma decisiva no processo de estruturação e preparação para a mediação orientada à solução de conflitos.

2 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Os aportes teórico-conceituais sobre a competência em informação remontam à década de 1970, mais precisamente do ano de 1974, quando o bibliotecário estadunidense Paul Zurkowski publicou o relatório *The information service environment relationships and priorities*. Este trabalho cunhou pela primeira vez a expressão *Information literacy*. No Brasil, após a recomendação da Carta de Marília (UNESP, 2014), decidiu-se utilizar como termo aproximativo a expressão “competência em informação” ou a sigla “*ColInfo*”.

Esse primeiro estudo foi baseado nas transformações pelas quais a sociedade estadunidense da época passava, particularmente pelo crescimento exponencial das informações. Zurkowski constatou que as relações entre as empresas privadas norte-americanas e as bibliotecas do país passavam por um momento *sui generis*. Em suma, o relatório percebeu a mudança que se apresentava e indicou que o governo norte-americano deveria concentrar esforços para a criação de um movimento nacional que melhor compreendesse esse fenômeno.

Nesse primeiro momento, Zurkowski sugeriu que os recursos informacionais deveriam ser aplicados especificamente a situações de trabalho, na resolução de problemas, mediante o aprendizado de técnicas e habilidades (Dudziak, 2003). Autores como Cees Hamelink e Major R. Owens ampliaram o entendimento sobre a competência em informação ao incluir os conceitos de “emancipação política” e “cidadania”. Ou seja, entendiam que a *ColInfo* representava muito mais que o binômio habilidade/técnica e se constituía em um elemento que proporcionava a inclusão social/democrática dos indivíduos.

A década de 1980 foi marcada pela expansão do neoliberalismo, pelo surgimento da globalização e pelas revoluções tecnológicas, especialmente no que tange ao desenvolvimento das tecnologias de comunicação e informação (TIC's), que terminaram

por proporcionar que os computadores fossem interconectados pela lógica de rede. O letramento informacional, inclusive, nasce como resposta às habilidades então requeridas por estas revoluções. Muitos estudos desse período sofreram críticas por associar precipitadamente a *ColInfo* ao domínio de ferramentas da tecnologia.

Autores de diversos espectros colaboraram com reflexões sobre a *ColInfo* na década de 1980, mas o relatório intitulado *Presential Committee on Information literacy: Final Report*, elaborado por bibliotecários e educadores, publicado pela *American Library Association (ALA)*, presenteou a literatura internacional com a definição clássica sobre o que é ser competente em informação:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar, e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (American Library Association – Presidential Committee on information literacy, 1989, p.1, **tradução nossa**)¹.

A partir dessa publicação e da nova conceituação sobre *ColInfo* percebeu-se que outro modelo de aprendizado e uma reestruturação curricular teriam de ser providenciadas. Muitos bibliotecários inclusive exerceram papel de protagonismo ao formularem novos programas educacionais. A idéia central era de que esse novo modelo deveria refletir a complexidade que se apresentava, pois ele extrapolava a dimensão técnica inicialmente desenvolvida na década de 1970.

Estudiosos do tema como Dudziak (2001) reforçam que novos conceitos passam a aparecer associados à competência em informação, particularmente os que entendem que o aprendizado humano funciona como um processo de construção contínua, que acompanha a evolução e o contexto social do indivíduo. Neste sentido, surgem expressões como aprender a aprender, aprendizado ao longo da vida, pensamento

¹ “To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information... Ultimately, information literate person are those who have learned how to learn. They know how to learn because they know knowledge is organized, how to find information, and how to use information in such a way that others can learn from them. They are people prepared for lifelong learning, because they can always find the information needed for any task or decision at hand.” (American Library Association – Presidential Committee on information literacy, 1989, p.1)

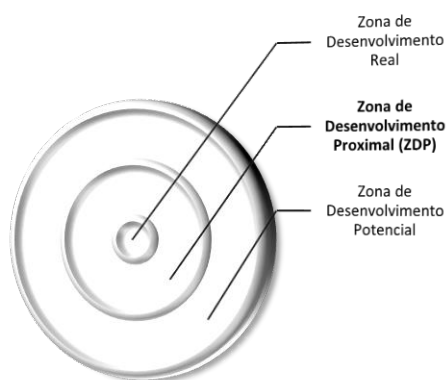
crítico, educação baseada em recursos, integração curricular e aprendizado independente.

