

OS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS E A EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Leila Bicalho Mendes Machado (IC), Gisele Meirelles Fonseca Inacarato (Orientadora)

Apoio: PIVIC Mackenzie

RESUMO

O presente artigo busca apresentar o atual cenário do acesso à justiça no contexto brasileiro, e a necessidade de mudanças nas formas de solucionar conflitos, especialmente em relação a métodos novos e mais eficazes. Neste contexto, os métodos autocompositivos de resolução de conflito, conciliação e mediação, apresentam-se como alternativas modernas, mais adequadas, eficientes e satisfatórias; especialmente se comparados ao tradicional processo judicial. Foram teoricamente pensados para serem métodos consensuais e pacíficos, que concedem autonomia e liberdade aos participantes para resolverem seus conflitos. O objetivo da pesquisa, portanto, foi analisar como os métodos autocompositivos de resolução de conflito se apresentam no cenário do acesso deficiente à justiça. Iniciou-se com pesquisa bibliográfica, através da qual se pode apontar os atuais principais obstáculos ao acesso à justiça e como a conciliação e a mediação comportavam-se diante deles. Após o embasamento teórico, buscou-se verificar a realidade através de pesquisa de campo. Nesta, foram aplicados questionários e entrevista, cujos participantes foram profissionais da área (mediadores e conciliadores) e usuários dos métodos autocompositivos – amostragem não probabilística por julgamento. A metodologia da pesquisa foi exploratória e o processamento dos dados colhidos foi através de análise qualitativa e quantitativa. Conclui-se que os métodos autocompositivos atuam significativamente na efetivação do acesso à justiça, de modo que conseguem superar ou ao menos amenizar os principais obstáculos apresentados. Entretanto, percebeu-se algumas limitações, eventualmente insuperáveis, relacionadas aos próprios métodos e à estrutura sobre a qual se desenvolvem, bem como à mentalidade e às circunstâncias específicas do caso e dos atuantes neste.

Palavras Chaves: Acesso à justiça. Conciliação. Mediação.

ABSTRACT:

The aim of this article is to present the current situation of access to the justice in a Brazilian context, the necessity of changes in the way conflicts are solved, especially in new and more efficient methods. In this context, the alternative dispute resolutions methods, conciliation and mediation, are shown as modern, more adequate, efficient and satisfactory alternatives, especially if compared to the traditional legal action. They were theoretically thought to be

consensual and pacific methods, allowing the parties autonomy and freedom to resolve their conflicts. The research's purpose was to analyze how the conciliation and mediation are presented in a deficient access to legal action. It started with a bibliographic research and through it was possible to point out the main obstacles to have access to the justice and how conciliation and mediation would act toward it. After the theoretical support, the reality was validated with a field study. In the field study questionnaires were applied and interviews were made. The participants were professionals of the area (mediators and conciliators) and users of the methods - non-probability sampling by trial -. The methodology of the research was explanatory and the data processing was made through qualitative and quantitative analyses. The conclusion was that the alternative dispute resolutions methods perform a significant role in the effectiveness to access the justice, overcoming or at least relieving the main obstacles shown. However, it was possible to notice some limitations, eventually insurmountable, related to the methods themselves and the structure in which they develop, as well as the mentality and specific circumstances of the case and its parts.

Keywords: Access to justice. Conciliation. Mediation.

INTRODUÇÃO

Em uma sociedade altamente diversificada como a sociedade brasileira, com diversos aspectos culturais, sociais e econômicos coexistindo em um mesmo espaço, é esperada constante presença de conflitos entre seus cidadãos. Desta forma, há de se ter previsão de meios eficazes de resolução destes conflitos, a fim de garantir a paz social bem como o monopólio da coerção exercido pelo Estado. Os meios utilizados para resolver conflitos devem ser estruturados de tal forma a permitir que todo e qualquer cidadão o acione em caso de necessidade, e assim exerçam seu direito constitucional ao acesso à justiça. Entretanto a garantia constitucional encontra graves e diversos empecilhos à sua efetivação.

Neste contexto, os métodos alternativos ao processo judicial proporcionam novas formas de administrar conflitos, entre eles, os métodos autocompositivos, conciliação e mediação. Justifica-se este estudo visto que o contexto brasileiro de acesso à justiça demanda alternativas eficientes e urgentes, e também pelo fato de que, diante desse quadro, novas formas de solução de conflito vêm sendo apontadas como alternativas adequadas, eficazes e céleres. O objetivo da pesquisa é analisar como os métodos autocompositivos de resolução de conflito se apresentam no cenário deficiente de acesso à justiça. Busca-se perceber como a conciliação e a mediação se comportam frente os obstáculos ao acesso à justiça, delineando seu alcance em efetivá-lo, bem como seus limites.

REVISÃO TEÓRICA

1 - O acesso à justiça.

Quando se vive em uma sociedade diversificada como a sociedade brasileira, principalmente quanto aos aspectos culturais, sociais e econômicos, é esperada a existência de conflitos. Estes fazem parte da convivência natural das relações humanas, e por vezes são solucionados no próprio meio em que se instauram. Entretanto, existem conflitos que podem ser agravados de tal maneira que as complexidades e complicações geradas impossibilitam, em um primeiro momento, que as partes envolvidas consigam uma solução. Sendo assim, os conflitos não solucionados no meio social carecem de eficaz previsão estatal de resolução para garantir a paz social, bem como o monopólio coercitivo do Estado. O Estado deve disponibilizar aos cidadãos meios eficazes, adequados e sem empecilhos para que estes acessem aos centros de poder e obtenham a prestação que necessitam, atingindo o efetivo acesso à justiça.

Acesso à justiça é um termo que pode ter, minimamente, conotação jurídica, ética, moral e cultural. Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p. 8) reconhecem que o acesso à justiça é um conceito de difícil definição; entretanto basicamente o descrevem como um

sistema jurídico que possui duas finalidades: ser um meio pelo qual se pode reivindicar direitos e/ou resolver litígios. Além disto, para ser de fato visto como justo este sistema deve ser igualmente acessível a todos e produzir resultados individual e socialmente justos.

