

# "ACOLHIMENTO, HUMANIZAÇÃO E O DIREITO"

PROPOSTA DE CURSO DE EXTENSÃO

Daniele do Amaral Souza Cavaliere  
Ilda Cecília Moreira da Silva

Volta Redonda, 2019

# **“ACOLHIMENTO, HUMANIZAÇÃO E O DIREITO”**

**PROPOSTA DE CURSO DE EXTENSÃO**

**Daniele do Amaral Souza Cavaliere  
Ilda Cecília Moreira da Silva**

**MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE E DO MEIO AMBIENTE  
PRODUTO DE MESTRADO**

**Volta Redonda, 2019**

**FICHA CATALOGRÁFICA**

Bibliotecária: Alice Tacão Wagner - CRB 7/RJ 4316

C376a Cavaliere, Daniele do Amaral Souza.  
Acolhimento, Humanização e o Direito. / Daniele do Amaral  
Souza Cavaliere. - Volta Redonda: UniFOA, 2019. 16 p. II.

Orientador(a): Profª Ilda Cecília Moreira da Silva

Produto (Mestrado) – UniFOA / Mestrado Profissional em Ensino em  
Ciências da Saúde e do Meio Ambiente, 2019.

1. Ciências da saúde - dissertação. 2. Ensino jurídico -  
humanização. 3. Atendimento jurídico - acolhimento. I. Silva, Ilda  
Cecília Moreira da. II. Centro Universitário de Volta Redonda. III.  
Título.

CDD – 610

# 1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988, traz entre direitos e garantias, o direito à vida, à saúde e à dignidade da pessoa humana como valores indispensáveis à qualquer do ser humano. A efetividade destes direitos, está porém, numa concepção biológica, tendo em vista a vida, e por consequência a saúde e a dignidade, estarem corporificadas numa complexa máquina denominada corpo humano, toda vez que desajustes e interferências externas e internas afetam seu funcionamento, necessário se faz a atenção e o cuidado para restabelecer seu pleno desenvolvimento e harmonia.

Como a ciência da saúde entende que o conflito e as interferências externas são inerentes à vida e as suas transformações, é por isso que se faz necessária uma percepção para questões emocionais e subjetivas a fim de que esse conflito seja realmente transformador das relações.

Dependendo do tratamento dado a esse conflito, ele se torna um sintoma e se instala no corpo, na mente e nas relações sócias.

E quanto a estas relações sociais quando levada ao Poder Judiciário, é que o Direito deve atuar de forma humana e acolhedora. Antigamente a função do advogado se restringia a solucionar e acabar com o conflito do seu cliente de uma maneira mais objetiva possível. A formação do advogado era positivista e deslocada da multi e interdisciplinarietà. A compreensão e a maneira de abordar um conflito era resistente, o que vem mudando nos dias atuais. A interdisciplinarietà nunca esteve tão presente no mundo jurídico com nos dias atuais. Assim um olhar mais acolhedor e humanizado durante todo o atendimento jurídico tem sido uma forma mais resolutiva e eficaz para os conflitos das relações sociais.

Mas para que isso seja possível as instituições de ensino devem substituir o currículo estruturado por currículos integrados e organizados por módulos de ensino para propiciar relações mais horizontais entre



alunos e professores, para que a troca de saberes se torne possível. Por isso deve-se desintegrar a pedagogia de transmissão com o objetivo de adotar a pedagogia perscrutadora, crítica e reflexiva na construção do conhecimento (FREIRE, 2006).

Após a leitura e estudo de diferentes metodologias, o produto de mestrado é a proposta de um curso de extensão sobre Humanização do Direito, baseado na metodologia de problematização, que será conduzido por um ou mais mediadores, assim como Berbel, (2012) o faz na sua orientação de trabalhos e pesquisas. Ela acredita que o professor ou orientador deva conduzir o aluno que é o protagonista principal do processo de ensino-aprendizagem, capacitando-o para intervir na realidade com intuito de transformar o mundo em que vive.

O aluno ou o orientando em pesquisa é quem deve aprender e desenvolver-se, sob a condução do professor ou orientador. Isso requer do professor, que elege essa metodologia para o trabalho com seus alunos, uma intencionalidade clara e persistente, no sentido da formação, muito mais que da informação, que sempre se faz presente (BERBEL, 2012, p. 118).

## 2 ORGANIZAÇÃO DO CURSO

O curso de extensão é destinado aos graduandos do curso de Direito do UniFOA e terá a carga horária de sessenta horas, as quais os alunos poderão utilizá-las como atividade complementar do curso. As aulas serão ministradas no Laboratório de Prática Jurídica, Campus Três Poços – Centro Universitário de Volta Redonda – UniFOA. Ele tem por objetivo central proporcionar aos graduandos do Curso de Direito o conhecimento do Acolhimento e capacitá-los para realizar um atendimento norteado na humanização. No entanto, tem como objetivos específicos renovar a metodologia na educação jurídica priorizando a extensão com instrumento de humanização; Discutir a importância do direito na sociedade como cultura da naturalização presente no cotidiano das pessoas efetivando a união da teoria com a práxis; Sensibilizar e capacitar os profissionais para prática do acolhimento como uma das formas de resolução dos conflitos.

