

A efetividade do acesso à justiça pela mediação no município de Ouro Preto: a busca pela identidade entre a justiça que se espera e a justiça que se presta¹

*Maria Tereza Fonseca Dias**

*Rúbia Mara Possa Pereira***

Resumo: Para compreender como os métodos autocompositivo e heterocompositivo de resolução de conflitos promovem o acesso à justiça, com a pesquisa desenvolvida objetivou-se avaliar o grau de satisfação das partes e partícipes com os resultados produzidos e a efetividade das decisões proferidas em processos judiciais e mediações, no âmbito do município de Ouro Preto, acompanhados pelo Núcleo de Assistência Jurídica (Najop) da Universidade Federal de Ouro Preto (Ufop) e pelo Centro de Mediação e Cidadania (CMC) dessa universidade, no período de 2009 a 2011. Além da análise e coleta de dados

¹ Este trabalho é resultado da pesquisa de iniciação científica desenvolvida com apoio do CNPq, no período de 2011-2012, na Universidade Federal de Ouro Preto, cujos resultados parciais foram apresentados no II ENCONTRO DA REDE DE PESQUISA EMPÍRICA EM DIREITO, Ribeirão Preto, set. 2012.

* Mestre e doutora em Direito Administrativo pela UFMG. Professora adjunta da UFMG e da Universidade FUMEC. Ex-coordenadora do Centro de Mediação e Cidadania da Universidade Federal de Ouro Preto (Ufop). Pesquisadora de Produtividade do CNPq.

** Bacharel em Direito pela UFOP. Ex-mediadora e coordenadora Discente do Centro de Mediação e Cidadania da UFOP. Foi bolsista de iniciação científica do CNPq.

bibliográficos, a metodologia utilizada no âmbito da pesquisa sociológico-jurídica foi a pesquisa de *survey*. Como hipótese de trabalho, supôs-se que a mediação, diversamente do processo de heterocomposição desenvolvido no âmbito judicial, promove maior sincronia entre a pretensão do cidadão e a prestação jurisdicional. As conclusões evidenciaram que algumas discussões teóricas sobre o papel da mediação e da inclusão de novas culturas sociais ao acesso à justiça, tais como as culturas da intercompreensão, da relação tríplice, da alteridade, da autonomia crítica, e do redimensionamento do conflito como algo positivo à vida em sociedade, foram verificadas no contexto de Ouro Preto, demonstrando, preliminarmente, maior efetividade da mediação em relação aos métodos de heterocomposição na solução de conflitos.

Palavras-chave: Crise do Poder Judiciário. Efetividade. Mediação. Acesso à justiça. Centro de Mediação e Cidadania da Ufop.

1 INTRODUÇÃO

Nenhum sistema judicial é isento de críticas. Neste trabalho pressupõe-se que, no contexto político do Estado Democrático de Direito, espera-se a realização dos direitos e garantias proclamados na Constituição por intermédio da jurisdição.

É cediço que o conflito é algo inerente a toda e qualquer sociedade. Dos tempos remotos à contemporaneidade, não há como conceber o “viver em sociedade” sem pensar nos eventuais conflitos que esse “viver” implicará, pois ele deve ser encarado como fenômeno natural e inevitável em toda relação humana. À primeira vista, e de forma superficial, encara-se o conflito sob uma perspectiva negativa, como algo que resulta em perdas materiais

e desgastes emocionais para pelo menos um dos envolvidos, os quais se enxergam, intuitivamente, como adversários. Essa visão é resultado do histórico das relações humanas, fruto da cultura beligerante, difundida desde as primeiras formas de sociedade, como constataram Nathane Silva² e Adriana Goulart Sena³.

André Gomma de Azevedo explica que a autocomposição apresenta-se como a forma de solução, resolução ou decisão do litígio decorrente da obra dos próprios litigantes sem intervenção vinculativa de terceiro. Assim, à medida que as partes conseguem encontrar uma forma de adequação dos interesses originalmente contrapostos, tem-se por resolvido o conflito⁴.

Diversamente, o método da heterocomposição é entendido como

uma forma de solução de conflitos decorrente da imposição de uma decisão de um terceiro, à qual as partes encontram-se vinculadas. Assim, em situações em que as partes não conseguem (ou não podem por se tratar de demanda relativa a direito não transacionável) dirimir suas próprias lides, um terceiro, neutro ao conflito, é indicado para compor a controvérsia. Tradicionalmente são indicados o processo judicial e a arbitragem como exemplos principais de meios heterocompositivos de solução de conflitos,

² SILVA, Nathane Fernandes da. Resolução não adversarial de conflitos: a mediação como instrumento pedagógico para a promoção de uma cultura de paz. In: DIAS, Maria Tereza Fonseca (Coord.). *Mediação, cidadania e emancipação social: a experiência da implantação do Centro de Mediação e Cidadania da Ufop e outros ensaios*. Belo Horizonte: Fórum, 2010. p. 170.

³ SENA, Adriana G. O. Formas de resolução de conflitos e acesso à Justiça. *Revista IOB Trabalhista e Previdenciária*, v. 220, p. 63-85, 2007.

⁴ AZEVEDO, André Gomma de. Perspectivas metodológicas do processo de mediação: apontamentos sobre a autocomposição no direito processual. In: _____. (Org.). *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. v. 2, cap. 12. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol2/>>. Acesso em: 10 maio 2012.

sendo aquela referida como heterocomposição pública ou estatal e esta como heterocomposição privada⁵.

No Brasil, tem-se como fonte primordial de resolução de litígios o sistema processual tradicional. Esse fato promove a cultura adversarial na nossa sociedade, que, intuitivamente, torna-se dependente do provimento jurisdicional posto pelo Estado, na figura do juiz.

Mesmo que essa seja, legitimamente, a única forma de obtenção de uma decisão definitiva, esta se encontra repleta de “falhas”, que são apontadas pela própria sociedade brasileira, o mesmo ocorrendo no âmbito do município de Ouro Preto, como será analisado adiante.

No modelo de prestação jurisdicional brasileiro foi historicamente predominante a heterocomposição como forma de resolução de conflitos, por força do ideário liberal do Estado de Direito.

Isso porque o sistema processual tradicional não possui caráter pedagógico, que promove a intercompreensão e a autonomia crítica dos litigantes. Pelo contrário, marginaliza os envolvidos no conflito e restringe-lhes a participação na busca de uma solução, que muitas vezes não expressa a efetividade esperada por eles.

Nota-se que o paradoxo da atual crise do Poder Judiciário é a ausência de correspondência do modelo de prestação jurisdicional, com o também atual paradigma do Estado Democrático de Direito.

É necessário adequar o aparato judicial tradicional aos anseios e demandas sociais contemporâneas. E, portanto, partindo do pressuposto de que a sociedade tem se tornado cada vez mais complexa e plural, deve-se, também, criar um aparato judicial plural, à semelhança dessa sociedade, com mais alternativas de

⁵ AZEVEDO, 2003.

resolução de conflitos, de modo que cada conflito se encaixe a um método de resolução que lhe seja compatível.

Aliado a essa nova concepção de justiça, é preciso também construir nova concepção de Direito que ultrapasse a ideia de mera regulação social. Nesse sentido, o Direito deverá aclamar integração com a sociedade, por meio da sensibilidade ao contexto de cada realidade social, de seus anseios e interesses. O direito será a linguagem da sociedade, o seu meio de reclamar justiça.

A legitimidade desse novo “sistema” se dará a partir do momento em que Estado e cidadão atuarem como partícipes na construção dessas novas concepções, trabalhando em cooperação, por meio da prática da mediação, na restauração da sincronia entre a prestação jurisdicional e a pretensão dos cidadãos. A efetividade será alcançada, portanto, no momento em que, além do pluralismo jurídico, garanta-se, também, o pluralismo jurisdicional.

Assim, diante da proposta de se garantir acesso efetivo à justiça, surge a mediação, como método não adversarial de conflitos, capaz de inserir os envolvidos no conflito na própria construção de uma solução, que será por eles reconhecidas como efetiva e válida à realidade social subjacente⁶.

A mediação atua como instrumento democrático, que retira o monopólio do Estado na produção da justiça e confere à sociedade autonomia para a solução de seus próprios conflitos

⁶ Sobre a mediação conferir, dentre outras, as seguintes obras: DIAS, Maria Tereza Fonseca (Coord.). *Mediação, cidadania e emancipação social: a experiência da implantação do Centro de Mediação e Cidadania da UFOP e outros ensaios*. Belo Horizonte: Fórum, 2010; MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998; NICÁCIO, Camila Silva. *Mediação para a autonomia: alteridade em diálogo*. In: DIAS, 2010; ROMÃO, José Eduardo E. *Justiça procedimental: a prática da mediação na teoria discursiva do direito de Jürgen Habermas*. Brasília: Maggiore, 2005.

ao lado daquele, educando os cidadãos para se enxergarem como participantes na realização da justiça⁷.

A proposta da mediação, portanto, está além da prevenção do litígio judicial e do “descongestionamento” do Judiciário e acima da obtenção do acordo. Ela possui, sobretudo, caráter pedagógico, cujos êxitos são o resgate da comunicação com o outro, a emancipação social e a restauração da sincronia entre a justiça que se busca e a justiça que se presta, concedendo, por fim, efetividade ao acesso à justiça.