É uma garantia constitucional que nasce em resposta a uma necessidade social, sendo norma constitucional positivada (art. 5º, XXXV, CF/88) e também princípio constitucional orientador. Ou seja, “tanto estabelece uma vedação clara ao legislador ordinário, num óbvio limite em observância aos valores éticos e da justiça, bem como tem natureza hermenêutica, visto que é, por si próprio, fundamento de regras jurídicas” (ROCHA; ALVES, 2011, p.139.).

Apesar da demasiada importância, o acesso à justiça encontra grandes empecilhos à sua efetivação, diante dos quais os operadores do Direito, associados às demais ciências políticas e sociais, devem buscar por mecanismos capazes de superá-los ou torna-los menos gravosos. É necessária visão moderna e inovadora para repensar a própria dinâmica processualística do Direito. O enorme avanço na consolidação de direitos, ora antes nunca ou pouco mencionados, deve ser acompanhado de instrumentos de efetivação dos mesmos, pois do contrário, todo esforço para se positivar e consolidar direitos terá sido quase em vão (MORALLES, 2006, p. 81).

O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p.12)

Ressalta-se que o acesso à justiça não necessariamente significa ter acesso aos tribunais, através de um processo judicial. Os professores José Cláudio Rocha e Cristiano Cruz Alves (2011) afirmam que o conceito constitucional de acesso à justiça não deve se limitar ao acesso ao poder judiciário, aos tribunais, visto que este é apenas um instrumento de acesso, mas não a essência, a substancialidade do instituto. No sentido mais amplo, a garantia constitucional se propõe a uma plena satisfação de justiça. Sugerem deslocar do clássico conceito de acesso ao Poder Judiciário para o “acesso à ordem jurídica justa”.

Por força da arraigada “cultura da sentença” e do desconhecimento de muitos, o Poder Judiciário acaba sendo utilizado com única e natural via de enfrentamento de conflitos. Nesse contexto, promover informação sobre os diversos meios de abordagem de conflitos é iniciativa interessante para ampliar a visibilidade dos mecanismos consensuais, que podem se revelar adequados na busca da eficaz superação da controvérsia. (TARTUCE, 2016, p. 05)

2 - O acesso à justiça e os métodos autocompositivos.

Tem se tornado mais evidente a necessidade de apresentar novas formas de abordar e solucionar conflitos. Isto decorre tanto pela crise do Poder Judiciário, por não conseguir atender satisfatoriamente a todos, quanto pela nova mentalidade de que os conflitos devem e podem ser gerenciados da forma mais adequada diante de cada caso concreto.

[...] a solução de conflitos requer métodos adequados à sua natureza, às características dos envolvidos, às experiências anteriores dessas pessoas e, também, a outros fatores que se combinam para indicar o caminho mais adequado (FIORELLI; MANGINI, 2015, p. 395).

Tendo em vista esta evolução, observa-se que métodos alternativos ao poder judiciário vêm ganhando visibilidade. Inúmeras metodologias, que oferecem diferentes abordagens, na busca por potencializar a adequação do método ao conflito administrado.

Diante disso, destacam-se dois métodos de resolução de conflitos, conciliação e mediação, que apesar de pertencerem a mesma “categoria” apresentam diferenças significantes evidenciadas no novo Código de Processo Civil (2015) (TARTUCE, 2014). Ambos são métodos autocompositivos, consensuais e pacíficos, em que o processo é composto pelos próprios envolvidos, cujas decisões e acordos são essencialmente definidos por eles – diferentemente dos processos heterocompositivos, cuja solução é imposta por um terceiro – (AZEVEDO, 2009). As partes, que podem estar assistidas por advogado, *latu senso*, são auxiliadas por um terceiro imparcial (conciliador ou mediador), na busca por uma solução ao conflito.

Através do processo autocompositivo busca-se desvendar os verdadeiros interesses e possibilitar o debate das reais questões, inclusive aquelas julgadas menos relevantes, visando a resolução integral do problema e a conseqüente plena satisfação dos envolvidos (AZEVEDO, 2009). Almeja-se substituir a mentalidade do julgamento e do confronto pela mentalidade cooperativa, procurando atuar em três vertentes: na resolução de conflitos; na prevenção do surgimento de novos conflitos, na medida em que as partes aprendem a dirimir futuras divergências; e na prevenção do agravamento dos conflitos já instaurados. No geral, os métodos utilizam técnicas similares, diferenciando-se em alguns aspectos. Na mediação, o mediador, com mínima intervenção, empenha-se em propiciar diálogo produtivo entre os envolvidos, para que estes de forma autônoma possam chegar em conjunto a alguma conclusão. Sem sugerir diretamente ideias, o mediador conduz os participantes para que estes construam as possibilidades e eventualmente alcancem uma solução. Não há imposição de uma decisão por outrem, tampouco obrigatoriedade para fazer um acordo.

O processo de mediação envolve partes em disputa no seu encontro com uma terceira parte que age como um facilitador. A função deste é ajudar disputantes numa negociação, de tal forma que possam conseguir uma resolução pacífica de suas diferenças sem uma determinação imposta. (SERPA, 1999, p. 176)

Já na conciliação, o conciliador atua ativamente na busca pelo acordo, sugere e opina com a finalidade de, juntamente às partes, resolver a controvérsia. Além de criar um diálogo produtivo entre os envolvidos, e a partir dele obter possível solução, o conciliador compromete-se pela busca do acordo. O conciliador empenha-se com sugestões e propostas para que haja consenso entre os envolvidos, e assim, consiga resolver o conflito. Todavia, tal atuação do conciliador não implica em uma imposição de uma decisão por outrem.

O novo CPC atribuiu à cada um dos métodos circunstâncias específicas em que se deve dar preferência a utilização de um ou de outro. Diz o código que a conciliação deve ser utilizada “preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, [e o conciliador] poderá sugerir soluções para o litígio [...]” (art. 165, §2º, CPC). Segundo o CNJ,

A conciliação é um método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial. É um processo consensual breve, que busca uma efetiva harmonização social e a restauração, dentro dos limites possíveis, da relação social das partes.

Em síntese, significa que a conciliação é um método mais prático e objetivo, se comparado à mediação. Por isso é indicada para casos menos complexos, que envolvem menos sentimentos, emoções e vínculos; sem a anterior existência de relacionamento entre as partes ou que o relacionamento seja mais superficial.