A carga horária de 60 horas/aulas, foi pensada de forma que possa propiciar aos participantes, atitudes e ações crítico reflexivas e ético-profissionais inerentes as relações sociais e a inter relação do advogado e cliente.

O curso de extensão sobre Atendimento Jurídico Humanizado deverá ser ministrado para alunos do sexto ao décimo período, levando em consideração que são nesses períodos do curso que os alunos dão início ao estágio em diversos órgãos ou instituições.

Optou-se pela Metodologia da Problematização como metodologia de ensino, através de aulas expositivas dialogadas, estudo de casos concretos e decisões judiciais; Oficina; Debate. O aluno a cada aula, após receber o caso concreto deverá realizar algumas etapas dessa metodologia, como: Observação da realidade social mediante o atendimento acolhedor; Identificação dos pontos-chaves deste problema através da escuta minuciosa; Investigar as técnicas jurídicas sobre o problema; Avaliar e analisar as hipóteses de solução ou caminhos mais resolutivos e por fim tomar a decisão mais apropriada para a realidade do cidadão.

O motivo pelo qual o curso será ministrado no Laboratório de Prática Jurídica, será pela infraestrutura do local que corrobora com a metodologia utilizada. O laboratório é composto por uma sala de aula diversificada, tendo em vista que permite a utilização de aparelho de Data Show, computadores habilitados à rede de internet e espaços reservados para atendimento ao público todos dentro do mesmo espaço físico. Além disso, será utilizado quadro; Material impresso e a realização de visitas Orientadas em locais de atendimentos jurídicos.

Como parâmetro para a elaboração da ementa, usamos as Diretrizes Curriculares Nacional para o Curso de Direito conforme a Resolução nº09/04, os indicadores do PPC (Projeto Pedagógico do Curso de Direito), o referencial teórico pesquisado e a experiência profissional da autora como docente da Disciplina de prática Jurídica.

Para atender estes objetivos dividimos o curso em quatro módulos, compostos por cinco conteúdos cada. Sendo que cada conteúdo terá duração variada de horas/aulas, perfazendo um total de 60 horas/aulas.

O primeiro módulo terá como objetivo articular a função social dos operadores do Direito, com as especificidades e as demandas da comunidade, através do estudo da Constituição Federal especialmente os princípios constitucionais e os direitos fundamentais; Dignidade da pessoa humana; Cidadania e função social do Direito e por fim o Acesso à justiça. A Constituição Federal de 1988 consagrou ao advogado um caráter essencial na dinâmica judiciária, sendo ele o elo entre o cidadão e o efetivo acesso à justiça.

Sendo assim esse primeiro módulo servirá como base para os demais, já que foi atribuído ao exercício da advocacia um caráter de serviço público, mesmo quando exercido em seu ministério privado. Significa dizer que a atividade prestada pelo advogado não interessa de forma restrita às partes de um determinado processo ou procedimento. O seu alcance é muito maior e atinge toda a sociedade. O advogado realiza a função social quando concretiza a aplicação do direito (e não apenas da lei) ou quando obtém a prestação jurisdicional e quando, mercê de seu saber especializado, participa da construção da justiça social (LÔBO, 2013).

O segundo módulo, será dedicado ao tema humanização e acolhimento, por meio do estudo do que vem a ser o acolhimento e seus pontos positivos; Estratégias de superação de barreiras para o conflito; Formas de validar os sentimentos e abordar a mágoa gerada pelo conflito; formas de comunicação e escuta ativa. Todos com o objetivo de promover e articular o acolhimento humanizando as ações cotidianas entre a sociedade e o judiciário e assim superar a visão funcional e técnica como únicas na formação profissional. Isso porque devemos nos preocupar com a não ocorrência da má formação dos profissionais do direito, a necessidade de selecionar para o exercício da carreira jurídica pessoas dotadas de conhecimentos jurídicos, mas também culturais, sociológicos e econômicos, que lhes permitam um posicionamento crítico de seu próprio modelo de vida, possibilitando uma prudente vigilância pessoal no exercício de suas funções, com a consciência de que o cargo a ser exercido não é uma mera conquista pessoal, mas um instrumento de pacificação social.

No terceiro módulo, corroborando com o objetivo do módulo anterior serão abordados os princípios, valores e diretrizes para resolução de conflito através da técnica da mediação, a fim de propor uma visão ampliada sobre a importância dos operadores de direito como agentes capazes de provocar mudanças sociais.

