

SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS(AS) NA MEDIAÇÃO JUDICIAL, UM ESTUDO DE CASO NO CEJUSC DO FORO REGIONAL DO PARTENON

SATISFACTION OF USERS IN JUDICIAL MEDIATION, A CASE STUDY IN THE CEJUSC
OF THE REGIONAL FORUM OF THE PARTHENON

Dra. Kelly Lissandra Bruch³

Bel. Gabriel Bigarella Zugno⁴

Esp. Jacqueline Padão⁵

Me. Marcos Vinícius Araujo⁶

RESUMO: A prática da mediação de conflitos certamente é muito antiga, embora ainda pouca conhecida no ocidente. Pode-se compreender a mediação como um processo em que um terceiro auxilia as pessoas em conflito, sejam pessoas naturais ou jurídicas. Elas colaboram para melhorar a qualidade desta interação, enquanto debatem e exploram vários tópicos e possibilidades de resolução. O presente estudo tem como objetivo compreender como se deu a introdução da Mediação na prática judiciária brasileira, e como esta vem sendo percebida pelo seu usuário - o mediando. Visando analisar uma situação concreta de introdução da mediação no judiciário, optou-se por verificar como se deu a sua implementação no Foro Regional do Partenon, Porto Alegre, Rio Grande do Sul. Isso foi feito mediante a análise de sua gênese, implementação, bem como por meio da análise da pesquisa de satisfação realizada junto aos usuários da mediação, entre os anos 2015 e 2017, compreendendo a análise de 711 pesquisas de satisfação. A satisfação do usuário é hoje uma das maiores preocupações das organizações. No judiciário, a percepção de que o procedimento foi justo é uma importante variável da satisfação. Avaliar a satisfação do usuário de mediação possibilita a tomada de decisão estratégica em relação a um serviço oferecido, já que houve um aumento na demanda por este tipo de serviço, mas ainda há limitações de orçamento e de número de mediadores. Como resultado, percebe-se que os usuários apresentam boa satisfação pelo serviço de mediação prestado, embora tenha havido, em 2016, uma variação no grau de satisfação. Pode-se concluir que há um retorno positivo em diversos aspectos que são abordados na pesquisa, havendo, contudo, necessidade de se aprimorar tanto o instrumento utilizado para a realização desta quando um efetivo uso de seu resultado para o aprimoramento da implementação da própria mediação no âmbito do judiciário.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação Judicial; CEJUSC; Satisfação dos usuários na mediação.

3 Pós-Doutora em Agronegócios pelo CEPAN/UFRGS. Doutora em Direito pela Université Rennes I, France em co-tutela com a UFRGS. Mestre em Agronegócios pelo CEPAN/UFRGS. Especialista em Direito e Negócios Internacionais pela UFSC. Graduada em Direito pela Universidade Estadual de Ponta Grossa. Professora do Departamento de Direito Econômico e do Trabalho, da Faculdade de Direito da UFRGS. Professora do Programa de Pós Graduação (mestrado e doutorado) do Centro em Estudos e Pesquisas em Agronegócios - CEPAN/UFRGS. Consultora Técnica do Instituto Brasileiro do Vinho - IBRAVIN. Membro da Comissão Especial de Propriedade Intelectual da OAB/RS, Coordenadora da Comissão de Estudos Especiais de Indicações Geográficas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, Expert indicada pelo Governo Brasileiro junto à Organização Internacional da Uva e do Vinho - OIV, Secretária Executiva da Comissão Técnica Brasileira da Vinha e do Vinho - CTBVV. Associada da Associação Internacional de Juristas do Vinho - AIDV. Associada à União Brasileira dos Agraristas Universitários - UBAU. Associada à Associação Brasileira de Propriedade Intelectual - ABPI.

4 Graduado em Ciências Jurídicas e Sociais pela PUCRS, Mediador Cível e Familiar pelo TJ/RS, Servidor Público, atuante no CEJUSC do Partenon, Mestrando em Psicologia pela PUC/RS.

5 Advogada, Mediadora Cível e Familiar, Instrutora e Supervisora em Mediação e Conciliação do TJ/RS, Graduada em Ciências Jurídicas e Sociais pela PUC/RS, Pós-Graduada em Direito Processual Civil pela PUC/RS, Mestranda em Direitos Humanos pela UniRitter, Porto Alegre/RS. Integrante do NEM - Núcleo de Estudo de Mediação da AJURIS

6 Graduado em Comunicação Social - Publicidade e Propaganda pela Universidade Federal de Goiás, mestre e doutorando em Agronegócios pelo CEPAN/UFRGS.

ABSTRACT: The practice of conflict mediation is certainly very old, although still little known in the West. Mediation can be understood as a process in which a third party assists people in conflict, whether natural or legal persons. They collaborate to improve the quality of this interaction as they debate and explore various topics and possibilities for resolution. The present study aims to understand how the introduction of Mediation in Brazilian judicial practice has occurred, and how it has been perceived by its user - mediating. Aiming at analyzing a concrete situation of introduction of mediation in the judiciary, it was decided to verify how it was implemented in the Regional Forum of the Partenon, Porto Alegre, Rio Grande do Sul. This was done by analyzing its genesis, implementation, and well as well as through the analysis of the satisfaction survey conducted among users of mediation, between the years 2015 and 2017, including the analysis of 711 satisfaction surveys. User satisfaction is today one of the biggest concerns of organizations. In the judiciary, the perception that the procedure was fair is an important variable of satisfaction. Evaluating the user satisfaction of mediation makes possible the strategic decision in relation to a service offered, since there was an increase in the demand for this type of service, but there are still limitations of budget and number of mediators. As a result, it is perceived that the users present good satisfaction for the mediation service provided, although there was a variation in satisfaction level in 2016. It can be concluded that there is a positive return in several aspects that are addressed in the research, however, there is a need to improve both the instrument used to perform it and an effective use of its results to improve the implementation of the mediation itself within the scope of the judiciary.

Keywords: Judicial Mediation; CEJUSC; User satisfaction in mediation.

1 INTRODUÇÃO

A prática da mediação de conflitos certamente é muito antiga, embora ainda pouca conhecida no ocidente. Uma de suas possíveis origens pode ser atribuída ao confucionismo, por volta de 700 anos antes da era cristã, no qual a ordem moral seria o ideal para que a sociedade resolvesse seus conflitos por meio do compromisso e responsabilidades individuais (BRAGA NETO, 2010). As concepções de conflitos foram mudando ao longo dos tempos. Estas definições foram alcançadas a partir de estudos que propuseram um modelo de mediação de conflitos que proporcionem resultados sociais (SOUZA et al, 2016).

Assim, pode-se compreender a mediação como um processo em que um terceiro auxilia as pessoas em conflito, sejam pessoas naturais ou jurídicas. Elas colaboram para melhorar a qualidade desta interação, enquanto debatem e exploram vários tópicos e possibilidades de resolução. Trata-se de uma prática de “autocomposição de vínculos socioculturais que instrumentalizam a realização da cidadania” (GAGLIETTI, SILVA E ZAMBILLO, 2011. p. 352).

Para este trabalho, entende-se mediação como um

[...] processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte neutra ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para se chegar a uma composição. Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades. (Manual de Mediação Judicial, CNJ, 2015, p. 24).

É neste contexto de desenvolvimento dos conceitos e práticas de mediação que se insere o presente estudo, que tem o propósito de analisar as pesquisas de satisfação realizadas junto aos mediandos, doravante usuários, que participaram de sessões de mediação, nos anos de 2015 a 2017, no Foro Regional do Partenon, em Porto Alegre, Rio Grande do Sul.