Já sobre a mediação, o CPC diz que esta deve ser utilizada

[...]preferencialmente nos casos em que tiver havido vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si mesmos, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (art. 165, §3º).

Quando há a necessidade de manter relações sociais anteriores ao conflito e/ou resgatar o vínculo preexistente, o processo de mediação demonstra-se mais adequado; pois é um método que consegue administrar questões mais complexas, as quais envolvem as emoções humanas. Para sua eficiência, contudo, é necessário planejamento, técnica e visão interdisciplinar, uma vez que o processo flutua por diversos conhecimentos – jurídico, psicológico, sociológico, matemático, entre outros – (BACELLAR, 2012, p.87).

O novo CPC (2015) trouxe várias inovações no modo de administrar conflitos, e uma das maiores contribuições foi propagar a “cultura da pacificação” no lugar da “cultura da sentença”, o que possivelmente melhorará a prestação jurisdicional (MENDES; HARTMANN, 2016). Fernanda Tartuce (2014) destaca que dois modos de lidar com controvérsias passam a existir de modo mais intenso no novo CPC – já existiam anteriormente, mas não com tanta visibilidade e intensidade – que são: a lógica do julgamento e a lógica do consenso. Por isso, exige-se dos operadores do direito maior dedicação em conhecer os aspectos importantes dos métodos autocompositivos.

3 - Os obstáculos ao acesso à justiça e a resposta dos métodos autocompositivos. Os obstáculos ao acesso à justiça podem ser de diversas naturezas – econômica, social, psicológica, cultural e etc. –, e podem apresentar-se isoladamente ou em conjunto. É necessário ter em mente que obstáculo não é somente aquilo que impede alguma prestação estatal aos conflitos, mas também é obstáculo aquilo que, mesmo havendo a prestação, faz como que esta seja ineficiente, inadequada, infrutífera ou insatisfatória.

Também é importante ressaltar que acreditar em uma efetivação perfeita do acesso à justiça para toda sociedade, garantindo igualdade plena, é de certa forma utopia, pois de fato as diferenças de forças não podem ser completamente eliminadas. Contudo, é possível reconhecer os principais e mais graves obstáculos e trabalhar pela superação destes (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p.15).

3.1 - Obstáculos econômicos.

A resolução de conflitos através do processo judicial, tradicionalmente o meio mais utilizado, gera alto valor com custas processuais. Tal fator, impede ou inibe a propositura de ações judiciais, tanto pela ausência de recursos financeiros disponíveis como pela incerteza do processo – que pode significar um “desperdício” de dinheiro, um resultado útil não compensador ou um “prejuízo” ainda maior ligado à imposição do ônus de sucumbência –.

Em determinados casos, o montante da controvérsia pode ser menor do que o gasto com as custas processuais, desta forma o conteúdo do pedido é consumido pelo custo da demanda, que se torna de certa forma inviável (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p.19). Portanto, a tendência é que quanto menor for o valor da causa, ou quando não houver valor patrimonial envolvido, menor a iniciativa para propor a ação judicial.

Um cidadão pode solicitar isenção de custas processuais, de acordo com o art. 98, §1º, CPC. Entretanto, esta isenção abrange apenas a população de baixa renda e existe uma

faixa populacional extensa que não são contemplados pela justiça gratuita. Ou seja, é obstáculo que ainda persiste para alguns.

Outro relevante obstáculo econômico a ser tratado, talvez o mais significativo, que atinge mesmo aqueles que possuem o benefício da justiça gratuita, é a obrigatoriedade da assistência jurídica. O meio principal pelo qual se tem acesso à justiça no Brasil é através do processo judicial, sendo, via de regra, obrigatória a capacidade postulatória para atuar neste.

Logo, tem-se a necessidade de representação por um advogado ou defensor público.

O problema da insuficiência de recursos para arcar com um advogado, teoricamente seria resolvido pela implementação da Defensoria Pública, prevista no art. 134 e 135 da CF/88. A Defensoria Pública, a partir da EC nº 45/2004, recebeu autonomia administrativa e funcional e lhe foi assegurada tratamento equiparável ao do Ministério Público e ao da Magistratura; entretanto, há um abismo entre as estruturas fornecidas a estes e àquele.

Em 2013 o Ipea (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada) divulgou o “Mapa da Defensoria Pública no Brasil” que constatou grande desequilíbrio de investimentos no sistema de justiça. Segundo o levantamento, os Estados possuem 11.835 magistrados, 9.963 membros do Ministério Público e 5.054 defensores públicos. Alguns Estados possuem menos de 100 defensores públicos para sua população total, sendo que o déficit total do país seria de 10.578 defensores. Constatou-se que 72% das comarcas no Brasil não oferecem o serviço de assistência jurídica gratuita para quem não tem recursos de pagar um advogado, havendo a presença da Defensoria Pública apenas em 754 das 2.680 comarcas do Brasil.

Diante dos obstáculos econômicos apresentados, os métodos autocompositivos conseguem extinguir alguns aspectos e minimizar outros, uma vez que são fornecidos gratuitamente. Entretanto algumas observações e distinções devem ser ponderadas.

Quando se trata de conciliação/mediação judicial significa que já existe um processo judicial instaurado e por consequência alguns valores já foram gastos. Também é necessário o acompanhamento por advogado (art.26, Lei 13140/2015; e art. 334, §9º, CPC), portanto, se a parte não é assessorada pela Defensoria Pública ou advogado dativo, terá de desembolsar certo valor para ser acompanhada por um advogado particular. Ainda assim, existe grande vantagem econômica, pois além de não ter despesas com a conciliação/mediação propriamente dita, na obtenção de acordo as partes ficam isentas de pagar custas processuais, ou ao menos tem o valor reduzido, conforme a legislação processual:

Art. 90. Proferida sentença com fundamento em desistência, em renúncia ou em reconhecimento do pedido, as despesas e os honorários serão pagos pela parte que desistiu, renunciou ou reconheceu.

[...]

§ 3º Se a transação ocorrer antes da sentença, as partes ficam dispensadas do pagamento das custas processuais remanescentes, se houver.