O quarto e último módulo se detém na visão prática da relação sociedade e judiciário. Trata-se aqui da aplicabilidade do conteúdo e técnicas dos módulos anteriores durante a prática do atendimento em diversos ramos do judiciário com o intuito de reescrever as relações jurídicas.

No quadro 1 apresenta-se a proposta da ementa com os módulos do Curso de Extensão para Alunos do Direito – Acolhimento, Humanização e o Direito

## Quadro 1 - Ementa

<b>MÓDULO I</b>	<b>DIREITO E SOCIEDADE</b>
Constituição Federal – proporcionalidade e razoabilidade	2 hora/aula
Princípios e direitos fundamentais – teoria e interpretação dos direitos;	2 horas/aula
Dignidade da pessoa humana	2 horas/aula
Cidadania – direitos sociais;  Função social do Direito – judicialização das funções sócias; sociedade e direito	2 horas/aula  2 horas/aula
Acesso à justiça – ondas renovatórias	2 horas/aula
BIBLIOGRAFIA	<p>SILVA, José Afonso da. Curso de direito constitucional positivo. 35. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2012.</p> <p>MORAES, Alexandre. Direitos humanos fundamentais: teoria geral, comentários aos arts. 1º a 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, doutrina e jurisprudência. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2011.</p>

<b>MÓDULO II</b>	<b>HUMANIZAÇÃO E ACOLHIMENTO</b>
Acolhimento e pontos positivos – o que é; como exercer; benefícios práticos	3 hora/aula
Superando barreiras para o acordo -	4 horas/aula
Formas de abordagem da mágoa e validação dos sentimentos;	3 horas/aula
Comunicação verbal, não verbal e escuta ativa	3 horas/aula
Inter relacionamento humano: aspectos sociológicos e aspectos psicológicos	3 horas/aula
BIBLIOGRAFIA	ROSENBERG, Marshall, Comunicação Não-Violenta Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais, Ed. Agora, 2006.  LUSKIN, Fred, O Poder do Perdão, Ed. Novo Paradigma, 2002;

<b>MÓDULO III</b>	<b>PRINCÍPIOS, VALORES E DIRETRIZES PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITO E MEDIAÇÃO</b>
Teoria Geral do conflito;	3 hora/aula
A cultura da pacificação;	4 horas/aula
O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação;	3 horas/aula
Estratégias de relacionamento com cliente incentivando uma postura profissional com qualidade;	3 horas/aula
Ética profissional	3 horas/aula
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<p>Métodos de Resolução de Disputas in AZEVEDO, André Gomma (org.) Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação, Vol. 3. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004;</p> <p>Código de Ética - Resolução Conselho Nacional de Justiça - CNJ nº 125/2010</p> <p>BARBOSA, Aguida Arruda. Mediação e princípio da solidariedade humana.</p> <p>In: PEREIRA, Rodrigues da Cunha (Org.). Família e solidariedade: teoria e prática do Direito de Família. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2008.</p>

<b>MÓDULO IV</b>	<b>RELAÇÃO SOCIEDADE E JUDICIÁRIO, UMA VISÃO PRÁTICA</b>
Sociologia Jurídica;	3 hora/aula
Qualidade do serviço de conciliador e mediador; como proceder?	4 horas/aula
Sociedade civil e poder judiciário – uma visão prática	3 horas/aula
Da autotutela à jurisdição;	3 horas/aula
Função estatal pacificadora: direito do Estado em pacificar e harmonizar as relações sociais:	3 horas/aula
BIBLIOGRAFIA	<p>CINTRA, Antônio Carlos de Araújo. Teoria geral do processo. Colaboração de Ada Pellegrine Grinover, Cândido Rangel Dinamarco. 26.ed.rev.atual. São Paulo - SP. Malheiros, 2010.</p> <p>MARINONI, Luiz Guilherme. Teoria geral do processo. 4.ed.rev. atual. São Paulo - SP. Revista dos tribunais, 2010.</p>



Todas as formas de metodologias ativas estudadas de acordo com Berbel (2011) não se preocupam com a avaliação em notas ou disputa de saberes entre os alunos e sim na construção e desenvolvimento de um saber real para utilização na vida do profissional.

Assim a avaliação do curso será processual e contínua com aplicação de atividades diversificadas sobre situações-problemas hipotéticas onde serão avaliados:

- a) leitura, interpretação e a participação do aluno, bem como a sua fundamentação e comparação de situações-problema que envolvam a prática advocatícia.
- b) a escuta ativa e pensamento crítico-reflexivo do aluno com base nas técnicas apresentadas durante o curso.
- c) síntese e análise que promovam, além da apropriação do conhecimento em Acolhimento, a capacidade de discernir o melhor meio para resolução do conflito.

