

Mediação e Acesso à Justiça: A Experiência da Modalidade Virtual no TJBA

Clarissa Rocha da Silva Salazar

RESUMO

O acesso à Justiça brasileira tem se destacado como importante temática visto que revela deficiências e dificuldades para que a sociedade possa garantir a efetivação dos seus direitos. E na busca por outros caminhos alternativos à solução dos conflitos, a mediação se destaca como uma possibilidade para romper com o ortodoxismo dos mecanismos heterocompositivos do Judiciário. Este artigo teve como objetivo geral verificar se os CEJUSCS do Tribunal de Justiça Baiano tem permitido através das práticas virtuais de mediação um maior acesso ao Sistema de Justiça. Utilizou-se como método o estudo de caso. Houve a coleta de dados secundários e a aplicação de um questionário aberto. Depreende-se que a prática da mediação virtual se tornou efetiva e como mais uma alternativa para a ampliação do acesso à justiça. É uma modalidade que veio para ficar, devendo-se pensar na construção de um modelo híbrido na prestação deste serviço, presencial e virtual.

Palavras-chave: Acesso à Justiça; Mediação; Audiência Virtual

Tema de interesse: Outros temas relacionados à administração da Justiça.

1 Introdução

Este artigo faz uma abordagem sobre a mediação no direito como mecanismo de acesso à justiça. Tem como tema central a mediação através das audiências virtuais nos Tribunais de Justiça como alternativa de pacificação e ampliação do acesso à Justiça.

O acesso à Justiça brasileira tem se destacado como importante temática na medida em que revela as deficiências e dificuldades para que a sociedade possa garantir a efetivação dos seus direitos já contemplados amplamente em nossa Constituição de 1988, mas tão distantes da realidade. O acesso potencial à justiça é percebido na medida em que existe uma estrutura que comporte agentes e organizações capazes de ofertar serviços de justiça à população. Entretanto, a existência desta estrutura não necessariamente repercute no acesso efetivo à justiça. No cenário brasileiro, observa-se as dificuldades para concretização deste acesso efetivo identificadas no que se denominou como "crise do judiciário", em que a cultura da judicialização e a lentidão e acúmulo dos processos criaram um grande gargalo no Poder Judiciário. Alternativas que possam resolver ou amenizar esta situação tem sido cada vez mais discutidas e implementadas, a exemplo do uso da mediação judicial (pública) e extrajudicial (privada). A Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015) e o novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015) determinaram a implementação nos Tribunais brasileiros dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (Cejuscs). Estes centros são responsáveis por realizar sessões de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e de estimular a autocomposição. A existência destes centros espelha a preocupação do Poder Judiciário em responder a estas demandas dos usuários dos serviços judiciários e de atender a sua missão de promover a paz social. Considerando as dificuldades sociais e econômicas de grande parte da

população brasileira, tanto pelo inaccessibilidade a informações sobre a existência dos seus direitos, como a dificuldade em arcar com os altos custos judiciais, dentre outros fatores, este artigo visa responder ao seguinte questionamento: Os Centros judiciários de Solução Consensual de conflitos – CEJUSCS - do Tribunal de Justiça da Bahia tem permitido através das práticas virtuais de mediação um maior acesso da população ao Sistema de Justiça?

Tem, portanto, como objetivo geral verificar se os Centros judiciários de Solução Consensual de conflitos – CEJUSCS - do Tribunal de Justiça da Bahia tem permitido através das práticas virtuais de mediação um maior acesso da população ao Sistema de Justiça.

E como objetivos específicos: Identificar qual o perfil e a percepção do público acerca dos serviços utilizados através do CEJUSC Virtual durante a pandemia; Compreender as distintas percepções das partes e advogados acerca da atuação do mediador nas audiências virtuais de mediação do Tribunal de Justiça da Bahia; E discutir à luz dos fundamentos teóricos se as práticas de mediação são mecanismos de maior acessibilidade à justiça.

No presente estudo utilizou-se como método o estudo de caso. Este se caracteriza por uma abordagem qualitativa em que o investigador explora um objeto contemporâneo da vida real, podendo ser um caso apenas ou múltiplos casos (Metodologia Científica.org, 2021).

A relação entre a mediação e o acesso à justiça foi discutida a partir da perspectiva e realidade dos CEJUSCS que tem adotado as audiências virtuais de mediação. Em virtude da Pandemia, as sessões de mediação e conciliação dos CEJUSC's baianos haviam sido suspensas e para a retomada das atividades tiveram que sofrer adequações através do uso de vídeo-audiências. Para tanto, O Tribunal de Justiça baiano publicou o Decreto nº 276/20 que regulamentou a prática das audiências virtuais de mediação.

Antes da Pandemia, estes serviços ofertados na capital baiana eram unicamente realizados via presencial, através das unidades distribuídas pelos bairros. As referidas unidades atendiam o público do entorno e em geral não havia o deslocamento de pessoas de maior poder aquisitivo para estas regiões. Com o surto pandêmico do Corona Vírus, interrompeu-se o atendimento presencial e muitas unidades tiveram seu funcionamento interrompido, inclusive com fechamento de unidades. Em 2021, retomaram-se os atendimentos na modalidade virtual, em que se observou uma ampliação do acesso à mediação pré-processual na modalidade virtual. O Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC - avalia que esta nova forma de acesso ao serviço repercutiu em mudança nas estratégias de atendimento, levando a um aumento significativo pela procura da modalidade virtual.