§ 4º Se o réu reconhecer a procedência do pedido e, simultaneamente, cumprir integralmente a prestação reconhecida, os honorários serão reduzidos pela metade. (CPC/2015) (Grifo nosso)

Já no que se refere à conciliação/mediação extrajudicial o benefício é ainda maior, pois o custo para o participante pode ser efetivamente zero. A parte não precisa ser acompanhada por advogado (art. 10, Lei 13140/2015), podendo atuar de forma completamente autônoma e, por conseguinte, sem despesas econômicas com o processo.

3.2 - Obstáculo de tempo.

Cappelletti e Garth (1988, p.20) afirmam que quando a justiça não cumpre suas funções dentro de um prazo razoável, esta é uma justiça inacessível. Dentro do ordenamento jurídico nacional, a lei maior assegura “a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (Art. 5º, LXXVIII, CF/88), entretanto não é esta a realidade constatada no Poder Judiciário brasileiro.

A Coordenadoria de Estatística e Pesquisa do TST (Tribunal Superior do Trabalho) divulgou que até abril de 2016 o tempo médio de tramitação dos processos era de 534 dias, maior dos últimos cinco anos. Em 2012, o Ipea divulgou relatório que no ano de 2010 o tempo médio de tramitação de uma ação nos juizados especiais federais era aproximadamente um ano, oito meses e quinze dias. Em 2011, o mesmo instituto divulgou análise de custos e tempo dos processos e verificou que o tempo médio de tramitação do processo de execução fiscal na Justiça Federal é de 8 anos, 2 meses e 9 dias. Na interpretação dos dados colhidos, o Instituto conclui que o sistema processual como um todo carece de correções.

A morosidade não resulta significativamente do cumprimento de prazos legais, do sistema recursal ou das garantias de defesa do executado. Nem tampouco do grau de complexidade das atividades administrativas requeridas. Fundamentalmente, é a cultura organizacional burocrática e formalista, associada a um modelo de gerenciamento processual ultrapassado, que torna o executivo fiscal um procedimento moroso e propenso à prescrição. (IPEA, 2011, p. 9)

A demora no trâmite processual também se deve a significativa incompatibilidade entre a estrutura estatal e a enorme demanda do Poder Judiciário. Conforme dados do

Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no final do ano de 2015, o país atingiu a marca de 100 milhões de processos ajuizados, que é uma situação de difícil e complexa administração.

Quando se fala em celeridade e razoabilidade, é necessário assegurar “aos cidadãos um processo sem dilações indevidas, no intuito de evitar a perda de eficácia da prestação jurisdicional no caso concreto” (MELO; SILVEIRA, 2013, p.124). Os métodos autocompositivos, nesse sentido, propõem-se a atacar o ponto central dos conflitos e evitar perda de tempo em discussões acessória e adjacentes; busca-se tratar dos reais interesses, fundamentais à resolução concreta do conflito. Adotar um método que objetiva extrair as reais questões do conflito e alcançar a resolução direta, mais satisfatória e eficiente, provavelmente implicará em menor tempo gasto. Além disso, conciliação e mediação são métodos orais e práticos, com menos formalidades, fases e prazos, o que muito favorece a celeridade.

Ademais, o CPC, no art. 334, §2º, prevê que o processo de conciliação/mediação judicial deve ocorrer dentro de dois meses, contados a partir da data da primeira sessão. Isto é, ainda que seja necessário ocorrer várias sessões, na conciliação/mediação judicial não ultrapassará dois meses, tempo menor que o necessário para tramitar um processo judicial.

3.3 - Obstáculos socioculturais.

As formalidades e solenidades inerentes aos tribunais e ao processo judicial em si somado a falta de conhecimento e familiaridade dos participantes são fatores de limitação do acesso ao Poder Judiciário, principalmente quando se trata da população de baixa renda. Não há dispositivo jurídico algum que obsta o cidadão, entretanto, o sentimento de inadequação, despreparo e ignorância pode impedi-lo de voluntariamente acionar o Poder Judiciário.

Procedimentos complicados, formalismos, ambientes que intimidam, como o dos tribunais, juízes e advogados, figuras tidas como opressoras, fazem com que o litigante se sinta perdido, um prisioneiro num mundo estranho. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 24)

Intimidação ocasionada tanto pelo processo em si, quanto pela estrutura que o cerca.

A arquitetura imponente dos tribunais, salas de audiências e juízes com feições intimidatórias e a inexistente familiaridade com os serviços judiciais postos à disposição são fatores psicológicos que contribuem para as barreiras de acesso à justiça. (MORALLES, 2006, p.79)

Neste sentido, conciliação e mediação demonstram ser métodos consideravelmente mais simples, breves e sem procedimentos complexos. Apresentados de forma clara e compreensível, trazendo maior conforto e segurança a quem participa. (SERPA, 1999)

3.4 - Obstáculo psicológico/emocional.

Dentro do processo judicial a morosidade, o interesse em usar o processo apenas para atingir a outra parte, a cultura do confronto e a insatisfação com a decisão imposta por um terceiro, geram grande desgaste psicológico/emocional.

Visando menor desgaste psicológico/emocional, conciliação e mediação se propõem a reduzir as adversidades e a polarização dos envolvidos. Logo, a própria condição do método autocompositivo como não combativo, mas conciliatório, cria um ambiente menos tenso para lidar/administrar o conflito, com menor uso de energia para combater e, conseqüentemente, menor desgaste psicológico/emocional.

Outro ponto é que quanto mais demorado é o processo, onde os indivíduos têm que dispensar energia para lidar com uma situação conflituosa, maior é o lastro deixado por ele, e, conseqüentemente, maior o desgaste causado. Como os métodos autocompositivo têm a proposta de serem mais céleres, o desgaste também é reduzido em decorrência deste ponto.

Por fim, o processo autocompositivo abre espaço para as partes exporem todos as questões que cercam o seu conflito. Ocorre que por trás das pretensões trazidas ao processo judicial existem reais interesses que não são expostos e/ou percebidos pelas partes, que utilizam o processo judicial mais como medida vingativa. Desta forma, ao alcançar uma solução para o conflito, abordando amplamente os seus aspectos, aumenta-se o grau de satisfação dos envolvidos, reduzindo os impactos psicológicos/emocionais negativos.

MÉTODO

A metodologia da pesquisa foi exploratória, a qual permitiu familiarizar-se mais intimamente com o assunto, aprofundar o conhecimento, e, por conseguinte, construir e fundamentar hipóteses.