Diante desse contexto e pressupostos, neste trabalho, discute-se a dificuldade de se alcançar acesso efetivo à justiça. Primeiramente, a fim de compreender a opção da pesquisa pelo estudo da efetividade das decisões judiciais oriundas do Poder Judiciário de Ouro Preto acompanhadas pelo Núcleo de Assistência Jurídica (Najop) da Ufop e das soluções de conflitos produzidas no Centro de Mediação e Cidadania (CMC) dessa universidade, faz-se necessário distingui-lo de outros conceitos comumente usados como sinônimos no campo da ciência jurídica. São eles: eficiência, eficácia e efetividade:

a) a *eficiência* é a regularidade de atos, segundo determinados tempos, e a harmonia de relações organizacionais que promovem

⁷ Conforme desenvolvido por NICÁCIO, Camila Silva. Direito e mediação de conflitos: entre metamorfose da regulação social e administração plural da justiça? *Meritum*: revista de Direito da Universidade Fumec, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, 2011; NICÁCIO, Camila Silva; OLIVEIRA, Renata Camilo de. A mediação como exercício de autonomia: entre promessa e efetividade. In: PEREIRA, Flávio Henrique Unes; DIAS, Maria Tereza Fonseca (Org.). *Cidadania e inclusão social*: estudos em homenagem à professora Miracy Barbosa de Sousa Gustin. Belo Horizonte: Fórum, 2008; ROMÃO, José Eduardo. E. Por uma justiça companheira. In: PEREIRA JUNIOR, E. A.; SILVA, J. F.; MARON, J. (Org.). *Um toque de qualidade*: eficiência e qualidade na gestão do sistema de defesa social. Belo Horizonte: Andorinha, 2010, v. 1. Versão do texto disponibilizado pelo autor no formato Word. p. 1-12.

efeitos esperados, no sentido de permitir um bom funcionamento de setores ou de toda organização (judiciária, por exemplo). Pode-se falar, também, em eficiência da legislação de determinado campo jurídico, apesar de isso parecer estranho. A eficiência, nesse sentido, é a análise das relações normativas de determinado setor ou instituto do ordenamento que permitem previsibilidade de efeitos pela interação normativa perfeita, sem os problemas de relações antinômicas ou de lacunas. Isso, porém, é uma forma de aplicar o conceito de eficiência de forma pouco comum;

b) a *eficácia* é a consecução clara de objetivos previstos para a atuação de organizações, de grupos ou de indivíduos. Isto é, uma ação eficaz é aquela que consegue satisfazer os objetivos previstos anteriormente. A análise de eficácia dá-se, também, na investigação da ação de determinadas legislações sobre o ambiente externo. Analisa-se se, em sua aplicação, têm-se obtido os objetivos previstos pelas normas de qualquer tipo em qualquer campo jurídico. Em áreas como de Direito Penal, Criminologia, Direito Comercial, Direito do Trabalho e nas novas legislações, a análise de eficácia tem grande valor não somente para analisar a efetivação dos objetivos previstos pelos institutos de cada campo, como para examinar a eficácia das legislações sobre o mundo prático;

c) a *efetividade*, apesar de muitas vezes ser empregada como sinônimo de eficácia (às vezes, como sinônimo de eficiência), é bem mais abrangente que as duas primeiras. A efetividade supõe não somente a realização das condições de eficiência e eficácia, como também a correspondência com as demandas da população ou de determinados estratos populacionais ou de grupos (demandas de consumidores, de magistrados, de crianças e adolescentes em relação aos juizados, conselhos tutelares, etc., de contribuintes, dentre muitos outros). A análise de efetividade é de grande relevo para todos os campos das Ciências Sociais Aplicadas. Ela não somente analisa o cumprimento de objetivos (de legislações, por

exemplo), como se interessa pela demanda externa em relação ao objeto de estudo⁸.

Considerando essa diferenciação, neste trabalho, optou-se pelo estudo da efetividade sob dimensão sociológico-jurídica⁹, vez que esta é capaz de avaliar a correspondência dos objetivos alcançados com a demanda da população do Município de Ouro Preto.

Por meio da pesquisa de *survey*¹⁰ foram aplicados aos assistidos do Najop e do CMC os questionários constantes dos ANEXOS A e B, com questões, em certa medida, semelhantes às adotadas na pesquisa do Sistema de Indicadores de Percepção Social (Sips), realizada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), em 2010, sobre o tema da “crise do Poder Judiciário” (notadamente as questões 2, 3 e 5 dos questionários anexoS). Para efetuar a análise da variável independente “acesso à justiça” com a variável dependente “efetividade da solução de conflitos”, foram utilizados como indicadores: a qualidade das decisões; facilidade no acesso; custo da litigância; imparcialidade;

⁸ Cf. ARNAUD, André-Jean. *Dicionário enciclopédico de teoria e de sociologia do direito*. Tradução de Patrice Charles e F. X. Willaume. Rio de Janeiro: Renovar, 1999. p. 293-298.

⁹ GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca. *(Re) pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. 3 ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2010. p. 38.

¹⁰ “A pesquisa de *survey* pode ser descrita como a obtenção de dados o informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário (PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K. L. Survey research in management information systems: an assessment. *Journal of Management Information Systems*, v. 10, n. 2, p. 75-106, 1993). “Como principais características do método de pesquisa *survey* podem ser citadas as seguintes: o interesse é produzir descrições quantitativas de uma população; e faz uso de um instrumento predefinido.” (FREITAS, Henrique *et al.* O método de pesquisa Survey. *Revista de Administração*, São Paulo. v. 35, n. 3, p. 105-112, set. 2000. Disponível em: <www.rausp.usp.br/download.asp?file=3503105.pdf>. Acesso em: 10 maio 2012)

rapidez na decisão dos casos; honestidade e atuação dos mediadores, advogados, juízes e serventuários da justiça; respeito à autonomia dos participantes no processo decisório; possibilidade de comunicação entre os participantes do processo e participação efetiva do cidadão na decisão final produzida, constantes das questões 3 e 5 dos questionários (ANEXOS A e B). O levantamento dos dados foi efetuado pelos pesquisadores extensionistas do CMC, mediante a aplicação dos questionários em duas distintas amostras aleatórias compostas por assistidos do Najop e do CMC, que tiveram casos solucionados no período de 2009 a 2011, como será detalhado mais adiante.

Com base na análise e do cruzamento dos dados coletados, oriundos dos questionários aplicados, bem como do seu confronto com os dados da pesquisa do Sips do Ipea, pretendeu-se testar a hipótese de trabalho de que a falta de efetividade do aparato jurisdicional tradicional encontra-se na exclusão dos partícipes na construção de soluções para seus próprios conflitos. Baseando-se nesses resultados, pode-se dizer, mediante a comparação da opinião das partes em processos judiciais com os partícipes da mediação, que esse mecanismo de solução de conflito confere maior autonomia aos cidadãos para a resolução de seus próprios problemas e conflitos, sendo capaz de restaurar a sincronia entre a justiça que se busca e a justiça que se presta, como será visto a seguir.

2 A PERCEPÇÃO SOCIAL DA JUSTIÇA QUE SE PRESTA

A justiça que se presta diz respeito à justiça comum institucionalizada e colocada à disposição para os cidadãos por meio do Estado, por intermédio do Poder Judiciário.

A fim de compreender as críticas ao Poder Judiciário e à justiça, de maneira geral, entender o que de fato representa como

interesse comum e o que os cidadãos reclamam como justo, deve-se ter como fonte primordial os usuários do sistema jurisdicional, que, certamente, irão dizer se, afinal, há efetividade no “acesso à justiça”.

Partiu-se do pressuposto de que o paradoxo entre a justiça que se busca e a justiça que se presta reside na falta de sincronia entre esses dois “fenômenos”; ou seja, ainda que o provimento jurisdicional tradicional brasileiro seja adequado para determinados litígios e os resolva de maneira satisfatória, ele não abarca a variada gama das demandas contemporâneas, de cunho multifacetado.

2.1 Resultados da pesquisa nacional realizada pelo Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas (Ipea)

A análise dos resultados da pesquisa de opinião realizada em 2010 pelo Ipea, no âmbito do Sips¹¹ – na qual foi estudada a percepção social da justiça – serviu para compará-los com a percepção da justiça no município de Ouro Preto, tanto em relação ao aparato jurisdicional quanto em relação ao mecanismo da mediação desenvolvido no CMC.¹²

A metodologia utilizada para a seleção da amostra da pesquisa sobre a percepção social da justiça foi denominada “amostragem por cotas”, com o objetivo de se alcançar operacionalidade e representatividade, com o tamanho abrangendo 2770 domicílios¹³.

¹¹Segundo o Ipea, “O SIPS se define como um sistema de indicadores sociais que se mostram úteis para verificar como a população avalia os serviços de utilidade pública e o grau de importância deles para a sociedade”. (BRASIL, 2010)

¹²Ainda que tenham sido realizadas com amostragens distintas e metodologia diversa, como será visto adiante, a utilização do tipo de pesquisa comparativa revelou-se interessante para os propósitos da referida pesquisa.

¹³BRASIL, 2010.

Segundo orientação para análise dos dados do Ipea, essa amostragem permitiu a análise de percentuais, valores relativos e não absolutos, em níveis geográficos amplos, ou seja, Brasil e Grandes Regiões.

Os resultados da TAB. 1 indicam, significativamente, que os cidadãos possuem avaliação geral desfavorável sobre a justiça. Assim, ainda que avanços tenham ocorrido no alcance do provimento jurisdicional, o reconhecimento pela sociedade em geral da justiça como instituição que, realmente, promova a garantia de decisões justas e válidas, ainda necessita de significativas mudanças.