Neste estudo, para o atendimento aos objetivos específicos de: identificar qual o perfil e a percepção do público acerca dos serviços utilizados através do CEJUSC Virtual durante a pandemia; e o de compreender as distintas percepções das partes e advogados acerca da atuação do mediador nas audiências virtuais de mediação do Tribunal de Justiça da Bahia, foi feita uma pesquisa descritiva, com a coleta de dados secundários obtidos através do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC, do Tribunal de Justiça da Bahia. Foram realizadas e publicadas pelo referido órgão, no ano de 2020, duas pesquisas de opinião, a primeira com os usuários (denominada Parte I – Cejusc Virtual) e a segunda com as partes e advogados (denominada Parte II – Mediadores). Foi publicado também um relatório geral – NUPEMEC 2020 - com a descrição destas ações e seus resultados referentes ao ano de 2020. Todos estes documentos citados, publicados no site oficial do Poder Judiciário Baiano, foram utilizados como fonte de dados para este estudo.

Algumas variáveis foram estudadas com base nestas informações extraídas nas pesquisas de opinião realizadas pelo NUPEMEC, a exemplo: do Local de residência das partes;

o Serviço Solicitado pelos usuários; a Avaliação do Serviço Prestado; Como tomou conhecimento do CEJUSC VIRTUAL; e Recomendação a outras pessoas.

Também foi realizada a aplicação de um questionário aberto respondido por um dos coordenadores do CEJUSC Regional que vem vivenciando a modalidade da mediação virtual em sua unidade. Neste roteiro abordou-se acerca de aspectos da mediação e da prática da modalidade virtual, indagando os seguintes tópicos: Qual o público que geralmente busca a mediação; O que a mediação virtual traz de diferencial no que tange ao acesso à justiça; Como estas pessoas tem acesso à informação de que existe a possibilidade da mediação, seja na modalidade presencial como na virtual; Se ainda preferem a sistemática tradicional de resolução das lides; Se a mediação virtual tem contribuído para o acesso à justiça; E, por fim, qual o motivo da implantação dos CEJUSCS virtuais.

O presente artigo está estruturado em cinco partes. A Introdução que apresenta a proposta geral desta pesquisa, metodologia e objetivos. O segundo momento em que é discutido, à luz do referencial teórico, a mediação como importante alternativa à pacificação de conflitos e o seu papel diante da atual preocupação em ampliar o acesso à Justiça. Na terceira parte é apresentada a experiência do Tribunal de Justiça da Bahia com a adoção da prática de mediação virtual em face ao contexto da pandemia. No quarto tópico serão apresentados os dados levantados, bem como sua análise. E, por fim, as considerações finais.

2 A Mediação e o Acesso à Justiça

Torlig e Buta (2020) apontam, nas questões relacionadas ao acesso à justiça no Brasil, a necessidade de compreender e situar onde ocorrem os gargalos deste acesso. As características sociais de cada região devem ser observadas no que tange ao acesso à justiça pois variam em suas especificidades. E estas singularidades, por sua vez, devem ser consideradas ao se formular estratégias e políticas voltadas para o maior acesso à Justiça. Dão como exemplo, em regiões com maior escolaridade, a necessária formulação de estratégias de conectividade com o cidadão que o aproximem com a estrutura mais próxima e disponível para o atendimento de suas demandas. Já nas regiões mais carentes de escolaridade, as estratégias devem estar voltadas para informar aos cidadãos da oferta de organizações e serviços que poderão atender a suas demandas.

Os autores fazem uma pertinente diferenciação entre termos como demanda, litigiosidade e acesso à justiça. O acesso à justiça deve ser compreendido como o primeiro passo para que todos os demais direitos sejam realizados. A demanda relaciona-se ao quantitativo de pessoas que buscam por um produto ou serviço, portanto, o quanto o Estado tem sido solicitado para solucionar litígios. Quanto a litigiosidade, os autores citam dados obtidos pelo IBGE (2014) que sinalizam uma pequena parte da população, cerca de 30%, procura o Judiciário quando vivencia um conflito. Citam também a pesquisa de Pinheiro&Barbosa Filho (2014), que dentre os seus achados, identificam que o nível de escolaridade influencia a procura pela Justiça, visto que pessoas com escolaridade mais baixa procuram menos a justiça e que a litigiosidade acaba sendo maior nas regiões metropolitanas, com expressiva exceção de São Paulo. Torlig e Buta (2020) alertam para o fato de que grande quantidade de demanda não quer dizer necessariamente reflexo de acesso à Justiça, pois a demanda acaba concentrada nas mãos de poucos litigantes, conforme dados do CNJ em 2012. A litigiosidade não deve ser entendida apenas em relação à estrutura interna do Judiciário. Os autores citam Said Filho (2016) atentando para o fato de haver o necessário foco na prestação de serviço público, buscando a

melhor forma de organizar e alocar os recursos com intuito de oferecer serviços de qualidade, o que significa atrelar a noção de eficiência aos serviços judiciários.