Partindo da idéia desta relação intrínseca entre *ColInfo* e as dimensões sociais e relacionais dos atores da sociedade, alguns pressupostos extraídos dos estudos do autor russo Lev Semenovich Vygotsky merecem considerações, uma vez que apresentam muitas contribuições para o campo da aprendizagem humana e não podem ser dissociados do conceito da competência em informação.

A primeira contribuição do autor refere-se à relação entre indivíduo e sociedade. Para ele há uma relação dialética entre estes agrupamentos, ou seja, há um entendimento de que a aprendizagem humana está associada ao seu processo de construção histórica e social. Os indivíduos, portanto, são um produto das suas relações sociais com outros indivíduos e com o meio que o cerca. A segunda contribuição é consequência da primeira, e destaca a importância da cultura na vida humana.

Vygotsky explora, ainda, ostensivamente o conceito de Zona de Desenvolvimento Proximal. Ele identificou dois níveis de desenvolvimento: o primeiro, denominado de desenvolvimento real, que compreende os conhecimentos efetivamente consolidados pelos indivíduos e o segundo, chamado de nível de desenvolvimento potencial, equivalente às capacidades que podem ser potencialmente atingidas pelos indivíduos. A Zona de Desenvolvimento Proximal, Figura 1, corresponde à zona de transição entre os níveis de desenvolvimento real e potencial dos indivíduos e estabelece que a aprendizagem humana se configura como um fator em constante evolução.

Figura 1: A Zona de Desenvolvimento Proximal de Vygotsky



Fonte: Elaborado e adaptado a partir das proposições de Vygotsky (2007)

Nos anos 2000, outra publicação da ALA proporcionou avanços significativos nos estudos sobre a competência em informação. Trata-se do *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, um documento desenvolvido pela divisão *Association of College and Research Libraries (ACRL)*, que tinha por objetivo criar padrões para caracterizar se um indivíduo era competente em informação. Inicialmente a publicação tinha como foco os estudantes de nível superior dos Estados Unidos, mas depois voltou-se para os estudos sobre o mercado do trabalho.

Quadro 1: Padrões e indicadores de competência em informação

Padrão	Conceito
1	Os indivíduos competentes em informação devem ser capazes de determinar a natureza e a extensão de suas necessidades de informação.
2	Os indivíduos competentes em informação acessam a informação necessária com efetividade.
3	O indivíduo competente em informação avalia criticamente a informação e suas respectivas fontes.
4	O indivíduo competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo específico.
5	O indivíduo competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso de informações e acessa e usa as informações de forma ética e legal

Fonte: Adaptado de ACRL (2000).

Os padrões de competência em informação criados pela ACRL foram desenvolvidos através de um processo complexo que envolve cinco dimensões, que representam um conjunto de habilidades e atributos exigidos de indivíduos para poderem solucionar desde processos mais simples, como a escolha de uma fonte de informação, até questões mais complexas, como o desenvolvimento de um artigo científico, por exemplo.

Atualmente, os estudos sobre a ColInfo direcionam-se para temas mais caros à sociedade, particularmente porque se vive um tempo de revoluções tecnológicas contínuas que modificam os cenários social, político e econômico do século XXI. Neste sentido, as investigações sempre buscam respostas para assuntos que contemplem essa

nova realidade humana. As pautas em voga, portanto, versam sobre democracia, cidadania, direito à informação, direitos humanos e etc.

Assim, a presente comunicação visou verificar como a competência em informação de profissionais, que atuam nos procedimentos de pré-mediação extrajudicial na CAMES/BA interfere no processo de estruturação para a mediação orientada à solução adequada de conflitos. Para cumprir o objetivo, estabeleceu-se o seguinte percurso metodológico: adoção do procedimento monográfico (estudo ilustrativo da CAMES-Ba), com nível de pesquisa descritivo, e uso de técnicas e instrumento de pesquisa em consonância com o objeto, ressaltando-se o emprego do questionário orientado à coleta de dados e informações. Na sequência apresentam-se os resultados da pesquisa, as considerações finais e a agenda de pesquisa futura.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A seção metodológica da pesquisa delineou os procedimentos objetivos, desenvolvidos em etapas ordenadas e sistematizadas, para atingir o cumprimento da questão norteadora da pesquisa. As citadas estratégias corresponderam ao tempo e espaço específicos da investigação e poderão apresentar estruturas passíveis de críticas metodológicas, ou necessidade de adequação instrumental para a coleta de dados e informações. Entretanto, os autores julgaram como pertinentes a técnica e o instrumento utilizados para a especificidade do caso e lograram resultados exitosos no exame da temática da pesquisa.