TABELA 1
Avaliação geral da Justiça pelo cidadão

De dez a zero, que nota você daria para a justiça brasileira?	Média nacional (N=2689)
	Mín.= 0, Max.=10
	4,55

BRASIL. Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas. *Sistemas de Indicadores de Percepção Social* (Sips). 2010. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br>>. Acesso em: 25 jun. 2012.

Em uma escala de 0 a 10, a média das respostas dos entrevistados foi de 4,55, considerada aquém da média da escala adotada. Várias são as suposições que se pode fazer tendo como base essa avaliação. Uma delas é a de que a sociedade, de fato, possui opinião crítica em relação à “imagem” da justiça, seja porque não confia no Poder Judiciário, seja porque os elevados custos e a excessiva burocracia afastam ou até assustam os cidadãos. Outra hipótese é a de que há grande demora em se conseguir uma decisão definitiva. Em análise mais aprofundada,

há também a possibilidade de que os cidadãos não reconheçam na justiça a validade e a efetividade que buscam para a solução de seus problemas.

A fim de uma compreensão mais detalhada sobre essa visão geral, desfavorável, da justiça brasileira, em um segundo momento da pesquisa, investigou-se, também, as avaliações específicas dos entrevistados. Segundo o Ipea,

na tentativa de distinguir entre os vários aspectos que informam a percepção geral dos entrevistados, a pesquisa solicitou a avaliação de dimensões específicas que a literatura sugere serem relevantes na formação de juízos sociais sobre a justiça. São elas: i) a rapidez na decisão dos casos; ii) a facilidade no acesso; iii) o baixo custo, para que todos os cidadãos possam defender os seus direitos; iv) a capacidade de produzir decisões boas, que ajudem a resolver os casos de forma justa; v) a honestidade dos integrantes da justiça e a capacidade desta em punir os que se envolvem em casos de corrupção; e vi) a imparcialidade da justiça, decorrente de sua capacidade de tratar ricos e pobres, pretos e brancos, homens e mulheres, enfim, todos de maneira igual. Para tanto, solicitou-se aos entrevistados que avaliassem como a justiça está em cada uma dessas dimensões: se muito mal; mal; regular; bem; ou muito bem¹⁴.

Esses dados são relevantes para corroborar as hipóteses feitas com a análise da TAB. 1, tendo sido levantadas, ainda, novas considerações àquelas feitas neste trabalho, com base na análise dos dados da TAB. 2.

¹⁴BRASIL Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas. *Sistemas de Indicadores de Percepção Social* (Sips). 2011. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/101117_sips_justica.pdf>. Acesso em: 25 de junho de 2012. p. 5-6.

TABELA 2
Avaliação da justiça pelos cidadãos, segundo dimensões específicas

Vou mencionar algumas coisas que as pessoas esperam encontrar Justiça e gostaria que o/a senhor/a dissesse como a justiça brasileira está em cada uma delas:	Média Nacional (N=2689) Min.=0, Máx.=4
Decisões boas que ajudem a resolver os casos de forma justa.	1,60
Facilidade no acesso.	1,48
Baixo custo, para que todos os cidadãos possam defender seus direitos.	1,45
Imparcialidade, tratando ricos e pobres, pretos e brancos, homens e mulheres, enfim, todos de maneira igual.	1,18
Rapidez na decisão dos casos.	1,18
Honestidade dos seus integrantes e punição dos que se envolvem em casos de corrupção.	1,17
Muito mal=0, Mal=1, Regular=2, Bem=3, Muito bem=4.	

Fonte: BRASIL, 2011.

Constatou-se que, considerando a escala de 0 a 4, a percepção mais desfavorável da pesquisa foi quanto à honestidade dos integrantes da justiça, que recebeu pontuação média de apenas 1,17. Seguem-se com média de 1,18, as percepções do tratamento das pessoas de maneira geral e a celeridade na decisão dos casos. Esses dados refletem uma compreensão crítica dos entrevistados sobre a justiça prestada, colocando em xeque dois importantes princípios processuais norteadores da jurisdição: o princípio da imparcialidade e o princípio da razoável duração do processo. Aquele é considerado pressuposto para que o juiz exerça a função jurisdicional no processo e a relação processual seja válida e

este assegura às partes celeridade na tramitação dos processos¹⁵. Em seguida, tem-se a percepção quanto ao custo e à facilidade do acesso, com médias de 1,45 e 1,48, respectivamente. Essas duas percepções enquadram-se exatamente em dois dos pontos mais criticados quanto ao acesso à justiça: os custos elevados e a morosidade da prestação jurisdicional. A avaliação mais favorável foi atribuída à capacidade de produção de boas decisões e de resolução dos conflitos de forma justa, com uma média de 1,60. Apesar de esta ter sido a dimensão mais bem avaliada pelos entrevistados, ainda se encontra abaixo da média da escala utilizada (de 0 a 4), sugerindo que as decisões judiciais carecem de reconhecimento da própria sociedade, seja pelo sentimento de insatisfação que porventura possam ter os envolvidos, seja pela ausência de efetividade e validade na realidade social.

Há ainda outra análise em que se considera a experiência dos entrevistados com o aparato jurisdicional tradicional, conforme dados da TAB. 3.

TABELA 3

Avaliação geral da justiça pelos cidadãos segundo experiência

Você já teve ou tem algum caso tramitando na justiça?	De zero a dez, que nota você daria para a Justiça brasileira?
Sim, como autor.	3,79
Sim, como réu.	4,43
Não.	4,86
Média nacional (N=2696). Mín.=0, Máx.=10.	
Respondentes que afirmaram já ter tido casos na Justiça como “autores e réus” não foram contabilizados.	

Fonte: BRASIL, 2010.

¹⁵Conforme determina o art. 5º, LXXVIII, da Constituição Federal da República de 1988, “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua

Na análise, preocupou-se em classificá-los em três grupos: aqueles que têm ou já tiveram uma experiência como parte ré, aqueles que têm ou já tiveram experiência com parte autora, e aqueles que não possuem ou nunca tiveram essa experiência. Ressalte-se que não foram considerados os entrevistados que têm ou já tiveram experiência tanto no polo passivo como no polo ativo. Paradoxalmente, numa escala de 0 a 10, “[...] verifica-se que os autores de ações na justiça (média=3,79) fazem uma avaliação pior da Justiça que os réus (média=4,43) e que os que nunca tiveram experiência na justiça (média=4,96)”¹⁶. Esse dado possui grande relevância para a compreensão do acesso à justiça brasileira, porque demonstra que o modelo de prestação jurisdicional possui uma avaliação pior em relação àqueles que ativamente propuseram uma demanda, seja para a solução incidental de um litígio, seja para reclamar a garantia de um direito assegurado pelo ordenamento constitucional.

Ao avaliar mais profundamente esta pesquisa, principalmente em relação a este último dado apresentado, ficou evidente a ausência de correspondência entre a justiça que se presta e a justiça que se busca. Isso porque os cidadãos encontram-se à margem do Poder Judiciário, do procedimento burocrático por ele adotado e até mesmo da realização e conquista dos direitos e garantias fundamentais.

Esse distanciamento dos cidadãos na realização do Direito e da Justiça é, sem dúvida, uma das razões da falta de efetividade do atual ordenamento jurídico processual, porque um conflito não deve ser solucionado por mera aplicação da técnica de subsunção

tramitação”. [BRASIL. (1988). Constituição da República Federativa do Brasil, 1988. In: ANGER (Org.). *Vade mecum universitário de direito Riddel*. 9. ed. São Paulo: Rideel, 2011. p. 29]

¹⁶BRASIL, 2011, p. 16.

dos fatos à norma positiva. A valoração dos envolvidos como seres humanos encontra-se acima dessa subsunção. Ou seja, ainda que haja decisão, se esta não for reconhecida pelos envolvidos como “legítima” para a solução do conflito, ela não terá efetividade e, portanto, o conflito persistirá.

2.2 A percepção social da justiça que se presta no município de Ouro Preto

Além da análise dos dados da pesquisa de opinião pública realizada pelo Ipea sobre a percepção social da justiça, foi realizada pesquisa empírica cujos principais objetivos foram a compreensão dos métodos de resolução de conflitos, autocompositivo e heterocompositivo, no âmbito do município de Ouro Preto, do grau de satisfação da população em geral com os resultados produzidos e consequente efetividade desses métodos.

Utilizou-se como instrumento metodológico a pesquisa sociológico-jurídica, que se preocupa “com a facticidade do Direito e com as relações contraditórias que estabelece com o próprio Direito e com os demais campos: sociocultural, político e antropológico”¹⁷.

O levantamento dos dados foi efetuado pelos pesquisadores extensionistas do CMC, com base na aplicação dos questionários em duas distintas amostras aleatórias compostas de casos solucionados no período de 2009 a 2011. Cabe esclarecer que a pesquisa iniciou-se com a tentativa de cobrir todo o universo de entrevistados, razão pela qual não foi elaborada amostra estatística de natureza demográfica, recomendada no âmbito da pesquisa de

¹⁷GUSTIN, 2010, p. 38.

survey. No momento da realização das entrevistas, entretanto, a amostra foi constituída de modo aleatório, diante da dificuldade de contatar os envolvidos em cada procedimento. Assim, foram entrevistados todos os participantes que aceitaram receber os pesquisadores para a entrevista, não considerando aqueles que se recusaram ou que ainda não foram localizados pela equipe de pesquisa.

A primeira amostra foi composta por participantes de mediações realizadas no CMC, que no período acima descrito atendeu a 43 casos. Desses casos encerrados, 15 participantes (34,8%) não foram localizados, tendo em vista sua alteração de telefone e endereço. Dos 28 entrevistados (65,2% do total), 14 (50%) não quiseram responder o questionário. Ao final, foram obtidos 14 questionários aplicados, que corresponderam a 32,6% do total dos casos e 50% da totalidade dos entrevistados.