Faz-se importante compreender as nuances entre o acesso potencial à justiça e o seu acesso efetivo, visto que de nada adianta ter uma estrutura que comporte a quantidade necessária de unidades, magistrados e servidores se estes recursos não chegam à grande massa populacional e seus conflitos. Torlig e Buta (2020) destacam que o fenômeno da judicialização tem crescido no Brasil por fatores diversos como falta de fiscalização das empresas, uso predatório da justiça e de ausência de outras alternativas que a população considere legítimas na solução de suas lides.

Tonin (2019) denomina as diferentes e eficazes formas de acesso à justiça como sistema multiportas de solução de controvérsias. Esta via alternativa de solução dos conflitos que se estabelece por meio da conciliação, mediação, negociação e arbitragem, seria, na visão do autor, uma renúncia ao caminho convencional da jurisdição estatal, com consentimento das partes. Já Tartuce (2008 como citado em Tonin, 2019), as intitula como "sistema pluriprocessual" em que as Cortes de Justiça orientam os contendores acerca das possibilidades existentes para composição do conflito.

Num sistema multiportas existem vários métodos, daí a necessidade do operador saber identificar qual o mais adequado para o caso concreto. Acrescenta-se ainda que estes métodos não podem ser restringidos a meios utilizados fora do Judiciário, mas são também instrumentos disponíveis ao Poder Judiciário para fazer valer este acesso à Justiça. O que resultaria num caráter de complementaridade, ensejando também o uso da expressão "meios integrados", formando assim um sistema de justiça Multiportas. Percebe-se inclusive, nestas alternativas de solução de conflitos, as esferas pública e privada sendo forçosamente pressionadas a se complementarem diante dos cada vez mais diversificados e exigentes anseios sociais.

Tonin (2019) explica que nos casos de negociação, conciliação e mediação, há a autocomposição do conflito em que as partes chegam à solução do impasse, com ou sem a ajuda de um terceiro que seria o mediador ou conciliador. Já na decisão judicial e na arbitragem, tem-se a heterocomposição, em que um terceiro neutro e imparcial decide quem tem a decisão num caso concreto. A autocomposição pode ser judicial, quando a solução dos conflitos ocorre em juízo ou quando o acordo extraprocessual passa por posterior homologação judicial. Conclui o autor que a autocomposição judicial não se restringe as tratativas realizadas em juízo, mas a que é feita pelas partes em quaisquer circunstâncias, havendo posterior atuação conclusiva do juiz.

Tonin (2019) traz duas considerações importantes merecedoras de reflexão, a da autora Ada Pellegrini Grinover que destaca a função pacificadora da autocomposição como superior à obtida pelo juiz, visto que nesta última haverá sempre uma parte descontente com o resultado do processo. O autor norte-americano Owen Fiss destaca a função do Judiciário em dar um significado adequado aos valores públicos e rearrumar instituições a partir do desempenho dessa função. Para este autor, quando há um acordo por outras vias, a sociedade obtém menos do que parece, pois as partes podem compor-se amigavelmente sem que necessariamente a justiça tenha sido feita.

Diante de situações em que os conflitos não são sanados pela ausência de comunicação entre as partes e por sentimentos de tristeza e ressentimentos, solucionar a lide significa alcançar o sentido da justiça. E muitas vezes buscar o judiciário pela via convencional além de ser demasiado custoso e muitas vezes moroso, a decisão judicial não resolve por si só as questões subjetivas e relacionais que estão submersas e expressadas na forma da lide. Tonin (2019) se remete ao entendimento da autora Ada Pellegrini Grinover quando afirma que a tutela estatal

esbarra em obstáculos como o formalismo, procedimentos complexos, burocratização, dificuldade de acesso e até mesmo na mentalidade dos operadores do direito. Portanto, se enxerga nos mecanismos alternativos de solução dos conflitos, a possibilidade de se trabalhar o dano e o sofrimento incorridos a partir de uma perspectiva mais ampla, não somente no que é visível, concreto, mas também no que está implícito, subliminar. Para os que defendem estes meios alternativos, o mais importante é se chegar à pacificação, independente de ser pelo Estado ou por outras formas.

E na busca por outros caminhos alternativos à solução dos conflitos, a mediação se destaca como uma possibilidade para romper com o ortodoxismo dos mecanismos heterocompositivos do Judiciário e colocar em cena as partes litigantes como atores importantes na busca pela melhor decisão para sanar o conflito.

Para Tonin (2019), a mediação é instrumento de autocomposição, tendo a participação de um terceiro que seria imparcial ao conflito e que facilitaria a comunicação entre as partes da lide. Os mediadores fazem uso de técnicas apropriadas, estimulando alternativas até que as próprias partes possam chegar a um consenso. O autor complementa ainda nesta conceituação a contribuição de Ada Grinover que percebe a mediação como um processo cooperativo de entendimento de emoções, de dificuldades de comunicação, da necessidade de equilíbrio e de respeito para que ao final se possa obter um possível acordo, resultante deste comprometimento recíproco. Os participantes devem ter liberdade de optarem pela mediação, de aceitarem o mediador, de manifestarem sua vontade, no compromisso pelo tratamento do problema e na confidencialidade de todo o procedimento.