3.1 MÉTODO DE PROCEDIMENTO E NÍVEL DA PESQUISA

O método de procedimento monográfico (estudo de caso único da CAMES Bahia) – uma das muitas formas de se realizar pesquisas nas áreas das Ciências Sociais – foi adotado pelos autores na presente investigação. O referido estudo é considerado por Marconi e Lakatos (2010) como um meio de alcançar generalizações do tema escolhido para o desenvolvimento da pesquisa, examinando as diversas perspectivas que o assunto contempla.

Autores como Yin (2005) consideram que a utilização de estudos dessa natureza, advém da necessidade dos pesquisadores de compreender fenômenos sociais complexos que se apresentam no contexto da vida real. Em situações específicas, o desenvolvimento da pesquisa pode permitir intervenções e transformações concretas

na realidade humana. O fenômeno específico investigado nesta pesquisa corresponde à competência em informação de pré-mediadores da Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (seção Bahia).

As pesquisas de estudo de caso podem basear suas análises sob dois prismas: as investigações do tipo *caso único* e as do tipo *casos múltiplos*. No caso específico desta investigação, optou-se pelo estudo de caso único, porque tem-se como objeto de análise o cenário empírico da CAMES (Bahia) e os profissionais que executam o procedimento de preparação à mediação extrajudicial, denominada no meio especializado de pré-mediação.

O nível de pesquisa da investigação categoriza-se como descritivo. Seu objetivo principal visa estabelecer relações lógicas entre fenômenos ou variáveis e suas populações, delimitadas por uma determinada realidade. Este nível de pesquisa tem como característica o envolvimento de técnicas padronizadas que permitem coleta de dados ou informações, as quais são posteriormente descritas e analisadas criteriosamente pelos pesquisadores. Estes dados ou informações, por conseguinte, servem de base para futuras conclusões.

Tendo como parâmetro de delimitação da pesquisa, o procedimento monográfico, e a análise descritiva do objeto de estudo, o nível descritivo, buscou-se corresponder as técnicas e instrumentos de dados assegurados por Martins (2006). O desenvolvimento do questionário da pesquisa assentou-se no referencial teórico escolhido para o desenvolvimento da pesquisa, particularmente com a publicação *Information Literacy Standards for Higher Education (ACRL/ALA)*, que se apresentou como um importante balizador.

De forma complementar, explorou-se o sítio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBCT), onde buscou-se publicações com características semelhantes que pudessem servir de parâmetro para a elaboração do questionário e traduzissem com mais fidedignidade a realidade dos pré-mediadores. Importante acrescentar, também, a valorosa colaboração do grupo de pesquisa do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, o Laboratório de Práticas em Psicologia e Comportamento Informacional (LAPCI), para o desenvolvimento do instrumento de coleta de dados.

O procedimento para a coleta de dados da presente investigação deu-se mediante a aplicação de questionário eletrônico com questões abertas e fechadas. O instrumento foi constituído por uma série de perguntas ordenadas, as quais foram encaminhadas aos profissionais e respondidas sem a presença dos entrevistadores. A meta inicial visou a aplicação do questionário para todos os profissionais da CAMES (Bahia) que trabalham diretamente com o processo de pré-mediação. O universo da pesquisa constituiu-se nos dezessete profissionais da CAMES (Bahia) envolvidos diretamente com a retrocitada etapa.

O número de profissionais que se colocaram à disposição para responder ao instrumento de pesquisa correspondeu a um total de quinze pré-mediadores, representando a uma adesão de oitenta e oito por cento da amostra. A aplicação do instrumento de pesquisa compreendeu o período de 22 de novembro de 2020 a 30 de janeiro de 2021. Tendo em vista a pandemia da COVID-19, a estratégia utilizada para aplicá-los consistiu no envio do questionário mediante e-mail e de aplicativo de mensagem instantânea.