Para tal, partiu-se de uma revisão teórica dos conceitos de mediação e satisfação do usuário, análise do relatório apresentado pelo Centro de Judiciário de Mediação Familiar, ao Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC e à Corregedoria-Geral da Justiça do TJRS, em 2014, para então analisar os dados de satisfação do usuário coletados entre os anos de 2015 e 2017, no, então, Centro Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) do Partenon.

Este trabalho está organizado da seguinte forma: a introdução, na qual se apresenta o tema e o objetivo deste artigo; o primeiro tópico, que trata da construção legislativa do instituto da mediação no direito brasileiro; o segundo tópico, que aborda a introdução da mediação no Foro Regional do Partenon e a análise do relatório elaborado pelo Centro de Judiciário de Mediação Familiar em 2014; no terceiro tópico trata-se do que pode ser compreendido como satisfação de uma pesquisa e como isso pode se aplicar à análise apresentada neste artigo; após, apresenta-se a metodologia utilizada para o desenvolvimento e análise dos dados; os resultados são apresentados a partir da análise de estatística básica, que mostram a evolução da satisfação em relação à mediação naquela unidade; por fim, são apresentadas as conclusões. Ressalta-se que se trata de um estudo exploratório, cujo objetivo é aprofundar a análise dos dados disponíveis para buscar compreender a satisfação do usuário deste instituto da mediação.

2 A CONSTRUÇÃO DO INSTITUTO DA MEDIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO

No início da década de 1970, houve no Brasil um movimento de acesso à justiça, em face da necessidade de alterações sistêmicas na melhora desse acesso do jurisdicionado à formas de soluções de disputas, visando auxiliar nas relações sociais em conflito. Segundo Cappelletti e Garth (2002, p. 25) sobre esse “novo enfoque de acesso à justiça”, também chamado de terceira onda renovatória, este inclui, além de alterações nas formas de procedimento, a criação de novos tribunais para solução de conflitos, o auxílio de pessoas leigas nos procedimentos, e outras alterações, além da utilização de mecanismos privados ou informais de solução de litígios.

Por outro lado, deve ser ressaltado o modelo teórico de mediação de conflitos surgido na Faculdade de Direito da Universidade de Harvard, a partir da década de 1970. Este modelo é baseado na negociação cooperativa, com ênfase nas necessidades, interesses e valores dos envolvidos, com uma percepção do motivo pelo qual pessoas em conflito adotam posições antagônicas e totalmente fechadas. Este modelo vem sendo utilizado como norteador para o sistema brasileiro da Mediação Judicial, implementado posteriormente pelo Conselho Nacional de Justiça (BRAGA NETO, 2010).

Pode-se verificar ainda que foi na elaboração da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF/88) que aparecem os primeiros movimentos para recepção de instrumentos pacificadores de conflito na sociedade brasileira, com o comprometimento do Estado. A partir da CF/88 muitas leis incorporaram esse contexto pacificador (BRAGA NETO, 2010).

Em 1998, a mediação começa a ganhar forma legislativa, por meio do Projeto de Lei da Câmara nº 4.837, de autoria da Deputada Federal Zulaiê Cobra Ribeiro. Foram sete artigos versando especificamente sobre mediação, definindo-a como “atividade técnica exercida por terceira pessoa, que, escolhida ou aceita pelas partes interessadas, as escuta e orienta com o propósito de lhes permitir que, de modo consensual, previnam ou solucionem conflitos”. Aprovado conforme redação original pela Câmara dos Deputados em 2001, seguiu para o Senado Federal sob PLC nº 94/2002 (BRASIL, 2071a).

Por outro lado, no ano de 2000, o Instituto Brasileiro de Direito Processual - IBDP e a Associação de Magistrados Brasileiros - AMB, integrado por renomados juristas brasileiros, elaboraram um anteprojeto de lei sobre mediação. Suas proposições foram debatidas durante o seminário “Mediação e Outros Meios Alternativos de Solução de Conflitos”, realizado em 17/03/2003. O Ministério da Justiça, em 17 de setembro de 2003, promoveu uma audiência pública resultando numa “versão única” entre o texto anteriormente aprovado na Câmara dos deputados e o anteprojeto da equipe de juristas, que foi encaminhado ao Senador Federal Pedro Simon, relator do projeto de lei na Comissão de Constituição e Justiça do Senado Federal. Esse acolheu as sugestões apresentadas, na forma de um substitutivo, tendo sido aprovado no Senado Federal em junho de 2006. Esta proposta retorna, então, para a Câmara dos Deputados para análise do texto. Todavia, esta não avançou, assim como outras propostas legislativas sobre a utilização da mediação (PINHO, 2017).

Frente a isso, o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010, indicando a mediação como meio de resolução de conflitos inserido na Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos (CNJ, 2017).

Três Projetos de Lei versando sobre mediação foram apresentados, após a edição desta Resolução, no âmbito do Senado Federal: PLS 517/2011, PLS 405/2013 e PLS 434/2013. (BRASIL, 2017c; BRASIL, 2017d; BRASIL, 2017e). Estes foram reunidos e analisados conjuntamente, aprovando-se um substitutivo em caráter terminativo da Comissão de Constituição e Justiça. Este foi encaminhado à Câmara dos Deputados.

Possivelmente em face disso, o Senado Federal instalou, em abril de 2013, uma comissão de juristas para elaborar anteprojeto de lei de arbitragem e de mediação, sendo os PLS 405/2013 e PLS 517/2011, respectivamente. O Ministério da Justiça, por sua vez, concomitantemente, institui comissão de juristas que elaboraram anteprojeto de lei de mediação que passou a tramitar no Senado Federal sob nº PLS 434/2013. Os três projetos de lei foram analisados conjuntamente na Comissão de Constituição e Justiça do Senado. Este passa a tramitar na Câmara dos Deputados sob n. PL 7.169/2014. Este é aprovado sob a forma de substitutivo n. 09/2015 da Câmara. O Senado Federal, por fim, aprova este projeto de lei no dia 02 de junho de 2015 (BRASIL, 2017c; BRASIL, 2017d; BRASIL, 2017e). Assim, em 29 de junho de 2015 a Lei

da Mediação, Lei Federal nº 13.140/2015, foi sancionada, entrando em vigor seis meses depois, ou seja, 29 de dezembro de 2015 (BRASIL, 2017g).

Nesta linha, insere-se no ordenamento jurídico brasileiro o novo Código de Processo Civil, Lei nº 13.105/2015, publicado em 17 de março de 2015 e com vigência a partir de 18 de março de 2016. Já em seu art. 1, parágrafo 3, este determina a adoção do método autocompositivo, sob incumbência dos magistrados, com o objetivo de promover a qualquer tempo, a mediação em procedimentos conflitivos. Esta deve-se dar preferencialmente com o auxílio de conciliadores e mediadores, dispondo, ainda, sobre a atuação dos conciliadores e mediadores judiciais (BRASIL, 2017f).

É no âmbito desse histórico que se insere o presente estudo, que tem o propósito de compreender como se deu a introdução da Mediação na prática judiciária brasileira, e como esta vem sendo percebida pelo seu usuário.

Visando analisar uma situação concreta de introdução da mediação no judiciário, optou-se por verificar como se deu a sua implementação no Foro Regional do Partenon, Porto Alegre, Rio Grande do Sul. Isso foi feito mediante a análise de sua gênese, implementação, bem como por meio da análise da pesquisa de satisfação realizada junto aos usuários da mediação, entre os anos 2015 e 2017.