Faz-se importante considerar que o papel do mediador é essencial para o sucesso da mediação. Ele deve conhecer as técnicas e saber usá-las, pois o diálogo deve ser mediado com responsabilidade para que não se acirrem os ânimos e crie maior animosidade ao processo. É a sensibilidade do mediador que permitirá determinar quais as melhores técnicas diante do caso concreto. Desta forma todos os conflitos interpessoais podem ser trabalhados através da mediação e ainda que não haja o acordo, houve o esclarecimento do conflito, o exercício do diálogo respeitoso e produtor. O objetivo do mediador não é o acordo, mas a possibilidade de resgate do diálogo entre as partes, melhoria do relacionamento e para que possam chegar a um denominador comum de livre e espontânea vontade. Daí se entender a mediação como fruto de uma mescla de teorias e práticas da psicologia, assistência social, direito, dentre outros campos das relações humanas (Tonin, 2019).

De acordo com Warat (2018), a mediação é uma forma alternativa junto com o outro de resolver conflitos jurídicos sem ter a preocupação de engessar o acordo aos dispositivos do direito positivo. É um outro tipo de atitude e de visão na forma de administrar os conflitos, que tradicionalmente eram tratados pelo olhar da lei. O autor entende que as práticas sociais da mediação geram autonomia, democracia e cidadania pois educam e facilitam a entender as diferenças e realizar a tomada de decisões sem a ajuda de terceiros. A mediação busca uma resolução dos conflitos que permita a satisfação das partes pautada numa proposta criada pelas próprias partes conflitantes, com a ajuda de um mediador que contribui na escuta, na interpretação e na transformação. O papel do mediador é diferente do juiz que deve decidir pelo conflito das partes. Ele ajuda no processo de reconstrução simbólica do conflito permitindo uma transformação deste. Para Warat (2018), a decisão judicial muitas vezes faz com que o conflito fique hibernado, podendo retornar agravado em qualquer outro momento. A resolução do conflito perpassa pela necessidade da sua reconstrução simbólica, da sua transformação e interpretação pelas partes. Nas mediações, o mediador auxilia as partes a descobrirem suas próprias intenções, muitas vezes não identificadas no enunciado do conflito. O autor denomina

esta situação como "as armadilhas do inconsciente" e o mediador tem o papel de dar suporte às partes aclararem os reais desejos e sentimentos que sustentam o conflito e que não são ditos, não são expressados.

Um bom mediador deve saber interpretar as intenções das partes litigantes e serem dinâmicos o suficiente para instigar e fazer emergir o que está implícito. Ele media a relação entre as pessoas e entende a história das pessoas, portanto, o que é mediado são as diferenças de afetos e não o patrimônio.

Pozzatti Junior e Kendra (2015) resumem alguns dos conhecimentos e habilidades necessárias ao mediador como negociação cooperativa, comunicação, técnicas específicas de investigação e de resumo, aspectos psicológicos da personalidade humana, teorias das decisões, aspectos da sociologia, e do direito.

Warat (2018) atenta para o fato de que para se fazer uma boa mediação deve-se ter um claro entendimento do que é o conflito. A comunicação é o primeiro elemento que se destaca neste processo de mediação. As formas verbais e não verbais da comunicação podem produzir e sanar conflitos. Para o autor, o conflito é "[...] uma estrutura funcional-comunicativa que gera significados que devem ser interpretados como as bases das disputas [...]". E dentro de uma perspectiva ecológica e psicanalítica do conflito, este é percebido como uma oportunidade de crescimento das partes e de melhoria da qualidade de vida. Ele permite a interação, a possibilidade de criar com o outro a diferença. Deve-se aproveitar, portanto, os sentidos construídos interativamente com as pessoas nas sessões de mediação.

Pozzatti Junior e Kendra (2015) defendem e definem a mediação como uma forma ecológica de solucionar os conflitos, em substituição da mera aplicação da sanção legal por um terceiro (o Estado), estabelecendo integridade e humanização do homem a partir da autonomia e emancipação. Além de ser uma alternativa de ampliação do acesso à justiça. Os autores acrescentam ainda que na mediação dos conflitos, seguindo uma lógica consensual, há uma autonomia na condução do procedimento e no seu resultado, visto que as partes estabelecem suas regras e não seguem modelos prontos, da mesma forma em que assumem os riscos de suas decisões.

A mediação, portanto, pode servir como complemento da atividade jurisdicional, auxiliando como importante serviço que permite a transformação das pessoas envolvidas e da sensação psicológica de justiça.

O Poder Judiciário brasileiro, através da lei de mediação (Lei n. 13.140/2015) e do novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015) determinam a criação dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (Cejuscs) como responsáveis pela realização de sessões de mediação, pré-processuais e processuais, dentre outras atividades. Em nível infralegal, a Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em seu art. 8º, § 2º (com redação modificada pela Emenda nº 2, de 08/03/2016) determinou que a instalação desses Centros fosse obrigatória nas comarcas onde existam dois Juízos com competência para realizar audiência, nos termos do art. 334 do Novo CPC (Tribunal de Justiça da Bahia, 2017).

O CPC, em seu art. 165, § 3º, prevê a atuação do mediador preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes ajudando-as a compreender as questões e os interesses em conflito, e permitindo-as, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, elas próprias, as soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (Lei n. 13.105/15).

O uso da mediação judicial permite na fase processual do procedimento comum que as partes discutam livremente para se obter um possível acordo. Há uma suspensão temporária dos instrumentos heterocompositivos para que seja aplicado o procedimento autocompositivo.