Considerando os contornos dos procedimentos admitidos na seção metodológica e a pertinência da técnica e instrumento adotados, a seção seguinte destinar-se-á a contextualizar com brevidade o ambiente empírico da presente pesquisa (CAMES/Bahia), promovendo, ainda, a discussão e a apresentação dos principais resultados obtidos com a investigação. O objetivo final foi cumprir a questão norteadora proposta no presente artigo.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

A Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (CAMES) foi concebida no ano de 2016 mediante autorização do normativo que se constitui como o marco legal da mediação no ordenamento jurídico brasileiro – a Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. A referida lei dispõe sobre o processo de mediação entre particulares como opção para a solução de controvérsias judiciais e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Embora não detenha sedes em todos os estados brasileiros, a empresa possui atuação nacional e tem por objetivo principal promover o desenvolvimento da mediação e da arbitragem em âmbito local, sempre observando a supervisão e as diretrizes

estabelecidas pela sua matriz – a CAMES Brasil. O objeto de análise deste trabalho corresponde a uma das oito filiais da empresa que a representam no país. Na unidade baiana são dezessete profissionais são responsáveis pelo processo de mediação extrajudicial.

Como abordado na seção metodológica, definiu-se como meta inicial a obtenção de resposta de cem por cento da amostra. No entanto, somente quinze destes especialistas (oitenta e oito por cento) dispuseram-se a responder o instrumento de pesquisa, aplicado em plena pandemia da COVID-19, entre os dias 22 de novembro de 2020 e 30 de janeiro de 2021. O questionário aplicado entre os respondentes possuía vinte questões, cujos questionamentos buscavam atender aos objetivos da investigação.

O primeiro bloco de questões visou traçar um perfil dos profissionais a partir das seguintes variáveis: escolaridade, faixa etária e sexo. Com base nestes três itens, os dados revelaram um número considerável de especialistas com formação em cursos de pós-graduação *strictu sensu* (73% dos respondentes) – 33% com mestrado e 40% com doutorado. Outro dado importante é que 27% dos portadores de diploma de doutorado cumpriram o estágio de pós-doutoramento. Estas informações evidenciam um grupo de profissionais com elevada qualificação profissional.

Quanto à variável faixa etária, evidenciou-se que parte considerável dos respondentes (66%) possui 41 anos ou mais, refletindo um certo grau de experiência do corpo funcional. Em contraposição, 34% representam os adultos jovens do grupo, com faixa de idade entre 31 e 35 anos. No que tange ao sexo dos mediadores, foi possível notar uma forte presença feminina nos trabalhos de mediação da empresa. Elas correspondem a 60% da força de trabalho da CAMES-Ba, enquanto os homens representam os 40% restantes.

Avançando para o segundo bloco de questões, buscou-se realizar questionamentos que tratassem sobre o ofício dos mediadores e também sobre as opiniões atreladas a ele, bem assim a respeito das principais estratégias utilizadas para alcançar resultados positivos nas atividades de pré-mediação e mediação. Uma das perguntas destinava-se a entender se formação acadêmica em Direito teria interferência no desempenho das atividades profissionais. Quase metade dos mediadores (47%) afirmou que a formação interfere, sim, mas não é essencial ao desempenho das atividades da CAMES-Ba.

Para 27% dos respondentes, a formação na área interfere e colabora substancialmente no desempenho das atividades de mediação. Outros 26% consideraram que a formação em Direito pouco ou em nada interfere no desempenho profissional, ou não interferem em nada. Outro ponto de análise do questionário consistiu em fazer uma apuração do tempo em que os profissionais desenvolvem trabalhos na área de mediação.

Uma porcentagem considerável do grupo (80%) declarou ter vivência superior a dois anos em trabalhos que envolvem a mediação extrajudicial. Um percentual relativamente pequeno da amostra (20%) apresentou experiência entre 1 e 2 anos na área. Quando questionados sobre como expandiram suas experiências na área de mediação, quase metade dos profissionais (46%) atribuíram ao curso de formação de mediadores, oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), associado ao seu labor diário, o resultado da ampliação de suas bagagens técnicas.