3 A INTRODUÇÃO DA MEDIAÇÃO NO FORO REGIONAL DO PARTENON

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu, através da Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010 já citada, a “Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Interesses”, para adotar, fomentar e estabelecer os meios pelos quais a Mediação e a Conciliação pudessem ser instrumentos não-adversariais da política pública que vise disseminar a cultura da pacificação social, incentivando aos tribunais adotá-los nos programas de autocomposição, os quais devem ser oferecidos aos seus jurisdicionados (CNJ, 2017).

Além disso, a Resolução nº 125/2010 do CNJ apresentou um Código de Ética construído com o objetivo de conduzir o mediador, mediante de um programa mínimo de capacitação e treinamento, com previsão de formação permanente, para que os jurisdicionados sejam atendidos com qualidade, preservando os princípios da mediação, de maneira imparcial e independente, valorizando o ser humano e a sua dignidade (ALBERTON, 2017).

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS), seguindo a orientação do CNJ, instalou o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) do TJRS, em 21 de junho de 2012. A partir disso, o compromisso assumido de promover a mediação judicial foi se consolidando com a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) com o objetivo de implementar a política pública nacional de tratamento adequado de conflitos.

Diferentemente da grande maioria dos CEJUSCs, hoje instalados em diversas Comar-

cas do Rio Grande do Sul, o CEJUSC do Foro Regional do Partenon teve seu nascimento a partir da criação da Central Judicial de Mediação Familiar, em 16 de julho de 2013, sendo instalado em 24 de outubro do mesmo ano (TJRS, 2013).

A Resolução nº 955/2013 do Conselho da Magistratura do TJRS, criou a Central Judicial de Mediação Familiar do Foro Regional do Partenon, fruto de um esforço conjunto de pessoas que acreditaram na transformação da jurisdição e nos benefícios decorrentes da solução auto-compositiva do conflito familiar, em especial o projeto do Centro Judiciário de Mediação Familiar, de autoria do Juiz de Direito Roberto Arriada Lorea e da Professora e Advogada Simone Tassinari Cardoso, com incentivo do TJRS (TJRS, 2013).

Após seis meses de sua instalação, a Central de Mediação Judicial e Familiar apresentou ao NUPEMEC e à Corregedoria-Geral da Justiça do TJRS, o seu Primeiro Relatório com resultados qualitativos, privilegiando a avaliação de satisfação dos usuários, analisando dados coletados e traçando perspectivas futuras (LOREA, CARDOSO, 2014).

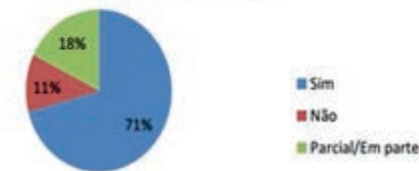
Dentre os dados trazidos por este relatório, os seguintes podem ser mencionados, relacionando-os diretamente com a questão da satisfação dos usuários. É significativo verificar que, em que pese na maioria dos casos não tenha havido acordo no momento (Gráfico 01), os entrevistados perceberam que houve uma melhora no diálogo (Gráfico 02).

Gráficos 01 e 02 – Resultados da mediação

Quanto ao resultado da mediação: Houve Acordo



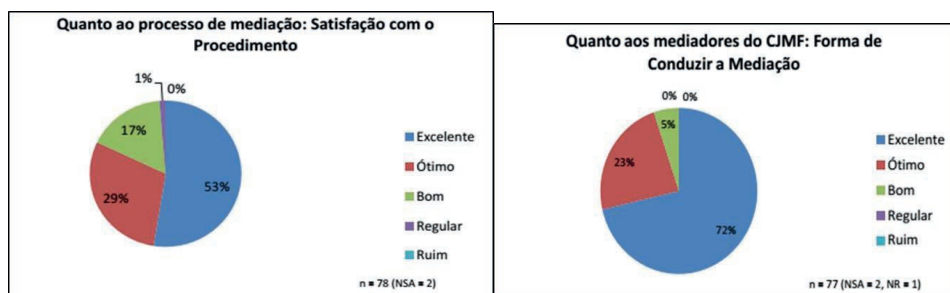
Quanto ao resultado da mediação: Houve Melhora no Diálogo



Fonte: LOREA, CARDOSO, 2014.

Os resultados do relatório mostram que os usuários ficaram satisfeitos com a mediação prestada, ficando as respostas entre bom, e em grande maioria ótimo ou excelente. Neste sentido, 95% não sentiram pressão para que o acordo fosse feito, 91% recomendaria a mediação, 100% dos entrevistados ficaram satisfeitos com a duração da mediação (início e fim), sendo 42% consideraram excelente, 50% ótimo e 8% bom. Além disso, consideraram a cortesia dos servidores excelente (83%), além de considerar excelente e ótima sua forma de conduzir a mediação (Gráfico 04).

Gráfico 03 e 04 – Forma de conduzir a mediação e satisfação com o procedimento.



Fonte: LOREA, CARDOSO, 2014.

A pesquisa realizada com 80 usuários da mediação em 2014 mostra que de maneira geral os usuários estão satisfeitos com o serviço e com a forma que as mediações são realizadas, seja pelo tempo ou serviço prestado pelos mediadores. Com relação ao procedimento, 53% dos usuários responderam que este é excelente, 29% ótimo, 17% bom e 1% o consideraram regular, não havendo ninguém que tenha considerado o procedimento ruim. Além disso, 91% dos usuários recomendariam a mediação e apenas 9% não recomendariam.

Esta pesquisa foi realizada antes da transformação da Central de Mediação Judicial e Familiar do Foro Regional do Partenon, em Porto Alegre, em CEJUSC - Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - conhecido por Cejuscc Partenon, ocorrida em 30 de março de 2014, aprovada pelo Conselho da Magistratura. Desde 2014, antes da transformação em CEJUSC, a unidade aplica questionários de satisfação com a mediação, para averiguar a percepção dos usuários quanto ao serviço prestado.

4 SATISFAÇÃO EM MEDIAÇÃO

A satisfação do usuário é hoje uma das maiores preocupações das organizações (SCOTT, 2000). Para se ter a percepção positiva, tem-se por base os estudos de lealdade, que são construídos a partir de julgamentos em relação à experiência que o usuário teve com o serviço recebido, ou seja, com a satisfação dele em relação ao serviço prestado (LARÁN; ESPINOZA, 2004). No judiciário, a percepção de que o procedimento foi justo é uma importante variável da satisfação. Além disso, algum grau de participação na seleção de procedimentos e a escolha de métodos alternativos colaboram para essa percepção de justiça (RHODE, 2000).

Neste caso, avaliar a satisfação do usuário de mediação possibilita a tomada de decisão estratégica em relação a um serviço oferecido, já que houve um aumento na demanda por este tipo de serviço, mas ainda há limitações de orçamento e de número de mediadores (ENAP, 2000).

Nesse sentido, ao avaliar a satisfação, poder-se-á identificar áreas onde os recursos podem ser usados de forma mais efetiva, buscando equilíbrio nesta alocação (ENAP, 2000).

Nesta linha de pensamento, o Conselho Nacional de Justiça tem se preocupado em focar na satisfação do público com serviços de pacificação social, entendendo que o acesso à justiça está mais ligado à satisfação do usuário do sistema judiciário com o resultado final da questão em conflito do que com o ordenamento jurídico material aplicado ao caso concreto. Frente a isso, o acesso à Justiça passou a ter o foco voltado para uma solução efetiva do conflito, contando para isso com a participação adequada do Estado; ou seja: resultados, procedimento e condução apropriados (RHODE, 1997).