A segunda amostra foi composta por partes de processos judiciais atendidos no Núcleo de Assistência Jurídica da Ufop (Najop), que também no período acima descrito atendeu a 56 casos. Desses, 11 litigantes (19,6%) não foram localizados, tendo em vista sua alteração de telefone e endereço. Dos 45 entrevistados (80,3% do total), 28 (62,2% dos entrevistados) não quiseram responder o questionário, tendo-se obtido, dos casos atendidos, 17 questionários aplicados, que corresponderam ao percentual 30,4% do total dos casos e 37,7% da totalidade dos entrevistados.

Ressalte-se que foram considerados todos os procedimentos de mediação encerrados e de processos judiciais baixados no período de 2009 a 2011, tendo sido feita a análise dos procedimentos dados por encerrados, razão pela qual não foram contabilizados os procedimentos ainda em aberto no mesmo período. A coleta de dados feita por intermédio de questionários foi realizada em amostras distintas de cada núcleo, Najop e CMC, ou seja, não

foram considerados os casos que eventualmente tivessem sido atendidos em ambos os núcleos.

Os questionários, constantes nos ANEXOS A e B deste trabalho, foram elaborados por meio da pesquisa de *survey*, tomando-se por base algumas variáveis adotadas na pesquisa realizada pelo Ipea, tendo sido acrescentadas outras questões abertas na tentativa de aprimorar a percepção sobre a efetividade do acesso à justiça, por intermédio tanto do processo judicial quanto da mediação. Para efetuar a análise da variável independente “acesso à justiça” com a variável dependente “efetividade da solução de conflitos”, foram utilizados como indicadores: a qualidade das decisões; facilidade no acesso; custo da litigância; imparcialidade; rapidez na decisão dos casos; honestidade e atuação dos mediadores, advogados, juízes e serventuários da justiça; respeito à autonomia dos participantes no processo decisório; possibilidade de comunicação entre os participantes do processo e participação efetiva do cidadão na decisão final produzida.

A aplicação dos questionários foi realizada pelos pesquisadores extensionistas do- CMC. Ressalte-se que não foi possível alcançar todos os casos, em razão das dificuldades de comunicação e do acesso aos participantes de cada procedimento, bem como da impossibilidade de contatá-los, uma vez que muitos não retornaram ao CMC para atualizar telefone e endereço, ou, ainda, porque recusaram a “entrevista”, por motivos até então desconhecidos pela equipe e que não foi objeto de relato em diários de campo.

Nos dados analisados a seguir e para agregar as informações obtidas, optou-se por analisar apenas os questionários efetivamente respondidos, excluindo-se os entrevistados não localizados e que não responderam aos questionários.

Uma vez esclarecida a composição da amostra, a metodologia da pesquisa e as técnicas de agregação de dados, passa-se a análise de seus resultados.

No primeiro item do questionário (Questão 2) foi investigada a avaliação geral do processo judicial comum Assim para esse método de resolução de conflitos, os entrevistados foram solicitados a atribuir uma nota de zero a dez, conforme dados das TAB. 4:

TABELA 4
Avaliação geral do processo judicial

De zero a dez, que nota você daria para a justiça brasileira?	Média Local (N=17)
	5,47

Com base nos dados da TAB. 4, foi possível visualizar que os cidadãos de Ouro Preto possuem uma avaliação geral pouco favorável sobre a justiça, em uma escala de 0 a 10, pois a média das respostas dos entrevistados foi de 5,47. Assim como observado pelo Ipea em âmbito nacional, a população de Ouro Preto também possui uma percepção desfavorável sobre a justiça, corroborando os resultados obtidos por aquela pesquisa.

Assim, buscando aprofundar o estudo sobre a percepção social dos métodos de resolução em questão, nesse outro item (Questão 3) foram pesquisados indicadores específicos, à semelhança da TAB. 2 do Ipea, além de outros indicadores considerados significativos na formação da concepção de justiça de cada método, conforme dados da TAB. 5.

TABELA 5
Avaliação geral do processo judicial, segundo dimensões específicas

Vou mencionar algumas coisas que as pessoas geralmente esperam encontrar na Justiça e gostaria que o/a senhor/a dissesse como a justiça brasileira está em cada uma delas:	Média Local (N=17)
Decisões boas, que ajudem a resolver os casos de forma justa.	2,18
Facilidade no acesso.	1,94
Baixo custo, para que todos os cidadãos possam defender os seus direitos.	2,47
Imparcialidade, tratando ricos e pobres, pretos e brancos, homens e mulheres, enfim, todos de maneira igual.	1,88
Rapidez na decisão dos casos.	1,47
Honestidade dos seus integrantes.	2,41
Respeito dos juízes à liberdade e autonomia dos participantes no processo decisório.	1,65
Possibilidade de comunicação entre as partes, advogados, juízes e promotores, enfim, entre os participantes do processo.	1,94
Participação efetiva do cidadão (autor e réu) na decisão final do processo judicial.	1,71
Atuação dos advogados e serventuários da justiça.	2,71

Muito mal=0, Mal=1, Regular=2, Bem=3, Muito bem=4.

Fonte: Pesquisa direta. Questionário elaborado pelo Projeto de Iniciação Científica Pibic/Ufop/CNPq.

Diante dos dados coletados da TAB. 5 considerando a escala de 0 a 4, observou-se que a resposta que obteve uma média mais baixa foi a “rapidez na decisão dos casos”, com uma média de

apenas 1,47. Esses dados confirmam uma das principais críticas feitas ao processo judicial comum: a questão da morosidade, reflexo da “engessada” burocracia do sistema, que apresenta formalidades em demasia, o que contribui por afetar, também, a celeridade do rito. Seguem-se com médias de 1,65 e 1,71, respectivamente, os indicadores quanto “ao respeito dos juízes à liberdade e autonomia dos participantes no processo decisório e à participação efetiva na decisão final do processo”. Tais dados levam ao questionamento decisivo da problemática em relação ao acesso à justiça: a questão da participação social na resolução das próprias questões. As médias de apenas 1,65 e 1,71 corroboram a crítica ao processo judicial quanto à marginalização dos litigantes na solução de seus próprios conflitos, ou seja, de que, encontrando-se “afastados de todo o desenrolar dos procedimentos, os cidadãos ficam à margem da solução de conflitos que dizem respeito às suas vidas e relações, e o papel pedagógico do processo também não é alcançado”¹⁸.

A seguir, tem-se o indicador de “imparcialidade”, ou seja, as percepções de tratamento das pessoas de maneira geral – ricos e pobres, pretos e brancos, homens e mulheres – com média de 1,88, considerando que essa média se encontra abaixo da metade da escala adotada e, portanto, constitui forte indicador de que é preciso rever o tratamento dado às pessoas de maneira geral, primordialmente o caráter humano da questão, e não somente o caráter processual como aqui criticado; ou seja, exige-se hoje atuação para além da verdade formal dos fatos. Assim, é necessário um aprendizado maior quanto ao caráter humano do conflito, de forma a enxergar as partes como protagonistas desse conflito, escutá-las ativamente e procurar buscar seus reais anseios, sentimentos e interesses, de maneira particular, considerando cada caso de maneira única,

¹⁸SILVA, 2010, p. 174.

e não apenas procurar aplicar ao caso à lei de maneira que seja considerada adequada. Adiante tem-se o indicador de “facilidade no acesso”, com média de 1,94 na TAB. 5.

É preciso esclarecer que esse indicador relaciona-se à localização e ao acesso às “sedes” do Poder Judiciário de Ouro Preto. Tal média se justifica pelo fato de a 1ª e a 2ª Vara Cível de Ouro Preto estarem localizadas numa ladeira íngreme, local de difícil acesso, no qual as condições da rua também não são as melhores, considerando que o calçamento com paralelepípedos pode dificultar o acesso às “sedes”.

Na TAB. 5, também com média de 1,94, o indicador quanto à “possibilidade de comunicação entre os participantes do processo – partes, advogados, juízes e promotores” evidencia a baixa interação entre os participantes do processo judicial comum, fator que prejudica a compreensão global do conflito e instiga-lhe a interpretação superficial, já que esses participantes não são vistos como partícipes na resolução do litígio em questão e, portanto, a comunicação entre eles também não é considerada fator importante do procedimento.

A seguir, tem-se o indicador “de capacidade de produção de boas decisões e de resolução dos conflitos de forma justa”, que obteve média de 2,18. Pode-se dizer que tais dados são reflexos da participação dos indicadores quanto “ao respeito à liberdade e autonomia dos participantes no processo decisório e à participação efetiva na decisão final do processo”. Na TAB. 5, como esses dois indicadores receberam médias baixas e menores que 2, a produção de decisões boas que ajudam a resolver os casos de forma justa, também não seria diferente. Isso porque, de fato, a participação dos envolvidos e sua autonomia resultam em decisões que serão, na visão deles, efetivas e válidas e, portanto, mais “justas”. Nota-se, portanto, que as decisões judiciais carecem de reconhecimento perante a própria sociedade.

Outro dado que influencia a capacidade de produzir boas decisões e de resolver os conflitos de maneira justa é quanto à “honestidade dos integrantes”, que na TAB. 5 recebeu média de 2,41. Nesse sentido, observa-se que essa média está muito próxima daquela analisada acima (2,18 e), pois reconhecer os integrantes dos procedimentos de maneira honesta implica, também, reconhecer a integridade das decisões.