Ainda nesse mesmo tema, 20% dos especialistas consideraram apenas o curso oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça como responsável pelo seu aprendizado e 7% atribuíram ao curso de formação e ao labor na CAMES as fontes de seu conhecimento. 13% apontaram que as experiências anteriores foram imperiosas em sua formação e, por fim, 7% consideraram que participar de outras sessões com mediadores mais experientes foi essencial para sua experiência; outros 7% apontaram a experiência no dia-a-dia como a sua principal fonte de aprendizado.

Conforme discussão aberta na seção do referencial teórico, é possível perceber que os estudos e os conceitos utilizados por Vygotsky encontram-se presentes, especialmente no que diz respeito às influências sócio-culturais sobre a aprendizagem e sobre o desenvolvimento intelectual humano. Vygotsky (2007) considera que os indivíduos são produto da interação com o meio social em que convivem. Neste sentido, cada ser humano aprende de acordo com sua realidade objetiva e específica. No caso da CAMES-Ba, o curso de formação e a troca entre os pares no dia-a-dia podem ser consideradas como ferramentas que favorecem a expansão das ZDP's dos mediadores.

Quanto às estratégias de busca e recuperação de informações necessárias ao desenvolvimento da atividade foi possível concluir, com base nos dados obtidos, que as consultas realizadas pelos profissionais ocorrem por intermédio de diferentes fontes. Enquanto 66% afirmaram utilizar canais formais, como bancos e bases de dados na

internet, fóruns de discussão e etc., 27% garantiram recorrer a canais informais, como um bate papo informal com colegas mais experientes.

Diante da formação e qualificação profissional dos mediadores da instituição não se pode desconsiderar ou desqualificar a via informal, pois, de uma forma ou de outra, o diálogo se estabelece com pessoas que detém mais experiência. Complementando as estratégias de busca por informação, um percentual reduzido de respondentes (7%) afirmou que ainda possui dúvidas no processo de desenvolvimento da mediação na CAMES-Ba.

Quando questionados sobre o exercício de atividade remunerada fora da Câmara, 80% dos especialistas disseram que conciliavam a atividade da CAMES-Ba com outra fora da instituição. 13% afirmaram não exercer atividades fora da empresa, muito embora considerem ser possível fazê-lo sem nenhuma dificuldade. Apenas 7% responderam que a atividade exercida na CAMES exige exclusividade e, por esse motivo, não assumem ou exercem outra atividade remunerada.

A única questão que representou unanimidade entre os profissionais foi a concernente à importância da pré-mediação. Todos ratificaram a sua relevância e apresentaram como principais justificativas: a) a etapa auxilia o trabalho a ser executado pelo mediador e b) o procedimento tem caráter informativo e estabelece uma espécie de confiança entre as partes. Estas respostas dão a entender que os pré-mediadores da empresa possuem conhecimento do seu papel e apontam que suas intervenções no processo de mediação têm caráter consciente.

Essa idéia é reforçada pelas respostas conferidas pelos especialistas quando questionados sobre quando consideravam ser exitosa uma etapa de pré-mediação tinha sido exitosa. 87% apontaram diversos motivos como: quando as partes demonstram que compreenderam o processo; quando a comunicação entre elas é restabelecida, ainda que não haja um acordo; quando concordam em dar seguimento ao processo, aceitando a nova etapa que consiste na mediação extrajudicial em si.

A importância da presença de advogados em sessões de pré-mediação também foi alvo de investigação. Segundo 53% dos respondentes, a presença deles e o conhecimento das regras da mediação extrajudicial facilita o processo e pode proporcionar uma fluência do diálogo entre as partes. Este resultado também guarda consonância com um conceito trabalhado por Vygotsky (2007). Segundo o autor, a

mediação está presente em todos os feitos humanos. Na direção oposta, 27% dos mediadores consideram que a presença de advogados sem o conhecimento prévio acerca do procedimento dificulta e, por vezes, compromete o êxito das sessões de pré-mediação e mediação.

Como o desenvolvimento da pesquisa se deu em plena pandemia da COVID-19, duas questões sobre o tema fizeram parte do instrumento da investigação. As informações extraídas (73%) confirmaram que o cenário pandêmico criou uma realidade totalmente nova para as atividades dos mediadores. Os mesmos 73% apontaram dificuldades para se adaptar à mudança das sessões presenciais para as virtuais, especialmente porque as telas dos computadores tornaram estas sessões mais frias, ante a ausência das interações sociais possíveis quando da adoção do formato presencial.