Iniciou-se com a pesquisa bibliográfica, que compreendeu a própria legislação brasileira, principalmente o texto constitucional, o Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), e a Lei de Mediação (Lei 13.140/2015); doutrinas; artigos científicos; e pesquisas e levantamentos realizados por órgãos competentes. As análises dos textos foram acompanhadas de fichamentos e resumos acerca dos principais pontos estudados.

Por fim, realizou-se a pesquisa de campo, instrumento através do qual foi possível observar fatos, constatar realidades e avaliar os impactos sociais em um determinado contexto. Utilizou-se a técnica de entrevistas, padronizadas e estruturadas, aplicando-se questionários primordialmente objetivos. A amostragem foi não probabilística por julgamento.

Os participantes foram pessoas voluntárias, profissionais da área (mediadores e conciliadores) e usuários dos métodos autocompositivos, capazes de opinar conforme a realidade em que estavam inseridos e de acordo com a(s) sessão(ões) em que atuaram. O local de realização da pesquisa de campo foi um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) do Estado de São Paulo.

Para a realização da pesquisa no CEJUSC, solicitou-se autorização ao magistrado coordenador do Centro, sob o compromisso de que a divulgação dos resultados da pesquisa e suas conclusões seriam com preservação dos dados pessoais dos entrevistados, de modo a assegurar o sigilo e a ética necessários, a qual foi deferida. Além disso, cada entrevistado ao participar da pesquisa assinou um termo de anuência de participação e recebeu um termo de comprometimento assinado pela pesquisadora. O termo de anuência atestava que o pesquisado concordava em participar da pesquisa, e que teria todos os esclarecimentos e garantias necessários à sua segurança. Já o termo de comprometimento era o meio pelo qual a pesquisadora fornecia informações sobre a pesquisa e assumia o compromisso de manter sigilo sobre os dados do participante e de esclarecer quaisquer dúvidas. Deixou-se claro que o participante era livre para desistir a qualquer momento de responder a pesquisa.

Foram entrevistadas 18 (dezoito) pessoas, sendo metade participantes usuários e metade profissionais da área (mediadores e conciliadores), oriundos tanto da conciliação/mediação judicial quanto extrajudicial, sendo Direito de Família a principal natureza das causas. Foram direcionados onze questionamentos aos participantes e nove aos profissionais da área, através dos quais se obteve algumas conclusões.

O processamento dos dados colhidos foi realizado predominantemente através de análise qualitativa, mas também incluiu, em menor grau, a análise quantitativa. A análise quantitativa foi evidenciada ao optar-se pela aplicação dos questionários objetivos, de forma a garantir certa uniformidade de entendimento e resposta dos pesquisados; extraíndo dados, conclusões e percentuais objetivos. Todavia, a análise qualitativa foi a mais aplicada, na medida em que o objetivo da pesquisa era extrair dos pesquisados, além das opiniões objetivas, seus pensamentos, conclusões e percepções subjetivas. A escolha da amostra não seguia qualquer critério de triagem - escolha aleatória -, e foi sem a intenção de generalizar ou projetar resultados para a população. Estimulou-se, também, a livre expressão de opinião sobre o tema, além das respostas diretas; permitindo ressalvas, explicações e justificativas relacionadas às escolhas das respostas objetivas. A maior preocupação não era obter apenas dados quantitativos, todavia era adquirir uma percepção geral da temática na realidade.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Primeiramente, extraiu-se que no método extrajudicial grande parte conheceu o método através de orientação da Defensoria Pública, e alguns por convite da outra parte. Percebe-se, então, que é um método voltado à população de baixa renda, que encontra na conciliação e na mediação a melhor alternativa para resolver seus conflitos, dentro de suas possibilidades, e obter acesso à justiça. Obviamente que no judicial os participantes conheceram o método por encaminhamento processual.

Os participantes disseram ter sido fácil compreender e participar do processo autocompositivo, que o ambiente era tranquilo e harmonioso e que se sentiram satisfeitos com o processo. Apontaram que as questões que envolviam o conflito foram amplamente abordadas, que tiveram oportunidade de manifestar-se sobre todos os aspectos do conflito e que os acordos obtidos foram satisfatórios. Julgaram que a sessão foi rápida e que o desgaste emocional/psicológico gerado foi de leve à quase imperceptível.

Dentro das respostas dos entrevistados faz-se paralelo com a teoria (AZEVEDO, 2009; SERPA, 1999), percebendo quatro aspectos essenciais dos métodos autocompositivos que culminaram na satisfação dos participantes: simplicidade do método; ambiente favorável; abertura na abordagem do conflito; e celeridade. O menor desgaste psicológico/emocional também é um aspecto notável, todavia, é, no geral, consequência dos quatro fatores anteriormente citados e do próprio objetivo do método que é ser consensual, não combativo, e pacífico.

Os participantes ainda disseram que através do processo autocompositivo aprenderam a como lidar com futuros conflitos e que participariam novamente, se necessário.

Desta forma foi possível constatar a propagação da “da cultura da pacificação”, como apontada na revisão teórica (MENDES; HARTMANN, 2016; TARTUCE, 2014) atuando em duas vertentes: a primeira é quando o método previne o agravamento daquele conflito já instaurado; e a segunda é a prevenção de instauração de novas lides, pois ensina os participantes a lidarem com suas divergências e seus conflitos na esfera social de forma pacífica e consensual, sem que ganhem proporções judiciais. Imperioso destacar, que os participantes foram unânimes em responder nove dos onze questionamentos direcionados.

Já em relação às entrevistas dos profissionais da área, não se obteve unanimidade. As respostas variaram significativamente, em virtude de os profissionais apontarem que o desenrolar do método autocompositivo pode ocorrer de várias maneiras a depender das circunstâncias do caso concreto. Vale ressaltar que, diferentemente dos participantes usuários, os profissionais possuem uma perspectiva mais ampla dos métodos autocompositivos; pois enquanto os participantes opinavam com base estritamente na única

ou nas poucas experiências que tiveram – perspectiva limitada -, os profissionais baseavam-se na larga experiência adquiridas nas inúmeras sessões que presenciaram, que contam diversas circunstâncias distintas. Apesar disso, obteve-se alguns parâmetros a serem expostos a seguir.