Há de se distinguir que quando a autocomposição é exercida no próprio Poder Judiciário, ela é denominada como mediação judicial, e quando é ofertada por particular, é tida como extrajudicial ou privada. No que tange ao processo judicial, diferencia-se a fase antecedente (prévia ou pré-processual) da incidente (processual). Poderá haver mais de uma sessão de mediação, desde que as audiências não ultrapassem o prazo de 2 meses da data de realização da primeira sessão (Tribunal de Justiça da Bahia, 2017).

Portanto, quando se introduziu no ordenamento jurídico brasileiro, a mediação como importante instrumento de autonomia das partes em litígio de dialogarem e buscarem uma decisão consensual para os conflitos, deu-se uma nova expectativa ao Poder Judiciário de melhorar a qualidade da oferta de seus serviços jurisdicionais e de mudar a velha cultura da heterocomposição.

O tópico que será discutido a seguir, trata sobre a vivência do Tribunal de Justiça da Bahia com o uso da mediação virtual nos Cejuscs, em virtude do surto do coronavírus.

3 A Experiência da Mediação Virtual do TJBA no Contexto da Pandemia

Os dados apresentados neste tópico foram extraídos de documentos publicados no sítio eletrônico do Tribunal de Justiça da Bahia, e da submissão de um questionário por meio eletrônico, com perguntas abertas, ao coordenador de um dos CEJUSCs regionais, por indicação da Chefe de Unidade da NUPEMEC.

A decisão sobre a implantação das sessões de mediação e audiências de conciliação virtuais no Tribunal de Justiça da Bahia se deu por iniciativa do NUPEMEC, diante da suspensão de atendimentos presenciais devido ao combate da COVID-19.

Em virtude da Pandemia, as sessões de mediação e conciliação dos CEJUSC's baianos tiveram que sofrer adequações através do uso de vídeo-audiências. Para tanto, o Tribunal de Justiça baiano publicou o Decreto nº 276/2020 que regulamentou a prática das audiências virtuais de mediação.

Para a mediação pré-processual foram utilizados dois formulários eletrônicos publicados na página oficial do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC - para que os usuários dos serviços pudessem solicitar as audiências, seja de mediação como de conciliação. Para os agendamentos de mediação de família, a parte além de preencher o formulário, deveria também enviar mensagem através da rede social, *whatsapp*, informando o nome, bem como o contato da outra parte. Ao estabelecer o contato, o NUPEMEC realiza o envio de material informativo com os procedimentos da mediação e do uso do aplicativo e link para realização das mediações. Se houver o aceite das partes, o caso é encaminhado para mediação e caso logre o acordo, os termos e documentos são enviados ao NUPEMEC para cadastramento e tramitação do procedimento de jurisdição voluntária. Após esta fase, mantém contato com a parte através do *whatsapp* para fornecimento de informações sobre a tramitação até que se realize a entrega da sentença homologatória, fechando o ciclo da prestação dos serviços.

Na pesquisa de Levantamento de Dados 2020, realizada pelo Tribunal de Justiça da Bahia, ressalta-se que antes da Pandemia, estes serviços ofertados na capital baiana eram unicamente realizados via presencial, através das unidades distribuídas pelos bairros. As referidas unidades atendiam o público do entorno e em geral não havia o deslocamento de pessoas de maior poder aquisitivo para estas regiões. E citaram bairros como Liberdade, Nordeste de Amaralina, Naranjiba, Cajazeiras, Bairro da Paz e Itapuã que possuíam unidades funcionando há mais de 10 anos, e que tinham a característica de atender suas comunidades

locais. Com o surto pandêmico do Corona Vírus, interrompeu-se o atendimento presencial e muitas unidades tiveram seu funcionamento interrompido, inclusive com fechamento de unidades. Ao final de 2020, o Tribunal não podia avaliar quantas unidades de mediação podiam retornar suas atividades presenciais. E na retomada dos atendimentos na modalidade virtual no ano de 2021, observou-se que se por um lado houve redução drástica do número de atendimentos nos Cejusc's pré-processuais de família, por outro, houve a ampliação do acesso à mediação pré-processual na modalidade virtual. Visto que pessoas de outras localidades e até de bairros de maior poder aquisitivo, como também de outros Estados da Federação, tiveram acesso a este serviço. O NUPEMEC avalia que esta nova forma de acesso ao serviço repercutiu em mudança nas estratégias de atendimento. Houve entre julho e dezembro/20 um aumento significativo pela procura da modalidade virtual, atingindo a quantidade de 19.600 mensagens enviadas e outras 21.623 mensagens recebidas.

No interior do Estado, segundo o coordenador do CEJUSC, as maneiras de divulgar o serviço de mediação virtual se deram por avisos na porta da unidade, envio de comunicado para blogs locais, comunicação por redes sociais e *WhatsApp*, em especial em grupos institucionais como o CONESG, o qual o CEJUSC faz parte. Foi proporcionado a toda rede de serviço público do município o conhecimento da nova modalidade de atendimento e prestação de serviço da unidade.

Quanto às audiências virtuais de mediação, o coordenador entende que elas ampliam a possibilidade do acesso à justiça, mas no que tange ao acesso à internet e equipamentos, além de ser uma limitação de conhecimento tecnológico, acaba por excluir o acesso de uma parcela da população. Em face a estes óbices, utilizam algumas estratégias criativas para incentivar a participação, como utilizar pontos de acesso de internet pública, pedir para netos ou filhos orientarem a manusear o celular.