Prosseguindo, têm-se os dados quanto ao “*custo*” para que todos os cidadãos possam defender seus direitos, com média de 2,47. Esse indicador do Poder Judiciário recebeu média alta porque aqueles que foram assistidos pelo Núcleo de Assistência Jurídica não tiveram nenhum gasto em relação ao processo judicial, são gratuitos tanto os advogados quanto as custas processuais, por se beneficiarem também do benefício da justiça gratuita (previsto no art. 5º, LXXIV da Constituição Federal da República de 1988¹⁹).

Finalmente, o indicador que recebeu maior média na Tabela 6 foi quanto à *atuação dos advogados e serventuários da justiça*, com média de 2,71.

2.3 Análise comparativa da percepção social da justiça em âmbito nacional e no município de Ouro Preto

Como neste trabalho o objetivo é também a comparação da percepção social da justiça comum entre os âmbitos municipal e nacional, optou-se por fazer uma análise comparativa entre as pesquisas acima descritas – a pesquisa realizada pelo Ipea e a realizada pelos pesquisadores extensionistas do CMC.

Conforme os dados das TAB. 1 e 4, houve percepção mais positiva no âmbito municipal, contudo a diferença entre as notas

¹⁹BRASIL, 2001b.

obtidas não se mostra suficiente para dizer que houve melhora significativa, em Ouro Preto, quanto aos processos julgados durante o período de 2010 a 2011. Ou seja, ainda que as pesquisas tenham sido realizadas em curto lapso temporal entre si e a composição das amostras tenha sido distinta, não houve mudança significativa na percepção social da justiça em âmbito nacional e no município de Ouro Preto.

Seguindo a análise das TAB. 2 e 5, pode-se novamente afirmar que a percepção em âmbito municipal foi melhor em relação ao nacional, em todos os indicadores coincidentes nessas tabelas. Com melhor média em âmbito municipal, tem-se o indicador de “baixo custo, para que todos os cidadãos possam defender os seus direitos” – que recebeu média de 2,47, enquanto em âmbito nacional recebeu média de apenas 1,45. Essa significativa diferença entre essas médias deu-se em razão de os atendimentos realizados pelo Najop serem gratuitos, abrangendo, também, as custas processuais, enquanto em âmbito nacional a amostra coletada não obteve como fonte um órgão ou núcleo que pudesse garantir a gratuidade do atendimento, e, conseqüentemente, os entrevistados poderiam ter sido beneficiados com a gratuidade ou não, fator determinante na nota atribuída neste indicador.

Segue com média de 2,41, em âmbito municipal, o indicador de “honestidade dos integrantes da justiça” – que em âmbito nacional recebeu média de 1,17. Ressalte-se que a percepção municipal mais favorável ocorre em função da relação de confiabilidade que uma cidade de pequeno porte oferece em comparação com o universo nacional da pesquisa do Ipea, proporcionando relações pessoais mais próximas com os integrantes da justiça local, considerando também que aqueles entrevistados conhecem e já tiveram contato com os integrantes aos quais eles foram perguntados a julgarem a respeito da honestidade. Ressalta-se também que a pesquisa

realizada pelo CMC não considerou neste indicador a “punição dos que se envolvem em casos de corrupção”, tal qual o fez a pesquisa do Ipea.

Tem-se o indicador de “decisões boas que ajudem a resolver os casos de forma justa” – que em âmbito municipal recebeu média de 2,18 e em âmbito nacional obteve média de 160. Assim, pode-se dizer que a população de Ouro Preto encontra maior reconhecimento nas decisões produzidas em âmbito local do que àquelas consideradas nacionalmente.

A seguir, tem-se o indicador de “facilidade no acesso” –, que recebeu média de 1,94 da população de Ouro Preto e 1,48 em âmbito nacional.

O indicador de imparcialidade, ou seja, as percepções de tratamento das pessoas de maneira geral – ricos e pobres, pretos e brancos, homens e mulheres –, segue com média de 1,88 em âmbito municipal e 1,18, no nacional. Aqui, pode-se repetir a crítica feita anteriormente na análise da pesquisa do Ipea, pois, ainda que o princípio da imparcialidade seja considerado pressuposto para que o juiz exerça a função jurisdicional do processo, considerado, assim, idôneo, justo e válido, não está havendo o devido respeito a essa principiologia.

E com menor média em âmbito municipal, 1,47, tem-se o indicador de “rapidez na decisão dos casos” –, que recebeu média de 1,18 em âmbito nacional. Corroborando a crítica quanto à falta de celeridade da justiça comum, seja para a população de Ouro Preto, seja para a população brasileira de maneira geral.

Diante da insatisfação e conseqüente inexequibilidade das decisões proferidas pelo aparato tradicional, emerge a mediação, como método não adversarial de conflitos, que se propõe restaurar a sincronia dos dois fenômenos em questão, considerando essa gama diversificada de demandas.

Assim, segundo José Eduardo Elias Romão,

a justiça deixa de ser uma fórmula ou ideia estática para assumir-se enquanto projeto permanentemente inacabado. Se a justiça deve ser construída, e não revelada pelas instituições estatais, a questão central colocada pelo problema do *acesso à justiça* diz respeito às condições nas quais é possível interferir nos processos sociais e institucionais que, concretamente, respondem ‘*o que é justo para nós?*’ ou ‘*o que é justiça, afinal?*’. O conceito de efetividade liga-se precisamente à garantia e promoção da possibilidade de participação nesses processos, que são sempre mediados por sentimentos de justiça²⁰.

Feita a análise da justiça que se presta, ou seja, aquela justiça colocada à disposição dos cidadãos para a resolução de seus conflitos e reconhecimento de seus direitos, passa-se à análise da justiça que se busca, ou seja, aquela que corresponde à realidade da sociedade em geral.

3 A PERCEPÇÃO SOCIAL DA JUSTIÇA QUE SE BUSCA

“A justiça que se busca” diz respeito à participação dos cidadãos na realização dessa justiça, que contribua, de fato, para a emancipação social e para efetiva democratização do direito.

Tal qual realizada a análise do processo judicial comum no município de Ouro Preto, passa-se à análise da mediação em âmbito local.

Conforme questionário presente no ANEXO A, foi investigada, na Questão 2, a avaliação geral da mediação, na qual os

²⁰ROMÃO, 2010, p. 2, grifos nossos.

entrevistados foram solicitados a atribuir uma nota de 0 a 10, conforme dados das TAB. 6:

TABELA 6
Avaliação geral da mediação

De zero a dez, que nota você daria para o Centro de Mediação e Cidadania da Ufop?	Média Local (N=14)
	7,69

Assim, os dados da TAB. 6 revelam que aqueles que já passaram pelo procedimento da mediação possuem uma avaliação geral bem mais vantajosa em relação à percepção da justiça. Em uma escala de 0 a 10, a média das respostas dos entrevistados foi de 7,69. Como a média dos resultados ultrapassou os 70%, significa que esse método não adversarial atinge as pessoas de maneira mais favorável do que o método adversarial tradicional. Várias são as suposições que se podem fazer tendo como base essa comparação, em relação às formalidades, celeridade, facilidade no acesso, participação na decisão final, dentre outros aspectos que serão analisados no item seguinte do questionário. Diversamente da comparação feita com relação à percepção social sobre a justiça comum, não foi possível fazer a mesma análise em relação à mediação em virtude da inexistência de dados dessa natureza.

A seguir, tem-se a análise das dimensões específicas consideradas significativas na formação da concepção de justiça deste método. Conforme dados da TAB. 7:

TABELA 7

Avaliação geral da mediação, segundo dimensões específicas

Vou mencionar algumas coisas que as pessoas geralmente esperam encontrar na mediação e gostaria que o/a senhor/a dissesse como o Centro de Mediação e Cidadania da Ufop está em cada uma delas:	Média Local (N=14)
Decisões boas, que ajudem a resolver os casos de forma justa	3,14
Facilidade no acesso	3,43
Baixo custo, para que todos os cidadãos possam defender os seus direitos	3,64
Imparcialidade, tratando ricos e pobres, pretos e brancos, homens e mulheres, enfim, todos de maneira igual	3,57
Rapidez na decisão dos casos	3,07
Honestidade dos seus integrantes	3,71
Respeito dos mediadores à liberdade e autonomia dos participantes no processo decisório	3,31
Possibilidade de comunicação entre os participantes da mediação.	2,92
Participação efetiva na decisão final do processo de mediação.	3,95
Atuação dos mediadores.	3,57

Muito mal=0, Mal=1, Regular=2, Bem=3, Muito bem=4.

Fonte: Pesquisa direta. Questionário elaborado pelo Projeto de Iniciação Científica Pibic/Ufop/CNPq.

Conforme os dados da TAB. 7, observou-se que o indicador que obteve menor média (2,92) foi quanto “à possibilidade de comunicação entre os participantes da mediação”. Esse dado deve ser analisado de maneira crítica, por ter sido o indicador

com menor média e o único abaixo de 3, mesmo porque o resgate da comunicação é considerado fator fundamental do processo desse método. Contudo, essa crítica deve também ser encarada de maneira construtiva, motivo pelo qual os integrantes do CMC podem reformular o procedimento utilizado dando maior ênfase ao resgate da comunicação durante o processo de mediação.

A seguir, tem-se o indicador de “rapidez na decisão dos casos”, com média de 3,07. Esse dado evidencia que o procedimento simplificado da mediação, bem como seu linguajar comum e mais compreensível, contribui para a celeridade do método. Somente a título de comparação, esse mesmo indicador, no processo judicial comum, recebeu média de apenas 1,47.