Como instrumentos utilizados para esta avaliação serão: Realização de atividades práticas; Responsabilidade e relacionamento interpessoal; Assiduidade; Atendimentos jurídico-práticos supervisionados.

## Anexo A – Cronograma a ser entregue ao aluno inscrito no curso

CURSO	DIREITO
DISCIPLINA/UNIDADE CURRICULAR	ATENDIMENTO JURÍDICO HUMANIZADO
CARGA HORÁRIA	60 HORAS

### **EMENTA:**

Articulação da função social dos operadores do Direito com as especificidades e as demandas da comunidade; humanização e acolhimento; operadores de direito como agentes capazes de provocar mudanças sociais. Prática do atendimento em diversos ramos do judiciário

### **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS:**

Metodologia da Problematização como metodologia de ensino.

- aulas expositivas dialogadas;
- estudo de casos concretos e decisões judiciais;
- Oficina;
- Debate;
- Observação da realidade social mediante o atendimento acolhedor;
- Identificação dos pontos-chaves deste problema através da escuta minuciosa;
- Investigar as técnicas jurídicas sobre o problema;
- Avaliar e analisar as hipóteses de solução ou caminhos mais resolutivos;
- tomada de decisão mais apropriada para a realidade do cidadão.

### **SISTEMÁTICA DE AVALIAÇÃO:**

Avaliação do curso será processual e contínua com aplicação de atividades diversificadas sobre situações-problemas hipotéticas. Como instrumentos utilizados para esta avaliação serão:

- Realização de atividades práticas;
- Responsabilidade e relacionamento interpessoal;

- Assiduidade;
- Atendimentos jurídico-práticos supervisionados

### **COMPETÊNCIAS:**

- Compreender, de forma interdisciplinar, os fenômenos políticos, sociais, econômicos, psicológicos e culturais, considerando-os na criação, interpretação e aplicação do Direito;
- Inter-relacionar fundamentos filosóficos, sociológicos, axiológicos e teóricos do Direito; (Adaptado)
- Identificar o fenômeno jurídico e seus efeitos;
- Desenvolver argumentação e raciocínio jurídicos adequados e coerentes;
- Demonstrar capacidade para comunicar-se com precisão

### **CONHECIMENTOS:**

- Direito e sociedade;
- Humanização e acolhimento;
- Princípios, valores e diretrizes para resolução de conflito e mediação;
- Relação sociedade e judiciário, uma visão prática.

### **HABILIDADES:**

- Domínio da leitura, interpretação e a participação para fundamentação e comparação de situações-problema que envolvam a prática advocatícia;
- Capacidade da escuta ativa e pensamento crítico-reflexivo com base nas técnicas apresentadas durante o curso;
- Domínio da síntese e análise e conhecimento dos principais temas que envolva Acolhimento e Humanização;
- Capacidade de discernir o meio para resolução do conflito mais adequado.

## BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo. **Teoria geral do processo**. Colaboração de Ada Pellegrine Grinover, Cândido Rangel Dinamarco. 26.ed.rev.atual. São Paulo - SP: Malheiros, 2010.

**Código de Ética** - Resolução Conselho Nacional de Justiça - CNJ nº 125/2010

**Métodos de Resolução de Disputas** in AZEVEDO, André Gomma (org.) Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação, Vol. 3. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004;

MORAES, Alexandre. **Direitos humanos fundamentais: teoria geral, comentários aos arts. 1º a 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, doutrina e jurisprudência**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2011

ROSENBERG, Marshall, **Comunicação Não-Violenta Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais**, Ed. Agora, 2006.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. 35. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2012

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

BARBOSA, Aguida Arruda. **Mediação e princípio da solidariedade humana**.

In: PEREIRA, Rodrigues da Cunha (Org.). **Família e solidariedade: teoria e prática do Direito de Família**. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2008.

LUSKIN, Fred, **O Poder do Perdão**, Ed. Novo Paradigma, 2002;

MARINONI, Luiz Guilherme. **Teoria geral do processo**. 4.ed.rev.atual. São Paulo - SP: Revista dos tribunais, 2010.

## REFERÊNCIAS

BERBEL, N. A. N. As metodologias ativas e a promoção da autonomia de estudantes. **Semina: Ciências Sociais e Humanas**. Londrina, v. 32, n. 1, p. 25-40, jan./jun. 2011

BERBEL, N. A. N. A Metodologia da Problematização em três versões no contexto da didática e da formação dos professores. **Rev. Diálogo Educ.** Curitiba, v. 12, n. 35, p. 103-120, jan./abr. 2012

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

LOBÔ, Paulo. **Comentários ao Estatuto da Advocacia e da OAB**. 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

**MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO  
EM CIÊNCIAS DA SAÚDE E DO MEIO AMBIENTE**

**PRODUTO DE MESTRADO**