A definição de qualidade em mediação consiste no conjunto de características necessárias para o processo autocompositivo que irá, dentro de condições éticas, atender as expectativas e necessidade do usuário (CNJ, 2015, p. 104).

O sucesso da mediação está diretamente relacionado à satisfação usuário. Além da orientação do CNJ, para que sejam feitas pesquisas de satisfação junto aos usuários, há uma ocupação constante do NUPEMEC e dos CEJUSCs do Estado do Rio Grande do Sul com a realização e análise das pesquisas de satisfação.

5 METODOLOGIA

Este trabalho foi realizado com base nas pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários do serviço de mediação oferecido pelo CEJUSC (do Foro Regional do) Partenon durante os anos de 2015, 2016 e 2017.

Este Foro Regional, instalado em 08 de novembro de 1985, através do Ato nº 12/85 do Conselho da Magistratura do TJRS, localizado Av. Aparício Borges, 2025, Bairro Glória, abrange uma região de Porto Alegre, Capital do Estado do Rio Grande do Sul, denominada Partenon.

As pessoas moradoras da região Partenon, da cidade de Porto Alegre, somam quase 119 mil habitantes, cujo rendimento médio dos responsáveis por domicílio é de 3,58 salários mínimos e a taxa de analfabetismo é 2,9% (IBGE, 2010).

Um dos pontos relevantes da mediação realizada no Foro Regional do Partenon são os jurisdicionados, que têm procurado o serviço de Mediação no CEJUSC mesmo quando não há processos em tramitação, mediante o serviço de mediação pré-processual.

Para a obtenção dos dados estatísticos referentes às pesquisas de satisfação, foram analisadas e tabuladas todas as pesquisas preenchidas pelos próprios usuários entre 2015 e 2017, cujos conteúdos foram transferidos para a planilha de dados do Br.Office Calc e contabilizados. Foram realizadas 177 pesquisas de satisfação em 2015, 289 pesquisas de satisfação em 2016, e 245 pesquisas em 2017, totalizando 711 pesquisas de satisfação sobre a mediação nesse período de três anos. Desse total, 405 foram respondidas por usuários da mediação, 102 foram respondidas por advogados(as), 27 por pessoas que escolheram a categoria “outros” (que talvez não tenham compreendido em que categoria se enquadravam, possivelmente pela semelhança da palavra “mediando” com a palavra “mediador”), e 177 por pessoas que não iden-

tificaram a categoria. O formato de pesquisa utilizado é o padrão recomendado pelo NUPEMEC do TJRS.

A pesquisa de satisfação utilizada está organizada da seguinte forma: na parte superior da folha solicita-se a data e o nome dos mediadores, bem como que se preencha se o(a) entrevistado(a) é mediando, advogado ou outro. Os itens estão detalhados no Quadro 1.

Na respostas aos itens, a pesquisa tem como opção a marcação para as categorias “ótimo”, “bom”, “regular” e “ruim” para os itens 1 a 3, exceto 3.c, que apresenta as categorias de “não”, “sim, pelo Mediador(a)”, “sim, pelo Advogado(a)” e “sim, pelo Mediando”. Já o item 4, as respostas apresentam as opções de “sim”, “não” e “parcial” somente nos itens 4.a e 4.b..

Em uma análise comparativa com a pesquisa de 2014, esta utilizava as categorias “excelente”, “ótimo”, “bom”, “regular” e “ruim” nos itens 1 a 3. Já no item “4”, relativo ao resultado, temos as seguintes opções de respostas: “sim” ou “não”. Estas opções de respostas são aplicadas às perguntas “b” e “d”, ao passo que as opções “sim”, “não” ou “parcial/em parte”, são aplicadas às perguntas “a” e “c”. A análise comparativa que se apresenta no quadro abaixo tem apenas o propósito de destacar os itens avaliados em cada uma das pesquisas realizadas.

Quadro 1: Comparação entre os itens avaliados na pesquisa de satisfação do usuário da mediação, aplicadas nos anos de 2015, 2016 e 2017 e 2014 no Foro Regional do Partenon, em Porto Alegre, RS.

Pesquisa 2015, 2016 e 2017	Pesquisa 2014
1. Quanto ao atendimento do CEJUSC/ Foro regional do Partenon:	--
1.a. Cortesia do Servidor	1.Quanto a Cortesia do Servidor
1.b. Tempo de espera	--
2. Quanto ao Mediador:	2.Quanto aos Mediadores do CJMF: forma de conduzir a mediação
2.a Cortesia	--
2.b Imparcialidade	--
2.c Forma de conduzir a mediação	--
3. Quanto ao processo de mediação:	3.Quanto ao processo de mediação:
3.a Tempo de duração da mediação	3.b tempo de duração (início e término)
3.b Satisfação com o procedimento	3.a satisfação com o procedimento
3.c Houve pressão para a resolução do conflito (neste caso as categorias foram: não, sim pelo mediador, sim pelo advogado, sim pelo mediando)	4.b Houve pressão para fazer acordo, com as categorias sim, não e parcial
4. Quanto ao resultado da mediação	4. Quanto ao Resultado da Duração:
4.a Houve melhoria do diálogo, com as categorias sim, não e parcial	4.c Houve melhora no Diálogo, com as categorias sim e não
4.b Houve redução do conflito, com as categorias sim, não e parcial	--
--	4.a Houve acordo, com as categorias sim, não e parcial;
4.c Recomendaria a mediação, com as categorias sim e não	4.Recomendaria a Mediação, com as categorias sim e não

Fonte: Elaborado pelos autores.

Desta forma, verifica-se que as principais diferenças entre as duas pesquisas - que impossibilitou uma comparação linear entre as mesmas, localiza-se nos itens “cortesia” do mediador, “imparcialidade”, “forma de conduzir a mediação” e “houve redução do conflito”, presentes nas pesquisas de 2015, 2016 e 2017 e ausentes na pesquisa de 2014, enquanto nos anos seguintes o item “houve acordo” está ausente. Também se verificou diferenciação entre as categorias utilizadas para avaliar os itens, posto que em 2014 utilizou-se cinco categorias, conforme acima citado, e nos anos seguintes, quatro categorias. Todavia, em termos de percepção geral, é possível fazer algumas inferências sobre os dados coletados em ambas as pesquisas.

Por fim, verifica-se que ambas as pesquisas de satisfação diferem da sugestão de formulário proposta e apresentada pelo CNJ em seu Manual de Mediação Judicial, o que causa estranheza, face haver uma forte orientação para que se observe as diretrizes estabelecidas pelo CNJ (CNJ, 2015, p. 124; 2016, p. 130). Neste sentido, foi feita uma comparação entre a pesquisa de satisfação do usuário da mediação recomendada pelo NUPEMEC do TJRS e a pesquisa de satisfação recomendada pelo CNJ. Como parâmetro se utiliza a pesquisa do CNJ.

Quadro 2: Comparação entre a pesquisa de satisfação do usuário da mediação recomendada pelo CNJ no Manual de Mediação Judicial, edição de 2015 e a pesquisa de satisfação do usuário da mediação recomendada pelo NUPEMEC do TJRS e aplicadas nos anos de 2015, 2016 e 2017 e 2014 no Foro Regional do Partenon, em Porto Alegre, RS.