Ele enxerga que esta modalidade de audiência veio para ficar, mas a plenitude de seu acesso e sua efetividade só serão possíveis se associados à disponibilidade de pontos de acesso presenciais, com o fim de tornar possível as pessoas que possuem alguma limitação tecnológica. Pondera ainda que deve se pensar na construção de um modelo híbrido na prestação deste serviço, presencial e virtual.

Quanto ao público que busca pelos serviços de mediação, as maiores demandas no CEJUSC pré-processual são de fixação de alimento e divórcio. São pessoas com patrimônio de até 40 salários-mínimos, e geralmente direcionado pela rede (CREAS, DEPOL, Conselho Tutelar, escolas) ou indicadas por outras pessoas que já foram atendidas pela unidade.

Quanto à possibilidade de mudança cultural nos Tribunais diante da prática da mediação virtual, o entrevistado alega que há pouco tempo existiam limitações e receios em colocar em prática a mediação virtual. E atualmente ela é vista como efetiva e como mais uma ferramenta no caminho da ampliação do acesso à justiça.

Portanto, ainda que a implantação dos CEJUSCS virtuais nestas regiões tenha sido em virtude da pandemia, foi uma medida que trouxe muitos benefícios aos usuários dos serviços e que passou a ser mais uma alternativa ofertada pelo Judiciário aos seus usuários.

No próximo tópico serão apresentados os dados secundários obtidos através da pesquisa de opinião realizada pelo NUPEMEC, bem como sua análise, realizada à luz dos dados teóricos contemplados neste estudo.

4 Análise dos Dados

Da pesquisa de opinião realizada em 2020 pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC, foram registrados 670 questionários. A Parte I – Cejusc Virtual, com 73 questionários sobre os demais serviços do CEJUSC Virtual, preenchidos pelas partes e pelos advogados. E a Parte II – Mediadores, em que foram respondidos 597 questionários sobre as sessões de mediação, nos quais 505 foram as partes que preencheram e 92 foram os advogados.

Na pesquisa de opinião 2020, Parte I – Cejusc Virtual, teve-se como objetivo avaliar a percepção dos respondentes acerca do Cejusc Virtual, correspondente ao atendimento realizado através de preenchimento da Ficha de atendimento eletrônica na página do Nupemec, onde foi possível realizar o agendamento de audiências, e através do Whatsapp, por troca de mensagens, onde foi possível realizar prestação de informações, triagem de casos mediáveis, e recebimento e envio de documentos.

No item relativo ao local de residência dos respondentes (Figura 1), a avaliação do Nupemec é a de que houve uma boa distribuição geográfica no que tange à realização dos atendimentos, visto que contemplou bairros onde não constam CEJUSC e quatro respondentes que habitam em outras cidades.

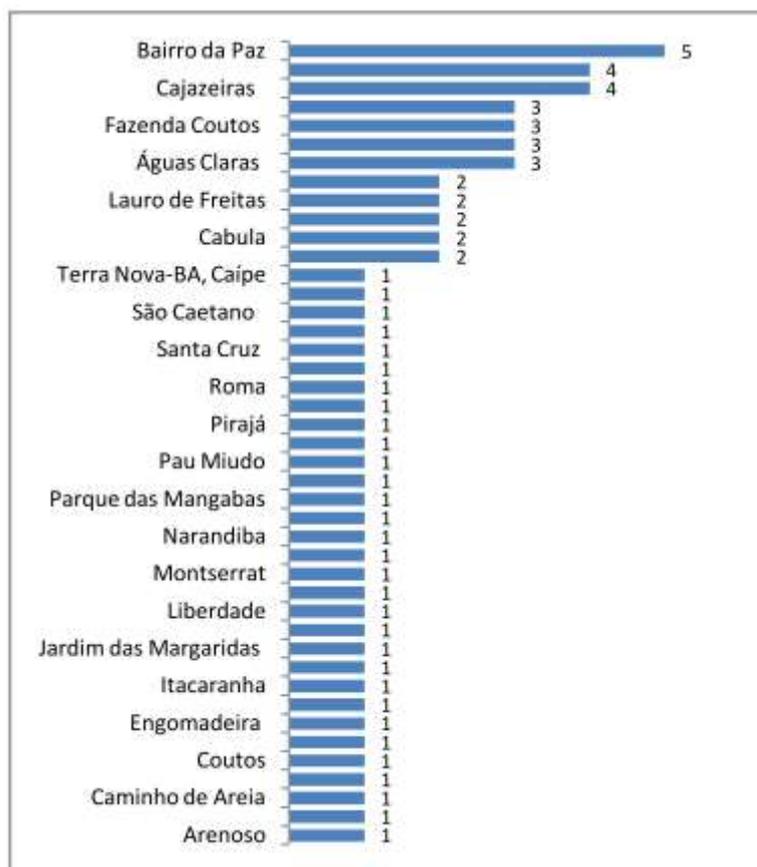


Figura 1. Local de Residência dos respondentes

Fonte: Tribunal de Justiça da Bahia. (2020). *Pesquisa de opinião 2020 – parte 1*. Recuperado de <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-de-opini%C3%A3o-2020-CEJUSC-VIRTUAL-PARTE-1.pdf>

Embora haja uma expressiva dispersão de demandantes em bairros populares da capital baiana, deve-se estar atento a estes dados, pois esta representatividade pode não estar expressando ainda um substancial aumento no acesso à justiça. A ferramenta virtual permite uma maior facilidade comunicacional e oportunidade de maior acesso a estes nichos populacionais. Mas ainda revela um necessário esforço de divulgação dos serviços ofertados a estes bairros populares para que esta representatividade se expresse em números significativos. Torlig e Buta (2020) alertam para o fato de que grande quantidade de demanda não quer dizer necessariamente reflexo de acesso à Justiça. Os autores citam Said Filho (2016) atentando para o fato de haver o necessário foco na prestação de serviço público, buscando a melhor forma de organizar e alocar os recursos com intuito de oferecer serviços de qualidade, o que significa atrelar a noção de eficiência aos serviços judiciários.