Segue com média de 3,14 o indicador de “capacidade de produzir decisões boas, que ajudem a resolver os casos de forma justa”. Esse dado corrobora o fato de a mediação proclamar a participação dos cidadãos na resolução de seus próprios conflitos, reconhecendo os cidadãos como gestores de uma nova concepção de justiça.

Com média de 3,31, tem-se o indicador de “respeito dos mediadores à liberdade e autonomia dos participantes no processo decisório”, que recebeu média considerável dada a própria natureza do procedimento da mediação, no qual há atuação do mediador apenas com intuito de facilitar o diálogo entre os participantes e auxiliá-los a enxergar os reais interesses que circundam o conflito, concedendo-lhes, portanto, o poder de decidirem sobre seus próprios conflitos.

A seguir, tem-se o indicador de “facilidade no acesso”, com média de 3,43. Como esclarecido, esse dado refere-se à localização da sede do CMC, que recebeu essa média elevada por ser de fácil acesso e apresentar localização central e com bom referencial – está ao lado da Prefeitura Municipal de Ouro Preto –, além de os

mediadores atuarem de maneira itinerante, atendendo semanalmente à comunidade local dos bairros de Piedade e Alto da Cruz.

Com médias de 3,57, há os indicadores de “imparcialidade e atuação dos mediadores”. Dados também relevantes para comprovar os aspectos pontuados na atuação do mediador, que, de maneira imparcial – mas não neutra –, catalisa a relação conflituosa e demonstra aos participantes sua capacidade de decisão autônoma. Um agir mais humano que reconhece nos participantes o papel de protagonistas e, dessa forma, atua respeitando-os enquanto iguais e não como um ser inatingível que “se encontra acima de tudo e de todos”, e que irá, autoritariamente, impor sua decisão.

Com média de 3,64, tem-se o indicador de “baixo custo, para que todos os cidadãos possam defender os seus direitos”. Aqui cabe pontuar que tal qual no Najop, o atendimento realizado pelo CMC também é gratuito, o que facilita sobremaneira o acesso à mediação.

A seguir, com média de 3,71, tem-se o indicador de “honestidade de seus integrantes”, dado que corrobora o dado que já foi dito em relação a atuação do mediador.

Por fim, com maior média (3,95) há o indicador de “participação efetiva na decisão final do processo”, que comprova que a mediação, ao promover a participação dos envolvidos no processo e, assim, auxiliá-los na compreensão das reais razões que o circundam e de seus próprios interesses, também cumpre o papel pedagógico de educá-los para a solução de conflitos futuros, constatação de suma importância para este trabalho.

4 A JUSTIÇA QUE SE PRESTA E A JUSTIÇA QUE SE BUSCA NO MUNICÍPIO DE OURO PRETO

O que representa, afinal, a relação entre a justiça que se busca e a justiça que se presta? Uma nova concepção de

justiça? Considerando as discussões promovidas pela literatura especializada sobre a crise do Poder Judiciário²¹, é possível afirmar que, sem dúvida, o maior desafio do “acesso à justiça” reside justamente na efetividade do acesso, ou seja, a substituição do assistencialismo jurídico, que muitas vezes confunde o acesso quantitativo com o qualitativo. Assim, o caráter de efetividade proclamado neste trabalho relaciona-se ao aspecto qualitativo desse acesso, e não apenas à análise de planilhas, números ou estatísticas sobre o quantitativo de casos solucionados, em que não se preocupa com sua correspondência em relação às demandas da sociedade e à satisfação com os resultados obtidos pela resposta jurisdicional.

Para responder a essas questões, estudou-se o índice sobre a percepção social da justiça, buscando aferir a opinião dos cidadãos como atores das demandas da sociedade.

4.1 Análise comparativa da experiência dos entrevistados quanto à justiça comum e à mediação no município de Ouro Preto

Avaliadas as dimensões específicas sobre cada método de resolução de conflitos, procurou-se analisar, no item seguinte do questionário (Questões 4 e 5), a experiência dos entrevistados com o processo judicial e a mediação, considerando que aqueles que foram entrevistados em razão da existência de um processo judicial no Najop foram indagados quanto à experiência com a mediação; e aqueles que foram entrevistados em razão da existência do processo de mediação no CMC foram questionados quanto à

²¹Cf., Notadamente, SADEK, Maria Tereza; ARANTES, Rogério. A crise do Judiciário e a visão dos juízes. *Revista USP*, Dossiê Judiciário, n. 21, p. 34-45, mar./maio, 1994.

experiência com o processo judicial tradicional. No primeiro caso, observou-se que nenhum dos entrevistados que já haviam tido experiência com o processo judicial tiveram alguma vez experiência com o processo de mediação. Isso porque a mediação ainda é método de resolução adversarial pouco conhecido no Brasil e menos ainda em cidades de porte menor, como Ouro Preto. Tais dados levam ao questionamento se o CMC deveria adotar mais práticas de divulgação, além das já utilizadas – distribuição de panfletos, chamadas nas emissoras de rádio locais, capacitações comunitárias. Ou ainda se a atuação do Estado divulgando também a mediação seria um meio de divulgação mais eficaz, que atingiria maior gama da sociedade. Quanto à indagação sobre a experiência com processo judicial, daqueles que já haviam participado de mediações, os dados foram compilados no GRÁF. 1.

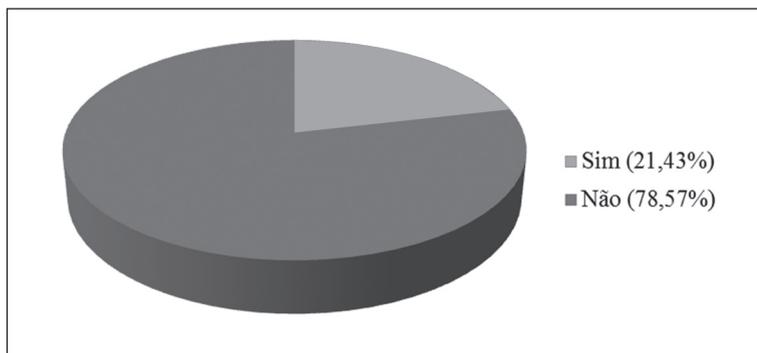


GRÁFICO 1 – Experiência em mediação dos litigantes em processos judiciais.

Fonte: Pesquisa direta. Questionário elaborado pelo Projeto de Iniciação Científica Pibic/Ufop/CNPq.

Conforme os dados do GRÁF. 1, observou-se que, dentre os entrevistados que tiveram experiência com o processo de mediação, 21,43% também já tinham tido experiência com o aparato judicial tradicional, dado que favorece a análise comparativa entre as duas formas de solução de conflito.

Nos últimos itens dos questionários (Questões 6 e 7), procurou-se investigar, no âmbito do Poder Judiciário, se as decisões proferidas nas sentenças judiciais continuam sendo cumpridas e o grau de satisfação com o resultado produzido pela sentença daqueles que a cumprem; e, no âmbito da mediação, os casos que resultaram em acordo extrajudicial e o grau de satisfação com o resultado produzido pelo acordo. Conforme dados do GRÁF. 2, pode-se observar que, primeiramente, tem-se a divisão dos entrevistados entre aqueles que não cumprem a sentença (47,1%) e aqueles que a cumprem (52,9%). A seguir, tem-se a divisão daqueles que cumprem a sentença, mas estão insatisfeitos com o resultado produzido (55,6%) e aqueles que a cumprem e estão satisfeitos com o resultado (44,4%).

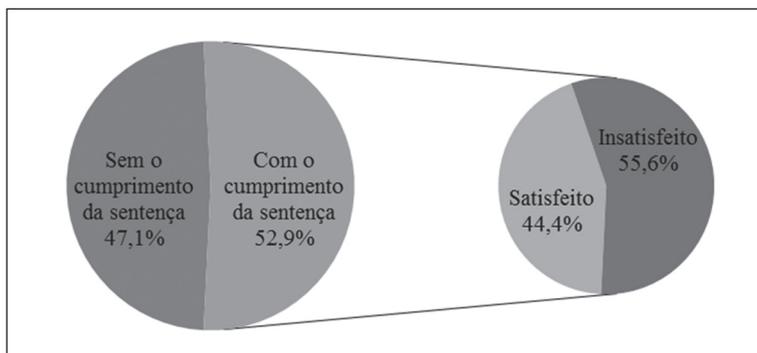


GRÁFICO 2 – Grau de satisfação com as sentenças judiciais executadas – cumpridas.

Fonte: Pesquisa direta. Questionário elaborado pelo Projeto de Iniciação Científica Pibic/Ufop/CNPq.

Da mesma forma, no GRÁF. 3, primeiramente, tem-se a divisão dos entrevistados entre os casos que encerraram o procedimento da mediação com a celebração do acordo (35,7%), e aqueles em que tal procedimento foi encerrado sem a celebração do acordo (64,3%); a seguir, tem-se a divisão daqueles que cumprem o acordo e estão satisfeitos com o resultado do mesmo.

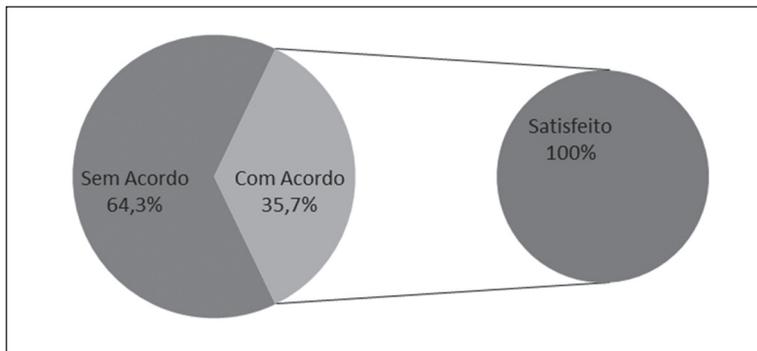


GRÁFICO 3 – Grau de satisfação com as mediações concluídas com acordo.