Pesquisa CNJ, 2015	Pesquisa 2015, 2016 e 2017
Informações gerais:	Informações gerais:
data	data
Nesta mediação você é:	Entrevistado:
Requerido (parte que foi acionada no processo) Requerente (parte que deu entrada no processo)	mediando; advogado; outros
Para este caso, a mediação foi:	--
Muito apropriada; Pouco apropriada; Apropriada; Inapropriada	--
Houve acordo sobre:	--
Todas as questões; Algumas questões; Não houve acordo	--
Você se sentiu pressionado(a) a fechar um acordo?	3. Quanto ao processo de mediação: 3.c Houve pressão para a resolução do conflito:
Sim; Não; Em parte	não; sim pelo mediador; sim pelo advogado; sim pelo mediando
Aspecto ou comportamento que fez com que se sentisse pressionado:	--
Você acredita que a mediação contribuiu para evitar conflitos futuros?	4. Quanto ao resultado da mediação 4.b Houve redução do conflito:
Sim; Não; Em parte	sim; não; parcial
Você participaria do processo de mediação novamente?	--
Sim; Não	--

Você recomendaria a mediação para outras pessoas?	4. Quanto ao resultado da mediação 4.c Recomendaria a mediação:
Sim; Não	sim; não
Assinale o seu nível geral de satisfação com a mediação:	3. Quanto ao processo de mediação: 3.b Satisfação com o procedimento
Muito insatisfeito; Insatisfeito; Indiferente; Satisfeito; Muito satisfeito	ótimo; bom; regular; ruim
Satisfação com a mediação e seus resultados	--
Sentiu-se auxiliado(a) pelo mediador para negociar melhor com a outra parte?	--
Sim; Não; Em parte	--
Sentiu que participou da construção da solução?	--
Sim; Não; Em parte	--
Sentiu-se melhor compreendido(a) pela outra parte?	--
Sim; Não; Em parte	--
Sentiu que compreende melhor a outra parte?	--
Sim; Não; Em parte	--
Se necessário, justifique sua resposta:	--
--	4. Quanto ao resultado da mediação 4.a Houve melhoria do diálogo:
--	sim; não; parcial
Com o auxílio da escala abaixo, por favor, avalie os seguintes aspectos:	--
para todos foi usado escala likert de 5 a 1	--
Mediadores:	nome dos mediadores /
Apresentação do mediador e das regras gerais da mediação	--
5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	--
Auxílio na comunicação com a outra parte	--
5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	--
Ajuda dada para aperfeiçoar as propostas e alcançar um acordo	--
5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	--
Imparcialidade e neutralidade (não julgar nenhuma das partes, não tomar partido)	2. Quanto ao Mediador: 2.b Imparcialidade
5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	Otimo; bom; regular; ruim
Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos	2. Quanto ao Mediador: 2.a Cortesia
5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	Otimo; bom; regular; ruim
Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo	--

5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	--
Avaliação geral do(s) mediador(es)	2. Quanto ao Mediador: 2.c Forma de conduzir a mediação
5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	Otimo; bom; regular; ruim
Advogados:	--
Auxílio do seu advogado na compreensão do caso e na construção de um acordo	--
5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	--
Aspectos gerais	--
Facilidade de encontrar o local da conciliação	--
5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	--
Atendimento dado pelos servidores do Tribunal ao chegar no local	1. Quanto ao atendimento do CEJUSC/ Foro regional do Partenon: 1.a. Cortesia do Servidor
5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	Otimo; bom; regular; ruim
Tempo de espera para a sessão de conciliação	1. Quanto ao atendimento do CEJUSC/ Foro regional do Partenon: 1.b. Tempo de espera
5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	Otimo; bom; regular; ruim
Qualidade do espaço físico para a realização da conciliação	--
5 Excelente 4 Bom 3 Regular 2 Ruim 1 Péssimo / Não se aplica	--
--	3. Quanto ao processo de mediação: 3.a Tempo de duração da mediação
--	Otimo; bom; regular; ruim
Visão do Poder Judiciário	--
A sua imagem do Poder Judiciário melhorou depois da conciliação?	--
Sim; Não; Em parte	--
Foi possível ver o Poder Judiciário como um centro de paz?	--
Sim; Não; Em parte	--
Foi possível perceber o cuidado do Poder Judiciário com o usuário?	--
Sim; Não; Em parte	--
Registre no espaço abaixo elogios, sugestões e críticas sobre a conciliação:	sugestões
Nome E-mail Agradecemos sua colaboração!	caso entenda necessário, identifique-se

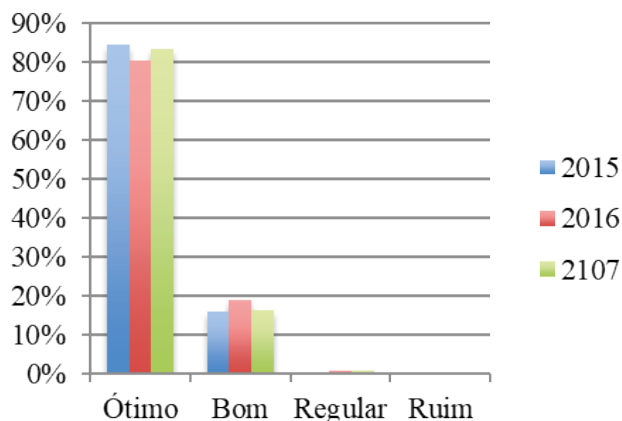
Fonte: Elaborado pelos autores.

Em resumo, verifica-se que grande parte dos itens constantes da pesquisa recomendada pelo CNJ não constam na pesquisa recomendada pelo NUPEMEC.

6 RESULTADOS

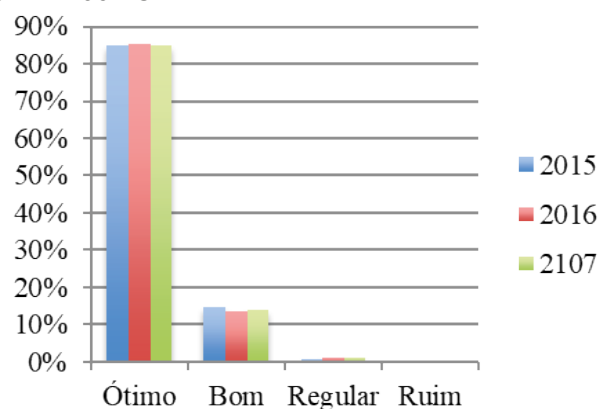
Considerando-se as diferenças, já apresentadas na metodologia, entre as pesquisas de 2014 e nos anos posteriores – 2015, 2016 e 2017 - pode-se verificar que em linhas gerais os dados não se alteram substancialmente. Percebe-se que os usuários continuam apresentando

Gráfico 05- Cortesia do Servidor



Fonte: Elaborado pelos autores.

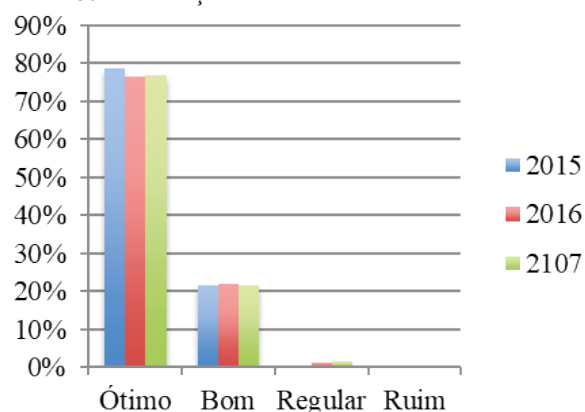
Gráfico 06 - Cortesia do Mediador



Fonte: Elaborado pelos autores.

boa satisfação pelo serviço de mediação prestado, conforme gráficos abaixo. Vale ressaltar que se verificou uma significativa ausência de respostas para determinadas perguntas, especialmente para aquelas que estavam no verso da pesquisa. Pode-se inferir que muitos não viraram a página para continuar respondendo, possível razão para o número significativo. As questões constantes no verso são as 3 e 4, além das sugestões e possibilidade de identificação.