A parte final do instrumento de pesquisa fez questionamentos sobre o ambiente institucional da CAMES-Ba e contou com perguntas que buscaram extrair mais informações sobre o labor dos mediadores. No que diz respeito ao ambiente profissional, 100% dos respondentes citaram o website da instituição como um dos fatores que proporciona a coesão e a padronização dos colaboradores da empresa. Dentre as perguntas sobre a atividade dos mediadores merecem destaque a preocupação de muitos deles quanto a inclusão digital.

É notório que muitos brasileiros que recorrem ao judiciário ou até às Câmaras Especializadas, como a instituição que foi pesquisada neste trabalho, possuem recursos escassos, o que dificulta o acesso a máquinas e equipamentos com conexão a internet adequada para participar de sessões virtuais. Este fato termina por reforçar o caráter elitista e, por vezes, excludente da justiça brasileira. Embora exista esta preocupação entre os profissionais, boa parte deles reconhece que as tecnologias da informação e comunicação (TIC's) contribuíram de forma efetiva para a realização dos procedimentos de mediação no cenário da pandemia da COVID. Por fim, diante de todos os elementos e características apresentadas pelos dados extraídos do questionário foi possível constatar que todos os padrões de competência em informação elaborados pela ACRL/ALA se encontram presentes nas atividades realizadas pelos especialistas da CAMES-Ba.

Nos casos específicos dos pré-mediadores da CAMES-Ba, os Padrões 1 e 2 são alcançados quando os profissionais convencem as partes a seguirem com o processo de mediação. O Padrão 3 é atingido quando as informações são submetidas a uma análise mais minuciosa pelos especialistas. Os Padrões 4 e 5 são contemplados com a própria atividade de pré-mediar (ou mediar) e com o compromisso de confidencialidade, que se constitui como um comportamento ético esperado pelos profissionais que lidam com os diversos casos das partes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das investigações realizadas no ambiente empírico da CAMES-Ba evidenciou-se que pelos atributos dos atores envolvidos, em sua maior parte composto por indivíduos experientes, com elevado grau de formação e com experiências anteriores em trabalhos que envolvem a mediação extrajudicial, a competência em informação dos pré-mediadores colabora de forma decisiva no processo de preparação para a mediação orientada de solução de conflitos.

Suas atividades compõem um universo complexo que envolve **formação na atividade mediadora**, a exemplo do curso oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça, **estratégias e busca por informações** tanto em canais considerados formais quanto em canais “informais”, como a consulta com pares ou interlocutores mais experientes da instituição, como também, **executar a própria atividade de (pré)-mediar**, que compreende ações de interferências conscientes e inconscientes realizadas com o intuito de resolver contendas.

No que tange ao objetivo principal que foi traçado por esta comunicação foi possível observar uma forte correlação entre os padrões de competência em informação criados pela ACRL/ALA e as atividades desenvolvidas pelos profissionais. Esta relação pôde ser evidenciada desde a habilidade de reconhecer e suprir uma necessidade informacional, passando pelos julgamentos críticos, até o comportamento ético e a própria compreensão de como utilizar a informação para alcançar resultados.

Como agenda de pesquisas futuras, os autores recomendam a consolidação do instrumento de pesquisa, com a introdução de outros aspectos e situações e também a possibilidade de estender as fronteiras da investigação, permitindo assim uma análise

macro das sessões que envolvem a mediação para compreender com eficácia o funcionamento da referida atividade.

REFERÊNCIAS

ALA. American Library Association. (1989) **Report of Presidential Committee on Information Literacy: Final Report.** 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 15 out. 2023.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information Literacy competency for higher education.** Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/19242/22395>. Acesso em: 15 out. 2023.

CARTA DE MARÍLIA SOBRE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO. Marília, 2014. Disponível em: ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=546

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas.** 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, USP, São Paulo, 2001. Orientadora: Profa. Dra. Sueli Mara S. P. Ferreira.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **Information literacy: princípios, filosofia e prática.** Ciência da Informação, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr.2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Gilberto A. **Estudo de caso:** uma estratégia de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006.

VIGOTSKI, Le. S. **A formação social da mente.** 7. Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007. 182 p.

YIN, Robert K. **Estudo de caso:** planejamento e método. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

Recebido/Received: 25/10/2023
Aceito/Accepted: 06/11/2023
Publicado/Published: 31/12/2023