Sobre a receptividade dos participantes em relação aos métodos, foi relatado que, via de regra, são amplamente abertos ao processo ou são desconfiados, mas concordam em cooperar, sendo que 80% acreditam que os participantes conseguem compreender facilmente o funcionamento do processo autocompositivo, e o restante aponta a necessidade de um certo esforço e insistência por parte dos conciliadores/mediadores. Como afirmado na teoria (SERPA, 1999), o processo autocompositivo traz a proposta de ser mais simples e compreensível do que o processo judicial, e de fato o é; todavia, ainda assim é um processo, com etapas a serem seguidas e técnicas a serem aplicadas. Por isso, mesmo sendo mais simples, pode ocorrer certa dificuldade em entender o procedimento da conciliação e da mediação, bem como ter resistência com o método.

Em relação ao tempo gasto no processo autocompositivo em comparação ao processo judicial, 70% considerou que é rápido e o restante que é razoável. A razoabilidade foi no sentido de que é mais rápido do que o processo judicial, mas demanda tempo mínimo razoável para desenvolver os métodos de forma correta e adequada ao caso concreto. A celeridade foi então evidenciada, de modo a superar a morosidade que obsta o acesso à justiça, porém deve-se fazer ressalva. Por vezes pode-se preocupar em realizar o processo autocompositivo de forma rápida, alcançar o acordo e encerrar o assunto; todavia, a pressa pode ocasionar perda na qualidade da prestação. Desta forma, ainda que a celeridade seja uma das características mais atrativas dos métodos autocompositivos, necessita-se atenção para a adequada abordagem do conflito, de modo que esta seja eficiente.

Sobre o aspecto do tempo, é necessário ponderar que existem diferenças determinantes no tempo gasto na conciliação e na mediação, conforme destacou-se da pesquisa toda. Na conciliação os profissionais apontam majoritariamente que uma sessão quase sempre é suficiente para obter o acordo, já na mediação 50% dos profissionais disseram serem necessárias duas a três sessões e 40% apontaram de quatro ou mais.

Como visto na revisão teórica (TARTUCE, 2014), conciliação e mediação, embora pertencentes à mesma “categoria” – autocompositivos –, possuem diferenças e, por isso, são indicadas pelo CPC para atuarem em circunstâncias distintas. Desta forma, a diferença entre o tempo gasto nos métodos é causada pelos diferentes conflitos que se propõem a administrar, e principalmente pela abordagem de cada método. A conciliação é mais rápida porque administra, via de regra, conflitos menos complexos, cuja abordagem é menos

profunda, ou mais superficial – se comparada à mediação –. É mais prática e objetiva e não há uma iniciativa do conciliador de buscar profundamente interesses não revelados. A crítica que se faz é que por vezes não se aborda amplamente os aspectos do conflito, refletindo, eventualmente, na satisfação das partes. Por fim, vale ressaltar, que o fato do conciliador atuar mais ativamente na busca por uma solução para o conflito faz com que o processo seja, de certa forma, acelerado.

A mediação, por outro lado, é mais demorada porque administra conflitos mais complexos, por vezes versando fortemente com conteúdo emocional, especialmente quando envolve relacionamento anterior entre as partes. Por consequência, a abordagem da mediação é mais profunda, visto ser necessário extrair todos os interesses, inclusive os não aparentes ou percebidos, para uma completa resolução do conflito. Obviamente que para realizar todo esse trabalho são necessárias mais sessões.

Em relação à abordagem do conflito, destacaram os profissionais que os conflitos podem ser ampla ou parcialmente abordados, ressaltando que depende de outras circunstâncias, tais como a abertura das partes em expor as questões e a tensão entre os envolvidos. Novamente mencionam a diferença entre conciliação e mediação, visto que apontam que na mediação aborda-se mais ampla e profundamente os aspectos dos conflitos, enquanto na conciliação tende-se a ser mais objetivo e abordar de forma menos profunda os aspectos do conflito. Isso ocorre pelos mesmos motivos apontados nos parágrafos anteriores, os métodos lidam com conflitos diferentes e por isso possuem abordagens distintas.

A pesquisa teórica apontou a necessidade de alternativas diversificadas e eficientes, para atuar adequadamente nos inúmeros tipos de conflitos (FIORELLI, 2015; TARTUCE, 2014). Sendo assim, as diferenças encontradas entre conciliação e mediação, tanto na questão do tempo quanto na abordagem do conflito, revelam uma versatilidade que potencializa a eficiência e a satisfação dos envolvidos. Ressalva-se, porém, a necessidade de corretamente identificar quais os pontos do caso concreto precisam ser trabalhados e qual é a abordagem e o método adequados, visto que um erro nesta identificação pode prejudicar a correta administração do conflito.

Entrando no quesito satisfação, os profissionais disseram que os participantes costumam ficar satisfeitos, mas, de acordo com a percepção dos profissionais, 60% acredita ser uma satisfação completa, enquanto 40% acredita ser parcial. Observa-se que a diferença de satisfação muitas vezes está relacionada a diferença de abordagem do conflito e ao tipo de método como mencionado anteriormente. Como a conciliação é mais rápida e objetiva, pode ocorrer de nem todos os aspectos do conflito serem abordados. Mesmo que os aspectos

abordados tenham tido uma adequada administração, certos aspectos não administrados podem impedir a completa satisfação dos participantes.

Imperioso apontar que a questão da eficiência vai além da celeridade. Por mais que seja extremamente atrativo poder resolver os conflitos da forma mais rápida possível, o que mais garantirá a satisfação do usuário é a resolução completa e adequada. Por isso é necessário administrar amplamente o conflito dentro de um prazo razoável.

Conciliadores e mediadores julgaram que, via de regra, o ambiente das sessões tende a ser tenso, mas equilibrado; e que o desgaste psicológico/emocional gerado pode ser de quase imperceptível à intenso, sendo que o desgaste moderado foi o mais apontado, por 41% dos entrevistados. No aspecto psicológico/emocional vale ressaltar que esta é a perspectiva dos conciliadores e mediadores, pois por mais tranquilo que esteja o ambiente das sessões, e equilibradas as partes, para o profissional é um momento de certo desgaste e tensão em decorrência do controle que este deve ter sobre a situação, as partes, a abordagem do conflito e a sessão em si. Sendo assim, tal desgaste apontado pelos profissionais não é necessariamente o mesmo percebido pelos participantes.