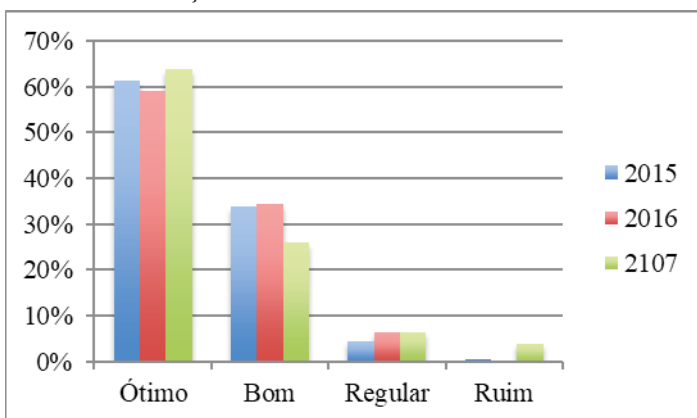
Gráfico 07 - Condução



Fonte: Elaborado pelos autores.

Na pesquisa de 2016 verifica-se que houve maior variação no nível de satisfação, embora tenham surgido avaliações como “regular”, assim como algumas respostas como “ruim”, mas em

Gráfico 08 - Satisfação

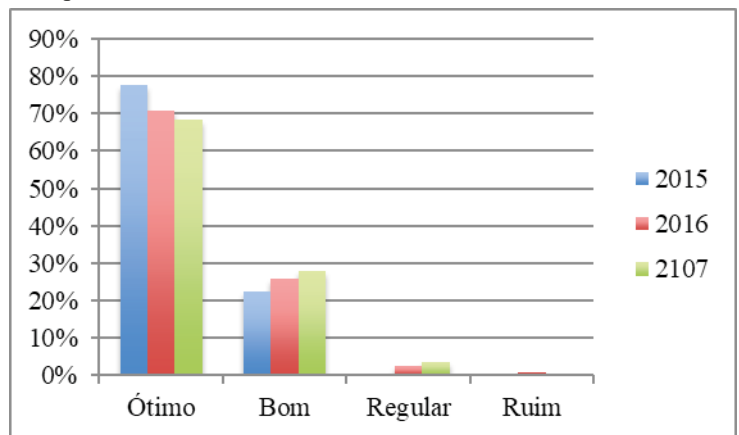


Fonte: Elaborado pelos autores.

quantidade insignificante. De maneira geral, os usuários avaliam a mediação de forma positiva, tendo a maioria das respostas entre ótimas e boas. Contudo, em 2015 e 2017 tiveram mais avaliações ótimas. De outro lado, os usuários acreditam que tenha tido menos pressão para a resolução do conflito (Gráfico 15) em 2016 e tem-se uma avaliação melhor em 2015 para melhora no diálogo (Gráfico 14) e resolução do conflito (Gráfico 13).

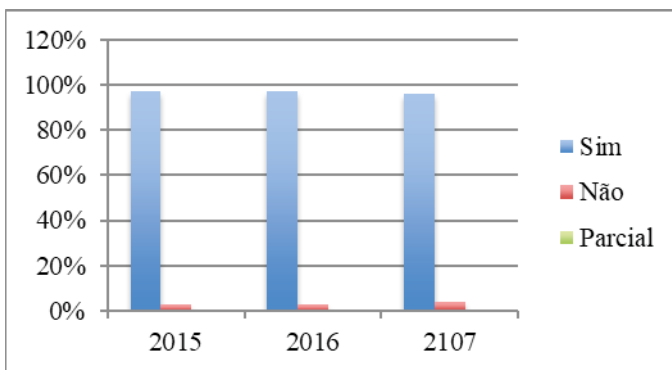
Os usuários avaliam de forma positiva a cortesia dos servidores (gráfico 05) do local, variando entre ótimo e bom, tendo uma leve variação (para menos) em 2016. Da mesma forma, os mediadores também foram bem avaliados, não tendo variação entre os anos. Tem-se uma diferença entre as demais avaliações no que diz respeito à condução da mediação (Gráfico 07), para a qual surgem mais avaliações como boas, e variação de 2% (negativo) entre 2015 e 2017. A cortesia dos servidores e mediadores se mantêm acima de 80% para ótimo, já a forma de condução mantém-se

10 - Imparcialidade



Fonte: Elaborado pelos autores.

11 - Recomendaria

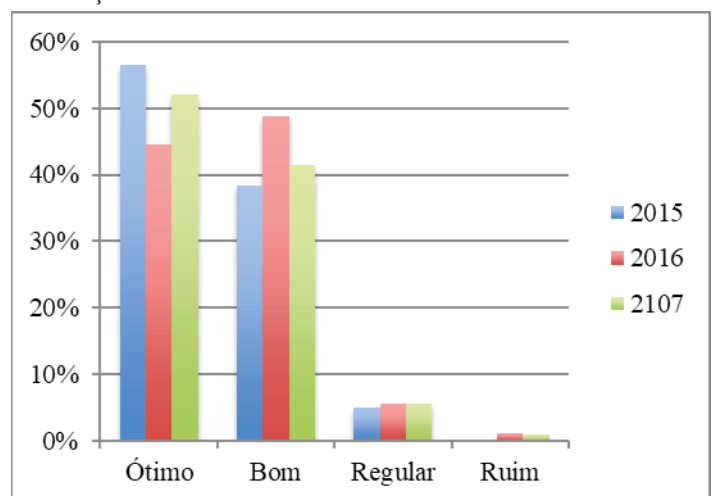


Fonte: Elaborado pelos autores.

abaixo de 79%, em 2015, a 77%, em 2017. Houve diferença na forma que o procedimento foi realizado, especialmente por esta questão estar no verso. Tem-se uma variação negativa, na avaliação de imparcialidade (Gráfico 10), entre as avaliações de ótimo para bom. Em 2015, 78% avaliavam como ótimo a imparcialidade. Já em 2017, caiu para 68%. A variação de regular, também passou de 0% para 3%. Já no tempo de espera (Gráfico 09), aumentam as avaliações de bom, em comparação às demais variáveis, sendo que 2016 foi o ano com pior avaliação. Neste ano, as avaliações ótimas caem de 65% para 50%, e surge a avaliação regular com 8% dos respondentes.

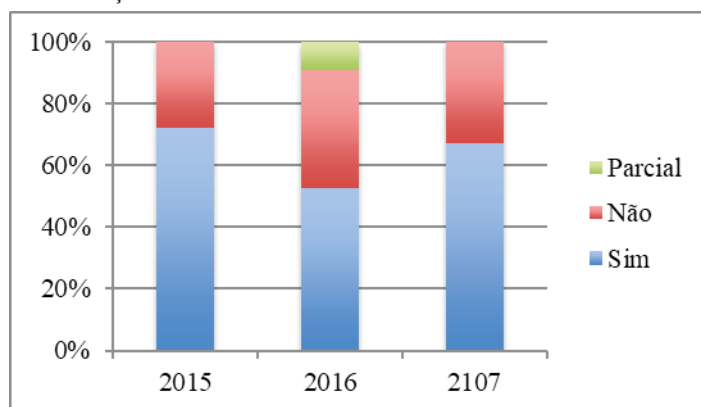
Já a satisfação geral com o serviço de mediação (gráfico 08) teve um crescimento nas avaliações regulares e ruins. De 2015 para 2017, as regulares passam de 4% para 6%, e a avaliação de ruim, passa de 1% para 4%. É importante notar que nenhum usuário avaliou como ruim a satisfação geral em 2016, mesmo que, no geral, as avaliações como ótima e bom tenham diminuído nas outras variáveis neste mesmo ano. De qualquer forma, quase a totalidade de usuários recomendariam (Gráfico 11) a mediação. A variação é de 97%, em 2015 e 2016, e 96%, em 2017.