Quanto ao meio utilizado para solicitação do serviço (Figura 2), destacou-se o resultado de 69,9% de solicitações feitas através do whatsapp, com 21.623 mensagens recebidas e 19.600 mensagens enviadas em resposta. O que demonstra ser a ferramenta um instrumento potencializador para divulgação dos serviços judiciários.



Figura 2. Meio utilizado para Solicitação do Serviço

Fonte: Tribunal de Justiça da Bahia. (2020). *Pesquisa de opinião 2020 – parte 1*. Recuperado de <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-de-opini%C3%A3o-2020-CEJUSC-VIRTUAL-PARTE-1.pdf>

Na Figura 3, quanto ao tipo de serviço solicitado, 52,1% desta demanda foi atribuída à busca por sentenças, em termos de proporção quantos aos demais serviços, visto que muitas pessoas atendidas acabaram por não responder à pesquisa. O Nupemec entende que a busca por este serviço se deu pelo fechamento das unidades de bairro. Este gráfico revela o anseio por informações gerais do público acerca do acompanhamento de serviços que de alguma forma já foram iniciados nestas unidades bairro. O que também pode sugerir uma demanda represada por este acesso ao Judiciário e a expectativa quanto à conclusão das diversas demandas judiciais já iniciadas em algum momento anterior à pandemia.

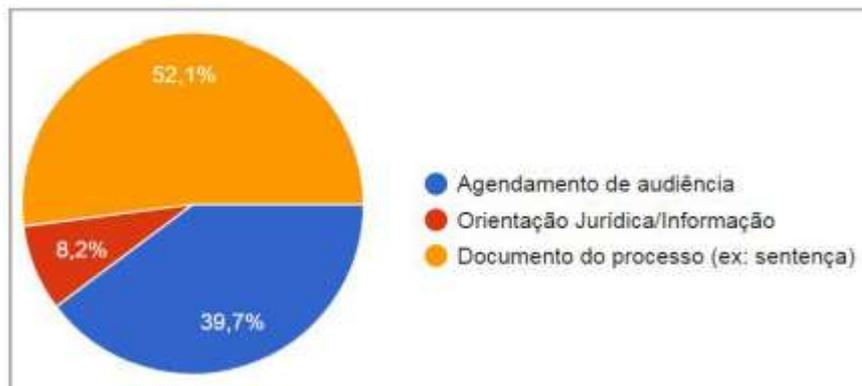


Figura 3. Tipo de Serviço Solicitado

Fonte: Tribunal de Justiça da Bahia. (2020). *Pesquisa de opinião 2020 – parte 1*. Recuperado de <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-de-opini%C3%A3o-2020-CEJUSC-VIRTUAL-PARTE-1.pdf>

Torlig e Buta (2020) fazem uma pertinente diferenciação entre termos como demanda, litigiosidade e acesso à justiça. O acesso à justiça deve ser compreendido como o primeiro passo para que todos os demais direitos sejam realizados. A demanda relaciona-se ao quantitativo de pessoas que buscam por um produto ou serviço, portanto, o quanto o Estado tem sido solicitado para solucionar litígios. Quanto a litigiosidade, os autores citam dados obtidos pelo IBGE (2014) que sinalizam uma pequena parte da população, cerca de 30%, procura o Judiciário quando vivencia um conflito.

No que tange à avaliação do serviço prestado (Figura 4), o Nupemec entende que a obtenção de 97,3% de satisfação foi desafiador em função da comunicação via *whatsapp* exigir um tempo de atendimento consideravelmente menor, pois as mensagens deviam ser respondidas com brevidade, caso contrário, corria-se o risco de ter a reiteração da solicitação. Este nível de satisfação aponta para a tendência cada vez maior do público que acessa estas ferramentas comunicacionais de buscarem serviços mais rápidos e com maior exigência de qualidade.