Por fim, foi questionado aos profissionais como era desempenhado o papel dos advogados durante as sessões. Extraiu-se que 50% acredita que os advogados auxiliam no bom andamento do método; 25% acredita que eles não interferem no andamento do método; e 25% acredita que eles atrapalham o andamento do método. Pondera-se que existem diferentes comportamentos em virtude das diferentes mentalidades adotadas pelos profissionais do Direito. Como apontado na revisão teórica (TARTUCE, 2014), os métodos autocompositivos vem aos poucos ganhando visibilidade, sendo que muitos profissionais do Direito foram formados ainda sob a mentalidade do confronto e da disputa incessante, e ainda não se modernizaram, carecendo de uma reforma. Apesar disso, muitos profissionais têm dado abertura a nova mentalidade do consenso e da resolução pacífica, e por isso são mais favoráveis e cooperadores durante a autocomposição. Diante disso, pode-se afirmar que efetivar o acesso à justiça envolvem mudanças jurídicas, legislativas, políticas, mas principalmente sociais.

Ainda na pesquisa de campo, foi realizada entrevista com a responsável pelo CEJUSC, a qual esclareceu vários aspectos relacionados à estrutura e ao desenvolvimento dos métodos no Centro.

No que se refere à divulgação dos métodos autocompositivo, foi apontado que inexistia uma publicidade direcionada, sendo a divulgação feita de forma indireta, principalmente através das redes sociais, dos cursos de mediação e conciliação oferecidos por diversas entidades e especialmente pela parceria com a Defensoria Pública. Esta, antes de entrar com

ações judiciais, apresenta o método aos envolvidos, para que tenham a oportunidade de resolver seu conflito através da conciliação/mediação e evitar um processo judicial.

Verifica-se que a baixa divulgação da conciliação e da mediação, por meios pouco variados, implica no desconhecimento dos métodos por boa parte da população. A falta de informação sobre a existência dos métodos, bem como de suas características e de seus benefícios, acarreta num fator limitador destes como meios de efetivação do acesso à justiça, constituindo obstáculo sociocultural; pois, ainda que sejam eficazes, se desconhecidos não serão utilizados, nem sequer imaginados como uma alternativa.

Mesmo fora dos casos direcionados pela Defensoria Pública e os oriundos de processo judicial, qualquer pessoa pode procurar o atendimento do CEJUSC pela via extrajudicial. Para utilizar o método desta forma, basta procurar o Centro com os dados dos envolvidos, agendar um horário e levar uma carta-convite para a outra parte. Não há limites de valores para as causas, também não é cobrado nenhum valor para usufruir do atendimento do CEJUSC, o qual é fornecido integralmente gratuito. Assim, verifica-se que os métodos autocompositivos superam os obstáculos ao acesso à justiça econômico e sociocultural (parcialmente), na questão da fácil utilização de um método de resolução de conflitos.

Sobre o índice de comparecimento dos participantes, fixou-se que depende da espécie, se é judicial ou extrajudicial. Na judicial há o índice de 40 a 50% de sessões prejudicadas por falta, enquanto no extrajudicial o índice cai para 30%. Ressalta-se ainda que a desistência é baixa, geralmente motivada por fatos aleatórios não relacionados à qualidade do método. Aponta-se que o índice de faltas ou desistências no extrajudicial é ainda menor do que o judicial, porque naquele a parte procura o método de forma totalmente autônoma e livre, ou seja, é a vontade das partes que as levaram até ali, e não um encaminhamento por terceiro. Assim, observa-se que há maior compromisso e satisfação das partes quando resolve seus conflitos de forma autônoma.

No que tange ao acompanhamento das partes por advogado, pondera-se ser pouco comum na esfera extrajudicial, e quase sempre presente no judicial. Defensores Públicos, entretanto, não costumam participar das audiências, em virtude da enorme demanda que têm que atender; ocasionando, eventualmente, certo desequilíbrio entre as partes. Desta forma, as partes por eles assistidas podem participar da conciliação/mediação desacompanhadas de assessor jurídico. Orienta-se a questioná-la se se sente confortável para prosseguir com a audiência e realizar um eventual acordo, apenas se a resposta for negativa é que a audiência não terá prosseguimento. Destacou-se, ainda, que eventualmente a presença de advogado pode atrapalhar o bom andamento do processo autocompositivo.

Por fim, salientou-se que são agendadas uma média de 100 (cem) audiências por dia, com bons índices de acordo. Na conciliação processual os índices são de 60% da área de família, 34% da área cível e 35% no Juizado Especial Cível; enquanto na conciliação e na mediação extrajudicial de família o índice é de 85% e 55% respectivamente (ano de 2016). Assim, verifica-se que os métodos autocompositivos atuam na efetivação do acesso à justiça na medida em que descolam do sobrecarregado Poder Judiciário, como apontado na pesquisa teórica (CNJ, 2015), inúmeras ações, resolvidas de forma mais célere, eficaz, satisfatória e adequada na autocomposição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ante todo o exposto, constatou-se que os métodos autocompositivos de resolução de conflito, conciliação e mediação, atuam de forma eficaz e satisfatória na efetivação do acesso à justiça. Reconheceu-se que frente aos principais obstáculos que tornam deficiente o acesso à justiça no cenário atual, os métodos apresentaram eficientes mecanismos para superá-los ou amenizá-los. Todavia, é necessário reconhecer certas limitações.

Entre os empecilhos econômicos, os métodos superaram plenamente na esfera extrajudicial, uma vez que o método é fornecido integralmente gratuito, sem ônus financeiros de qualquer natureza, e sem necessidade do custo com assessoramento jurídico; e parcialmente na esfera judicial, já que pela preexistência de um processo judicial, certo valor econômico é antecipadamente despendido, amenizando o empecilho no que se refere às custas judiciais.