12 - Duração



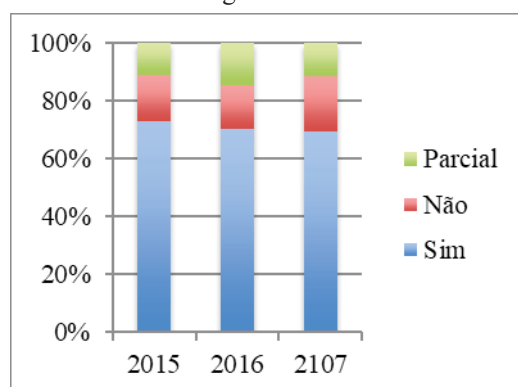
Fonte: Elaborado pelos autores.

13 – Resolução do Conflito



melhora no diálogo (Gráfico 14). Contudo, alguns usuários ficaram imparciais, 11%, 15% e 12%, respectivamente nos anos.

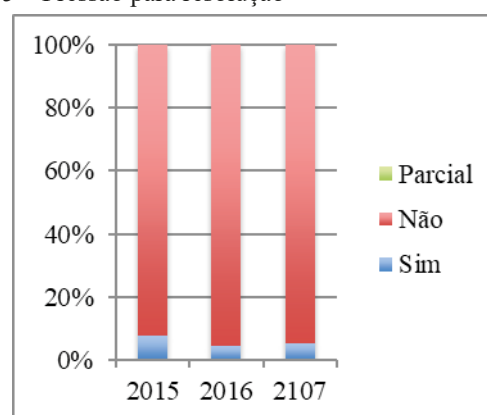
14 – Melhora no diálogo



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quanto ao tempo de duração (Gráfico 12), é onde se tem a maior avaliação como boa e a menor como ótima. Nos anos, a avaliação como boa segue 38%, 49% e 42%, respectivamente. Da mesma forma que a duração foi bem avaliada em 2015, tem-se mais conflitos resolvidos, 72%, em 2016, 52%, 2016, e 67, em 2017. Da mesma forma, os usuários avaliam - 73%, em 2015 - que se tem uma

15 – Pressão para resolução



Fonte: Elaborado pelos autores.

De maneira geral, os usuários estão satisfeitos com os resultados da mediação, tendo avaliações semelhantes ao longo dos anos. A maioria dos conflitos é resolvida e tem-se a melhora no diálogo.

7 CONCLUSÃO

Nem a resolução do conflito, nem o tempo de espera, e nem mesmo as melhoras no diálogo parecem ser determinantes para que os usuários recomendem o procedimento da mediação, uma vez que este item, descontando-se as pesquisas não respondidas, foi aquele com o percentual mais elevado dentre as respostas positivas. O outro item que teve alto percentual positivo foi a percepção de que não houve pressão para resolução do conflito.

Destaca-se que a satisfação quanto ao procedimento está ligada à plena informação das partes e a conduta ética no processo. A plena informação das partes é satisfeita quando estas tomam decisões no processo autocompositivo após serem plenamente informadas do contexto

fático em que estão envolvidos.

Denota-se, ainda, a importância para a mediação no que se refere a sua recomendação no sentido que este serviço oferecido pelo Poder Judiciário possa ser ainda mais utilizado pela comunidade.

Por outro lado, a baixa existência de pressão para fazer acordos denota que os mesmos foram construídos com decisões livres, assegurando que o método empregado é seguro, o que traz a satisfação com o procedimento. Aqui observa-se a conexão existente entre as respostas dos usuários quanto à satisfação e recomendação do procedimento.

Esse levantamento é importante para que seja verificado o que é importante considerar como sucesso quando se trata de resultados de uma atuação no Poder Judiciário, como oportunidades de melhorias, bem como o que poderia ser mudado na avaliação dos resultados.

Recomenda-se que, em pesquisas futuras, seja feita uma comparação mais detalhada dos percentuais de acordos efetivos com os dados de resolução de conflitos ou melhora no diálogo, percebidos pelos usuários do serviço. Também recomenda-se pesquisas comparativas, referente a tempo de resolução dos conflitos e arquivamento dos processos no Poder Judiciário, notadamente entre usuários que passaram por um procedimento de mediação e usuários que não passaram pelo procedimento.

Além disso, é relevante sempre aperfeiçoar a metodologia, investimento em recursos humanos e no formato de abordagem, já que, mesmo havendo uma continuidade na satisfação, percebida entre o ano de 2014 e 2016, a avaliação positiva do tempo de duração e espera caiu, mostrando que melhorias são necessárias neste quesito. Ressalta-se desde já a impossibilidade de comparação direta entre as pesquisas de 2014 e as de 2015/2016 e 2017, mas percebe-se a oportunidade de retirar destas elementos que podem ser úteis para a melhoria da oferta de mediação aos usuários.

Por outro lado, pode ser relevante repensar a diferença entre a pesquisa aplicada pelo NUPEMEC e aquela que é recomendada pelo CNJ, em face da ausência de inúmeros aspectos na primeira em uma comparação com a segunda.

Na conclusão sobre a pesquisa, aponta-se, ainda, possíveis mudanças para a aplicação das Pesquisas de Satisfação, quais sejam, com relação à aplicação. Os formulários poderiam ser entregues pelos mediadores que conduziram a sessão de mediação, após o término da última sessão de mediação, ou entregues pelos servidores/funcionários dos CEJUSCS, também na ocasião do término da última sessão de mediação.

Em ambos os casos, sugere-se que seja feita uma orientação sobre a finalidade das pesquisas e quem irá ter acesso a elas, deixando claro que esta pesquisa irá diretamente para os responsáveis pelo CEJUSC e que será preservado o anonimato.

Além da finalidade da pesquisa, importante destacar que seja indicado que o verso da folha da pesquisa de satisfação deve ser respondida, pois observou-se que em muitos casos este fica em branco, ocasionando uma maior imprecisão quanto a algumas categorias de respostas. Verifica-se que no formulário sugerido pelo CNJ há uma flecha com um indicativo, demonstrando

que a pesquisa continua no verso. Isso pode ser utilizado na pesquisa recomendada pelo NU-PEMEC.

Sugere-se, ainda, uma pesquisa de satisfação com linguagem acessível, uma vez que precisa ser entendida por uma pluralidade de pessoas. Como exemplo, cita-se a palavra “imparcialidade”, constante no item 2.b da Pesquisa de Satisfação, termo este que não é de uso geral. Outra questão está relacionada a compreender quem é o próprio respondente. Neste caso, a pesquisa do CNJ parece apresentar uma maior clareza.