Fonte: Pesquisa direta. Questionário elaborado pelo Projeto de Iniciação Científica Pibic/Ufop/CNPq.

Conforme depreende-se dos dados do GRÁF. 2, ainda que os entrevistados tenham demandado o reconhecimento ou cumprimento de algum direito perante o Judiciário, passado pelos burocráticos procedimentos judiciais, que, na sua maioria, demandam tempo maior do que o esperado, enfim, tenham juntado esforços para verem seu direito reconhecido, apenas 52,9% deles cumprem a sentença judicial proferida e, desses, apenas 55,6% ficaram satisfeitos com ela. Dessa análise, questiona-se: No âmbito do Poder Judiciário, os conflitos são, de fato, solucionados? Ou ainda, as sentenças são suficientes para por fim ao conflito? Por que um pouco menos que a metade dos entrevistados não cumpre a sentença? Por que não houve correspondência com a realidade dos envolvidos?! Por que não foram considerados seus anseios e interesses?! Afinal as sentenças são consideradas por eles efetivas e válidas?

Contrariamente, de acordo com os dados do GRÁF. 3, observa-se que daqueles que se voluntariaram pelo processo de mediação, que se revela simplificado e mais célere, 35,7% chegaram a um acordo extrajudicial e, desses, 100%, ficaram

satisfeitos com ele. Dessa análise, pode-se afirmar que, no âmbito da mediação, os conflitos são, de fato, solucionados, ou ainda que os acordos produzidos pelas partes são suficientes para pôr fim ao conflito, já que o grau de satisfação alcança a totalidade.

Contudo, faz-se necessário reconhecer que ainda que o grau de satisfação alcance a totalidade dos casos encerrados com acordo, o grau de mediações que chegam, de fato, num acordo ainda é considerado baixo (35,7%). Como demonstrado, é certo que o acordo não é a finalidade do procedimento da mediação, tal qual é a sentença para o processo judicial, porém faz-se necessário aprimorar as técnicas dos procedimentos para que auxiliem melhor as partes a chegarem num acordo antes de desistirem do procedimento ou decidirem pelo seu não firmamento. E nesse ponto, pode-se afirmar que o Poder Judiciário confere maior segurança de se ter uma solução para o conflito, ainda que essa solução possa não corresponder à realidade dos envolvidos e não alcançar a satisfação esperada por eles.

Aqui cabe repetir os inúmeros questionamentos já feitos ao longo do trabalho: Por que o aparato judicial tradicional carece de efetividade? O que, afinal, a relação entre a justiça que se busca e a justiça que se presta representa? Uma nova concepção de justiça? Como alcançá-la? E o que ela promoverá?

Enfim, esses dados contribuem para corroborar a hipótese da pesquisa de que a falta de efetividade do aparato jurisdicional tradicional encontra-se na marginalização da sociedade na construção da justiça. Portanto, a restauração da sincronia entre a justiça que se busca e a justiça que se presta representa o resgate da efetividade das decisões produzidas, e nesse sentido representa, também, nova concepção de justiça, que proclama a participação social e ainda, a atuação da sociedade e do Estado como partícipes na construção dessa justiça. Essa participação

social implica devolver à sociedade sua autonomia para a resolução de seus próprios conflitos, objetivo que será mais bem alcançado por meio da mediação, que por meio de seu caráter pedagógico, vai proclamar a emancipação social e democratização do direito e da justiça. Dessa forma, por meio dela se alcançará um acesso à justiça, de fato, efetivo.

5 CONCLUSÃO

Nesta pesquisa, demonstrou-se, ainda que de forma preliminar e dependente do levantamento de dados qualitativos e aprofundamento das análises, a falta de efetividade do processo judicial comum.

Os cidadãos brasileiros, bem como os ouro-pretanos, possuem avaliação geral desfavorável sobre a justiça, pois os dados levantados demonstraram não haver mudança significativa na percepção social da justiça em âmbito nacional e municipal, com notas que variaram de 4,55 a 5,47, numa escala de 0 a 10.

Quanto aos indicadores específicos sobre a percepção social sobre a justiça, embora com os dados locais se tenha avaliado o Poder Judiciário de forma mais positiva do que com os dados coletados pelo Ipea, a agilidade das decisões foi o índice com pior avaliação nacional (1,18) e local (1,47) – numa escala de 0 a 4 –, corroborando as discussões da literatura sobre a morosidade do aparato jurisdicional. O indicador “imparcialidade, tratando ricos e pobres, pretos e brancos, homens e mulheres, enfim, todos de maneira igual” também obteve avaliação abaixo de regular em ambas as esferas. Quando comparadas à mediação, esta obteve índices bem mais elevados em sua avaliação do que o do aparato jurisdicional, como demonstrado acima. Nesses dois indicadores, por exemplo, a mediação obteve as notas 3,57 e 3,07, consideradas boas, e, no primeiro caso, próxima de muito boa. Na mediação, o indicador

mais bem avaliado foi o baixo custo (3,67 numa escala de 4), mas deve-se ressaltar o fato de que a atividade exercida pelo Centro de Mediação e Cidadania da Ufop realiza atividades gratuitas.

Embora os indicadores apontados apresentem comparativos interessantes entre o aparato jurisdicional e a mediação, o principal achado da pesquisa refere-se à satisfação dos cidadãos com o resultado final do provimento jurisdicional e das decisões da mediação, pois, neste último caso, 100% dos participantes mostraram-se satisfeitos com os resultados obtidos e com a efetividade da decisão proferida.

Os dados empíricos corroboram as discussões feitas pela literatura sobre o assunto sobre os aspectos positivos da mediação em relação ao mecanismos de heterocomposição dos conflitos apresentados ao Poder Judiciário, notadamente porque esta última procura respeitar a liberdade e a autonomia dos participantes no processo decisório.

The effectiveness of access to justice through mediation in Ouro Preto: the quest for identity between expected justice and dispensed justice

Abstract: To understand how the autocompositive and heterocompositive methods of conflict resolution foster access to justice, this study aimed to assess the degree of satisfaction of the parties and participants with the results and effectiveness of judgments in lawsuits and mediations in Ouro Preto, as monitored by the Center for Legal Assistance (Najop), the Federal University of Ouro Preto (Ufop), and the Mediation and Citizenship Center (CMC) of this university from 2009 to 2011. In addition to collecting and reviewing bibliographic data, the survey method was used within the scope of

legal-sociological research. As a working hypothesis, it was assumed that mediation, unlike the heterocomposition process developed within the judicial scope, promotes greater synchrony between the citizen and judgment. The findings showed that some theoretical discussions about the role of mediation and the inclusion of new social cultures to access to justice, such as the cultures of mutual understanding, triple relation, otherness, critical autonomy, and resizing the conflict as something positive to living in society, were confirmed within the context of Ouro Preto, initially demonstrating the greater effectiveness of mediation in relation to the heterocomposition methods of conflict resolution.

Keywords: Crisis in the Judiciary Branch. Effectiveness. Mediation. Access to justice. Mediation and Citizenship Center of Ufop.

REFERÊNCIAS

ARNAUD, André-Jean. *Dicionário enciclopédico de teoria e de sociologia do direito*. Tradução de Patrice Charles e F. X. Willaume. Rio de Janeiro: Renovar, 1999.

AZEVEDO, André Gomma de. Perspectivas metodológicas do processo de mediação: apontamentos sobre a autocomposição no direito processual. In: _____. (Org.). *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. v. 2, cap. 12. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociao-vol2/>>. Acesso em: 10 maio 2012.

BRASIL Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas. *Sistemas de Indicadores de Percepção Social (Sips)*. 2011. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/101117_sips_justica.pdf>. Acesso em: 25 de junho de 2012.

BRASIL. (1988). Constituição da República Federativa do Brasil, 1988. In: ANGER (Org.). *Vade mecum universitário de direito Riddel*. 9. ed. São Paulo: Rideel, 2011. p. 29.

BRASIL. Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas. *Sistemas de Indicadores de Percepção Social (Sips)*. 2010. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br>>. Acesso em: 25 jun. 2012.

DIAS, Maria Tereza Fonseca (Coord.). *Mediação, cidadania e emancipação social: a experiência da implantação do Centro de Mediação e Cidadania da Ufop e outros ensaios*. Belo Horizonte: Fórum, 2010.

FREITAS, Henrique *et al.* O método de pesquisa Survey. *Revista de Administração*, São Paulo. v. 35, n. 3, p. 105-112, set. 2000. Disponível em: <www.rausp.usp.br/download.asp?file=3503105.pdf>. Acesso em: 10 maio 2012.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca. (Re) *pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. 3 ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2010. p. 38.

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NICÁCIO, Camila Silva. Direito e mediação de conflitos: entre metamorfose da regulação social e administração plural da justiça? *Meritum: revista de Direito da Universidade Fumec*, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 51-100, 2011.

NICÁCIO, Camila Silva. Mediação para a autonomia: alteridade em diálogo. In: DIAS, Maria Tereza Fonseca (Coord.). *Mediação, cidadania e emancipação social: a experiência da implantação do Centro de Mediação e Cidadania da Ufop e outros ensaios*. Belo Horizonte: Fórum, 2010.