No obstáculo de tempo, conciliação e mediação, mesmo que com diferenças, demonstram ser bastante céleres, especialmente se comparadas ao processo judicial, superando plenamente tal impedimento. Tal característica, também contribuiu para amenizar o obstáculo psicológico/emocional, uma vez que quanto menos tempo e energia para lidar com um conflito, menor é o desgaste psicológico/emocional gerado. Este, por sua vez, também é amenizado pela característica dos métodos de serem pacíficos, não combativos, que torna o processo menos árduo e cansativo. Os métodos autocompositivos ainda amenizaram o obstáculo psicológico/emocional no fator satisfação dos envolvidos, ainda que parcial – a depender das circunstâncias, do método e da abordagem –. Proporcionam às partes oportunidade para resolverem o seu conflito de forma livre e autônoma – “empoderando-as” –; e abrangendo maior quantidade de, ou senão todos, aspectos do conflito, satisfazendo por meio da mais completa resolução.

Por fim, conciliação e mediação superam, quase totalmente, o obstáculo sociocultural, no que se refere à familiaridade e à facilidade dos métodos. Por serem bem mais simples e fáceis de entender, orais e sem a formalidade e arquitetura imponente dos tribunais, não intimidam ou pouco intimidam os participantes. A ressalva que se faz é em relação às pessoas de nível socioeconômico muito baixo, que podem sentir-se desconfortáveis no ambiente.

Apesar das inúmeras vantagens dos métodos autocompositivos, é necessário reconhecer que, como qualquer outro método, possuem suas limitações; optando-se por destacar aqui três delas, consideradas mais relevantes. A primeira delas é a falta de uma ampla divulgação sobre os métodos e seus benefícios, que limita o alcance destes. A segunda limitação é hipotética e refere-se à realização dos métodos priorizando a celeridade do que a qualidade da prestação.

A terceira limitação é a obrigatoriedade da presença de um advogado, *latu senso*, nas sessões de conciliação e mediação judiciais, a qual pode desdobrar-se em três consequências negativas. A primeira é o próprio obstáculo econômico, para aqueles não assessorados pela Defensoria Pública e sem condições de arcar com o custo financeiro do advogado. A segunda é a desigualdade e desequilíbrio entre os assessorados pelos defensores públicos e os assessorados por advogado particular, uma vez que aqueles não conseguem comparecer às audiências, devido à sobrecarga de trabalho. E a terceira consequência negativa é o fato de parte dos advogados trazerem para o processo autocompositivo a imprópria postura do confronto. Esta postura prejudica o andamento da sessão, a aplicação das técnicas autocompositivas, e, conseqüentemente, dificultam alcançar o objetivo final que é uma resolução pacífica e consensual para o conflito.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, André Gomma (org.). *Manual de Mediação Judicial*. Ministério da Justiça – Secretaria da Reforma do Judiciário – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD. Brasília/DF, 2009.

BACELLAR, Roberto Portugal. Coordenadores: BIANCHINI, Alice; GOMES, Luiz Flávio. *Mediação e arbitragem*. São Paulo: Saraiva, 2012. – (Coleção saberes do direito; 53)

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CNJ. *Relatório Justiça em Números 2015 (ano-base 2014)*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/pj-justica-em-numeros>>. Acesso em 16 jun. 2016.

CNJ. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Disponível em: <<http://s.conjur.com.br/dl/resolucao-1252010-conselho-nacional.pdf>>. Acesso em 10 jan. 2017.

CNJ. *Mediação e Conciliação, qual a diferença?* Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>>. Acesso em 13 fev. 2017.

FIORELLI, José Osmir; MANGINI, Rosana Cathya Ragazzoni. *Psicologia Jurídica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

HARMS, Marisa (org.). *Vade Mecum edição especial Mackenzie*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015. ISBN 978-85-203-5964-8.

IPEA; ANADEP. *Mapa da Defensoria Pública no Brasil*. 2013. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/sites/mapadefensoria>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

IPEA. *Custo unitário do processo de execução fiscal na Justiça Federal*. 2011. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/comunicado/110331_comunicadoipea83.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2016.

IPEA. *Acesso à Justiça Federal: dez anos de juizados especiais*. 2012. p. 111. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/relatoriopesquisa/130522_relatorio_pesquisa_ipea_cej.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2016.

MELO, Débora Daniele Rodrigues; SILVEIRA, Denise Rocha Dias da. Acesso à justiça: delineamentos gerais e análise no projeto de novo código processual civil. *FIDES*. Natal, v.4 - n.2. jul./dez. 2013. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?jsessionid=DE89BEE16E7D939023A3AB7C214BCD2D.dialnet01?codigo=4731881>>. Acesso em 14 jun. 2016.

MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro; HARTMANN, Guilherme Kronenberg. A audiência de conciliação ou de mediação no novo Código de Processo Civil. *Revista de Processo* v.253, p. 163-184, mar. 2016 Disponível em: <<http://www.revistadotribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc50000015a39bddd389f5128e7&docguid=I70314160ff9e11e5b906010000000000&hitguid=I70314160ff9e11e5b906010000000000&spos=2&epos=2&td=8&context=62&crumbaction=append&crumblabel=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>>. Acesso em 13 fev. 2017.

MORALLES, Luciana Camponez Pereira. *Acesso à justiça e Princípio da Igualdade*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabrir Editor, 2006.

ROCHA, José Cláudio; ALVES, Cristiano Cruz. O acesso à justiça: ao Poder Judiciário ou à ordem jurídica justa? *Meritum*, Belo Horizonte. v.6, n.1, p.133-161, jan./jun. 2011 Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4057163>>. Acesso em 14 jun. 2016.

SERPA, Maria de Nazareth. O processo de mediação. In: _____. *Teoria e prática da mediação de conflitos*. Porto Alegre: Ed. Lumen Juris, 1999. p. 176-214.

TARTUCE, Fernanda. Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos. In *Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil*. Org.: Freire, Alexandre; Medina, José Miguel Garcia; Didier Jr, Fredie; Dantas, Bruno; Nunes, Dierle; Miranda de Oliveira, Pedro (no prelo). 2014. Disponível em: <<http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Mediação-no-novo-CPCTartuce.pdf>>. Acesso em 10 out. 2016.

TST. *Tempo médio de tramitação dos processos*. Disponível em: <<http://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=536&IID=4>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

Contatos: leilabmm93@gmail.com (IC) e gisele.fonseca@mackenzie.br (Orientadora)