Quanto a possíveis Intervenientes/Efeitos Indesejados da Aplicação das Pesquisas de Satisfação, algumas considerações podem ser feitas a esse respeito, sendo uma delas a de que, apesar de haver uma caixa fechada feita especialmente para o depósito das pesquisas preenchidas, posicionada perto da porta por onde a maioria das pessoas passa para deixar o recinto da mediação, nem todas as pesquisas são deixadas nessa caixa. Muitas vezes os usuários preenchem as pesquisas e as deixam na mesa, podendo estes pensarem que os mediadores poderão verificar o conteúdo do que foi preenchido. Isso pode influenciar o percentual de forma indesejada. Neste sentido deveria, na própria pesquisa, indicar-se que estas sejam depositadas diretamente na caixa.

Outra influência indesejada pode ser a de que, normalmente, não há uma explicação, por parte dos mediadores, sobre o propósito da pesquisa e por quem ela vai ser lida. Isso pode ter reflexo nos percentuais, como já mencionado anteriormente. Outra distorção pode advir do fato de as pesquisas serem oferecidas diretamente pelos mediadores. O oferecimento por servidores dos CEJUSC podem ser uma alternativa.

Por fim, considera-se que o tempo também possa exercer uma influência nos resultados, uma vez que as pesquisas são preenchidas sempre ao término da última sessão de mediação, que tem uma média de tempo maior do que as outras, e, nos casos de mediação familiar, depois de um procedimento longo que demandou pelo menos três sessões com cada mediando.

Todas essas variáveis podem ter uma influência nas respostas dos usuários, e algumas destas observações podem ser úteis para possíveis mudanças a serem realizadas. Todas as variáveis - com possível exceção da última, - devem ser consideradas, tendo em vista os efeitos conhecidos da desajustabilidade social. Esta pode ser entendida como uma propensão por parte de participantes de pesquisas psicológicas a responderem de forma tendenciosa a perguntas apresentadas, por exemplo, em escalas de atitude ou em inventários de personalidade. Os participantes tenderiam a apresentar respostas consideradas mais aceitáveis ou aprovadas socialmente e tenderiam ainda a negar sua associação pessoal com opiniões e comportamentos que seriam desaprovados socialmente (Anastasi & Urbina, 2000; Crowne & Marlowe, 1960; Krosnick, Markus & Zajonc, 1985).

Entendemos que seja de suma importância, para pesquisas futuras, a comparação mais detalhada dos percentuais de acordos efetivos com aqueles de resolução de conflitos ou melhora no diálogo percebida pelos usuários do serviço. Não somente essa comparação, como também pesquisas comparativas de tempo de resolução dos conflitos e de arquivamento dos processos no Poder Judiciário, entre pessoas que passaram por um procedimento de mediação e pessoas

que não passaram pelo procedimento.

Na esteira da mudança de paradigma almejada pelo CNJ, no sentido de priorizar a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários, é necessário que os métodos de verificação da satisfação também sejam cada vez mais aprimorados, bem como que o resultado dessas pesquisas seja cada vez mais comparado aos resultados de métodos não autocompositivos.

Destarte, muito embora se reconheça a necessidade de ampliação do número de pessoas com acesso à mediação e à conciliação, uma vez que atualmente esse percentual é reduzido, não se pode perder de vista o foco qualitativo do resultado advindo dos métodos autocompositivos, sob pena de diminuição da satisfação dos usuários e de desvio da finalidade desse tipo de procedimento, que não se propõe a uma resolução rápida de uma demanda massificada, mas à construção de diálogos entre as partes e, com finalidade última à construção de uma maior pacificação social.

REFERÊNCIAS

- ALBERTON, G. S. **Na Busca da Eticidade do Mediador Judicial**. Disponível em: <http://www.amb.com.br/index_.asp?secao=artigo_detalhe&art_id=2210>. Acesso em 20 jul 2017.
- BRAGA NETO, A. Mediação de Conflitos: Princípios Norteadores, **Revista da Faculdade de Direito Unirriter**, 11, Porto Alegre, 2010.
- Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Resolução nº 125**, de 29 de novembro de 2010. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 20 jul 2017.
- CALSING, M. A.; VIVEIROS, C. C. S. L. Mediação e conciliação: o novo CPC e os conflitos trabalhistas. **REV. TST**, Brasília, vol. 82, tfl2, abr/jun 2016, p. 238. 2016.
- BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei da Câmara nº 94**, de 2002. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/>>. Acesso em 30 mai 2017a.
- BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 7169**, de 2014. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=606627>>. Acesso em 30 mai 2017b.
- BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei do Senado nº 517 de 2011. Disponível em <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/101791>>. Acesso em 30 mai 2017c.
- BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei do Senado nº 405 de 2013. Disponível em <<http://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/114637>>. Acesso em 30 mai 2017d.
- BRASIL. Senado Federal. Projeto de Lei do Senado nº 434 de 2013. Disponível em <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/114908>>. Acesso em 30 mai 2017e.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015b. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em 29 mai 2017f.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13140.htm>. Acesso em 29 mai 2017g.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Resolução Nº 125 de 29/11/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 30 mai 2017.

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. **Manual de Mediação Judicial**. 5. Ed. 2015. 376 p. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/06/c276d2f56a76b701ca-94df1ae0693f5b.pdf>. Acesso em 30 mai 2017.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Manual de Mediação Judicial**. 6. Ed. 2016, 390 p. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em 30 mai 2017.

DIAS, R. C. **Espaço Ameríndio**, Porto Alegre, v. 7, n. 2, p. 205-226, jul./dez. 2013. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EspacoAmerindio/article/view/41051>>. Acesso em 15 jun 2017.

ENAP. **Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros**. 2000.

GAGLIETTI, M.; SILVA, G. A.; ZAMBILLO, M. A mediação de conflitos na perspectiva da sociologia do direito. In: TRINDADE, A. K.; ESPINDOLA, A. A. da S. (org.) **Direitos Fundamentais e Espaço Público**. Passo Fundo. vol. 2, p. 333-358. 2011.

HENSLER, D.. R. Puzzling over ADR: **Drawing Meaning from the RAND Report, Dispute Resolution Magazine**. n. 8, 1997. p. 9 *apud* RHODE, Deborah. Ob. Cit. p. 133.

LARÁN, J. A.; ESPINOZA, F. DA S. Consumidores satisfeitos, e então? Analisando a satisfação como antecedente da lealdade. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8, n. 2, p. 51-70, 2004.

LOREA, R. A.; CARDOSO, S. T. **Projeto Centro Judiciário de Mediação Familiar**. 2014.

PINHO, H. D. B. **A mediação no direito brasileiro: evolução, atualidades e possibilidades no projeto do novo Código de Processo Civil**. Disponível em <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9685>. Acesso em 01 jul 2017.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE. **Porto Alegre em Análise**, [on line] Disponível em: <http://portoalegreemanalise.procempa.com.br/?regiao=8_0_0>. Acesso em 18 jul 2017.

RICARDO, C. **“Variações sobre o homem cordial”** in Holanda, Sérgio E. Raizes... op.cit., pp.189-210. **Raízes do Brasil: Edição crítica - 80 anos [1936-2016]’**

RHODE, D. L. **In the Interests of Justice: Reforming the Legal Profession**. New York: Oxford University Press, 2000, p. 135.

SCOTT, D. **Satisfação do Cliente: a outra parte do seu trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul - TJRS. Resolução n. 955/2013-COMAG. **Cria a Central Judicial de Mediação Familiar do Foro Regional do Partenon**, estabelecendo procedimentos e Rotinas. 16 de julho de 2013.

Recebido: 21 de fevereiro de 2018

Aprovado: 10 de março de 2018