NICÁCIO, Camila Silva; OLIVEIRA, Renata Camilo de. A mediação como exercício de autonomia: entre promessa e efetividade. In: PEREIRA, Flávio Henrique Unes; DIAS, Maria Tereza Fonseca (Org.). *Cidadania e inclusão social: estudos em homenagem à professora Miracy Barbosa de Sousa Gustin*. Belo Horizonte: Fórum, 2008. p. 111-120.

PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K. L. Survey research in management information systems: an assessment. *Journal of Management Information Systems*, v. 10, n. 2, p. 75-106, 1993.

ROMÃO, José Eduardo E. *Justiça procedimental: a prática da mediação na teoria discursiva do direito* de Jürgen Habermas. Brasília: Maggiore, 2005.

ROMÃO, José Eduardo. E. Por uma justiça companheira. In: PEREIRA JUNIOR, E. A.; SILVA, J. F.; MARON, J.. (Org.). *Um toque de qualidade: eficiência e qualidade na gestão do sistema de defesa social*. Belo Horizonte: Andorinha, 2010, v. 1. Versão do texto disponibilizado pelo autor no formato Word. p. 1-12.

SADEK, Maria Tereza; ARANTES, Rogério. A crise do Judiciário e a visão dos juízes. *Revista USP*, Dossiê Judiciário, n. 21, p. 34-45, mar./maio, 1994.

SENA, Adriana G. O. Formas de resolução de conflitos e acesso à Justiça. *Revista IOB Trabalhista e Previdenciária*, v. 220, p. 63-85, 2007.

SILVA, Nathane Fernandes da. Resolução não adversarial de conflitos: a mediação como instrumento pedagógico para a promoção de uma cultura de paz. In: DIAS, Maria Tereza Fonseca (Coord.). *Mediação, cidadania e emancipação social: a experiência da implantação do Centro de Mediação e Cidadania da Ufop e outros ensaios*. Belo Horizonte: Fórum, 2010.

Enviado em 8 de setembro de 2012.

Aceito em 5 de novembro de 2012.

ANEXO A

Questionário aplicado aos casos do Centro de Mediação e Cidadania

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO Pesquisa de <i>Survey</i>	Data ____ / ____ / 2012
Nome pesquisador(a): _____	N° do Questionário → [] [] [] [] []

Bom Dia / Boa Tarde. Você participou do processo de Mediação e Cidadania da UFOP, nos lembramos que o seu caso foi em relação a (fazer uma breve exposição do caso), e por isso agora estamos retornando para saber como foi a sua experiência. Sua participação será muito importante para a pesquisa.

1) DADOS PESSOAIS

- 1.1 Idade:** _____ anos
1.2 Sexo: Masculino Feminino
1.3 Renda: entre 5 e 10 salários mínimos; entre 1 e 5 salários mínimos; menor que 1 salário mínimo
1.4 Raça/etnia: pardo/moreno; preta/negra; branca; amarela

2) De zero a dez, que nota você daria para o Centro de Mediação e Cidadania da UFOP? Nota: _____

3) [Ao lado de cada um dos enunciados apresentados abaixo, responda se você entende que está “Muito mal=0”, “Ma=1”, “Regular=2”, “Bem=3”, “Muito bem=4”]

Vous mentionner quelques choses que as pessoas geralmente esperam encontrar na mediação e gostaria que o/a senhor/a dissesse como o Centro de Mediação e Cidadania da UFOP está em cada uma delas:

- a. Decisões boas, que ajudem a resolver os casos de forma justa.
- b. Facilidade no acesso.
- c. Baixo custo, para que todos os cidadãos possam defender os seus direitos.
- d. Imparcialidade, tratando ricos e pobres, pretos e brancos, homens e mulheres, enfim, todos de maneira igual.
- e. Rapidez na decisão dos casos.
- f. Honestidade dos seus integrantes.
- g. Respeito dos mediadores a liberdade e autonomia dos participantes no processo decisório.
- h. Possibilidade de comunicação entre os participantes da mediação.
- i. Participação efetiva na decisão final do processo de mediação
- j. Atuação dos mediadores

	0	1	2	3	4

4) Você já teve ou tem algum caso tramitando na Justiça (no Poder Judiciário)? sim não
 Caso a resposta seja sim, passe para a questão 5. Se a resposta for não, passe direto para a questão 6.

5) [Ao lado de cada um dos enunciados apresentados abaixo, responda se você entende que está “Muito mal=0”, “Ma=1”, “Regular=2”, “Bem=3”, “Muito bem=4”]

Vous mentionner quelques choses que as pessoas geralmente esperam encontrar na Justiça e gostaria que o/a senhor/a dissesse como a justiça brasileira está em cada uma delas:

- a. Decisões boas, que ajudem a resolver os casos de forma justa.
- b. Facilidade no acesso.
- c. Baixo custo, para que todos os cidadãos possam defender os seus direitos.
- d. Imparcialidade, tratando ricos e pobres, pretos e brancos, homens e mulheres, enfim, todos de maneira igual.
- e. Rapidez na decisão dos casos.
- f. Honestidade dos seus integrantes e punição dos que se envolvem em casos de corrupção.
- g. Respeito dos mediadores a liberdade e autonomia dos participantes no processo decisório.
- h. Possibilidade de comunicação entre as partes, advogados, juizes e promotores, enfim, entre os participantes do processo.
- i. Participação efetiva na decisão final resultado do processo judicial.
- j. Atuação dos advogados e serventuários da justiça

	0	1	2	3	4

6) Após a conclusão da mediação, o acordo firmado foi e continua sendo cumprido? [Anotar a resposta dada]

7) Todos os participantes (mediandos) ficaram satisfeitos com o resultado do acordo? [Anotar a resposta dada]

MUITO OBRIGADO(A) PELA ENTREVISTA!

ANEXO B

Questionário aplicado aos casos do Núcleo de Prática Jurídica

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO Pesquisa de <i>Survey</i>	Data ____ / ____ / 2012
Nome pesquisador(a): _____	Nº do Questionário → _ _ _ _

Bom Dia / Boa Tarde. Você participou de um processo judicial com o auxílio do NAJOP – Núcleo de Prática Jurídica de Ouro Preto, nos lembramos que o seu caso foi em relação a (fazer uma breve exposição do caso), e por isso agora estamos retornando para saber como foi a sua experiência. Sua participação será muito importante para a pesquisa.

1) DADOS PESSOAIS

- 1.1 Idade:** _____ anos
1.2 Sexo: Masculino Feminino
1.3 Renda: entre 5 e 10 salários mínimos; entre 1 e 5 salários mínimos; menor que 1 salário mínimo
1.4 Raça/etnia: pardo/moreno; preta/negra; branca; amarela

2) De zero a dez, que nota você daria para a justiça brasileira? Nota: _____

3) [Ao lado de cada um dos enunciados apresentados abaixo, responda se você entende que está “Muito mal=0”, “Mal=1”, “Regular=2”, “Bem=3”, “Muito bem=4”]

Vou mencionar algumas coisas que as pessoas geralmente esperam encontrar na Justiça e gostaria que o/a senhor/a dissesse como a justiça brasileira está em cada uma delas:

- a. Decisões boas, que ajudem a resolver os casos de forma justa.
- b. Facilidade no acesso.
- c. Baixo custo, para que todos os cidadãos possam defender os seus direitos.
- d. Imparcialidade, tratando ricos e pobres, pretos e brancos, homens e mulheres, enfim, todos de maneira igual.
- e. Rapidez na decisão dos casos.
- f. Honestidade dos seus integrantes.
- g. Respeito dos juízes a liberdade e autonomia dos participantes no processo decisório.
- h. Possibilidade de comunicação entre as partes, advogados, juízes e promotores, enfim, entre os participantes do processo.
- i. Participação efetiva do cidadão (autor e réu) na decisão final resultado do processo judicial.
- j. Atuação dos advogados e serventuários da justiça

0	1	2	3	4

4) Você já solucionou algum conflito utilizando o procedimento da mediação? sim não
 Caso a resposta seja sim, passe para a questão 5. Se a resposta for não, passe direto para a questão 6.

5) [Ao lado de cada um dos enunciados apresentados abaixo, responda se você entende que está “Muito mal=0”, “Mal=1”, “Regular=2”, “Bem=3”, “Muito bem=4”]

Vou mencionar algumas coisas que as pessoas geralmente esperam encontrar na mediação e gostaria que o/a senhor/a dissesse como o Centro de Mediação e Cidadania da UFOP está em cada uma delas:

- a. Decisões boas, que ajudem a resolver os casos de forma justa.
- b. Facilidade no acesso.
- c. Baixo custo, para que todos os cidadãos possam defender os seus direitos.
- d. Imparcialidade, tratando ricos e pobres, pretos e brancos, homens e mulheres, enfim, todos de maneira igual.
- e. Rapidez na decisão dos casos.
- f. Honestidade dos seus integrantes e punição dos que se envolvem em casos de corrupção.
- g. Respeito dos mediadores a liberdade e autonomia dos participantes no processo decisório.
- h. Possibilidade de comunicação entre os participantes da mediação.
- i. Participação efetiva do cidadão (mediando) na decisão final produzida pela mediação
- j. Atuação dos mediadores

0	1	2	3	4

6) Após a conclusão do processo judicial, a decisão foi e continua sendo cumprida? [Anotar a resposta dada]

7) Todos os participantes (autor e réu) ficaram satisfeitos com o resultado do processo judicial? [Anotar a resposta dada]

MUITO OBRIGADO(A) PELA ENTREVISTA!