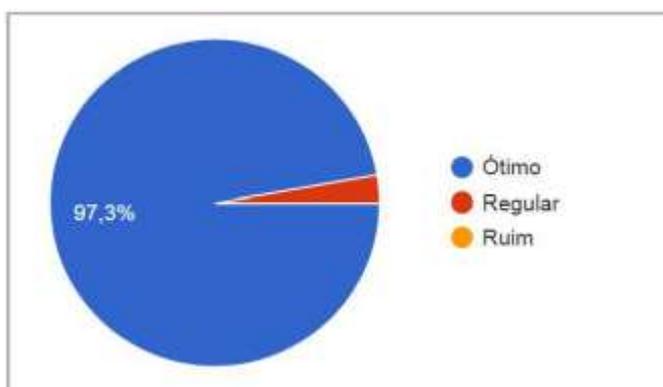


Figura 4. Avaliação do Serviço Prestado

Fonte: Tribunal de Justiça da Bahia. (2020). *Pesquisa de opinião 2020 – parte 1*. Recuperado de <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-de-opini%C3%A3o-2020-CEJUSC-VIRTUAL-PARTE-1.pdf>

Quanto ao quesito "Como tomou conhecimento do CEJUSC VIRTUAL", na figura 5, obteve-se o maior percentual (45,2%) para o próprio usuário. Na visão do Nupemec o usuário foi o maior divulgador dos serviços. Já o item correspondente a "Outros" diz respeito a pessoas que compareciam às unidades que estavam sem realizar as audiências presenciais e eram informadas sobre o serviço via whatsapp. E a opção TJ correspondia a pessoas com maior nível de informação, como Poder Judiciário, advogados e estudantes de direito.

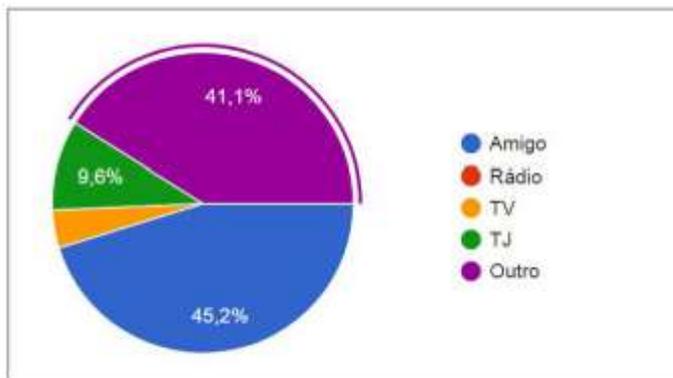


Figura 5. Como tomou conhecimento do CEJUSC VIRTUAL

Fonte: Tribunal de Justiça da Bahia. (2020). *Pesquisa de opinião 2020 – parte 1*. Recuperado de <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-de-opini%C3%A3o-2020-CEJUSC-VIRTUAL-PARTE-1.pdf>

No item em que é questionado se "Recomendaria a um amigo ou parente a utilização dos serviços utilizados por você?" (Figura 6), houve 100% de respostas afirmativas. Avaliação esta preocupante para a Nupemec pois, em sua visão, quando um novo serviço é avaliado de forma positiva corre-se o risco de serem geradas expectativas do usuário para além da possibilidade do atendimento, com prejuízo da qualidade.

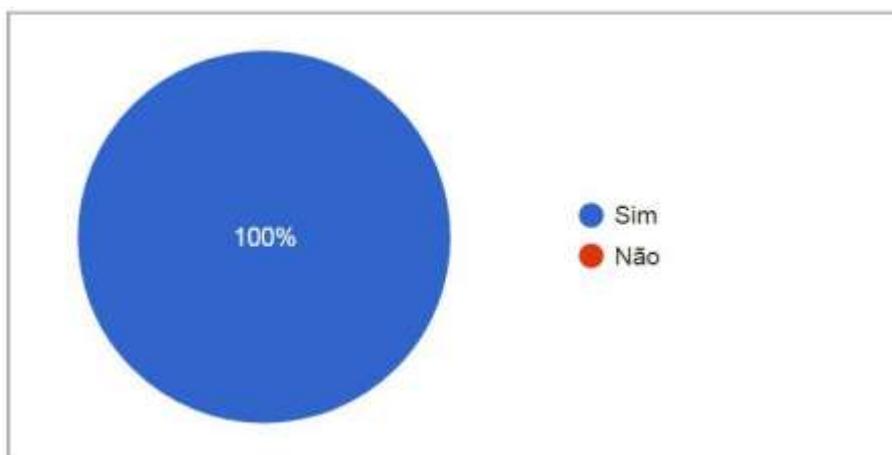


Figura 6. Recomendaria a um amigo ou parente a utilização dos serviços utilizados por você?

Fonte: Tribunal de Justiça da Bahia. (2020). *Pesquisa de opinião 2020 – parte 1*. Recuperado de <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-de-opini%C3%A3o-2020-CEJUSC-VIRTUAL-PARTE-1.pdf>

As figuras 5 e 6 revelam a necessidade do Judiciário empreender esforços cada vez mais planejados para a divulgação de seus serviços. O usuário ser um divulgador destes serviços é uma consequência do serviço prestado, mas não significa dizer que ocorreram estratégias voltadas para um maior acesso às informações. Assim como a unanimidade na recomendação do serviço para um amigo, não necessariamente repercute dizer que irá gerar expectativas aquém do que se pode ofertar, ao contrário, demonstra a possibilidade de entender melhor quais as expectativas deste público. Torlig e Buta (2020) apontam, nas questões relacionadas ao acesso à justiça no Brasil, a necessidade de compreender e situar onde ocorrem os gargalos deste acesso. As características sociais de cada região devem ser observadas no que tange ao acesso à justiça pois variam em suas especificidades. E estas singularidades devem ser consideradas ao se formular estratégias e políticas voltadas para o maior acesso à Justiça.

Na pesquisa de opinião 2020, Parte II – Mediadores, foram obtidos os resultados ilustrados na Figura 7.

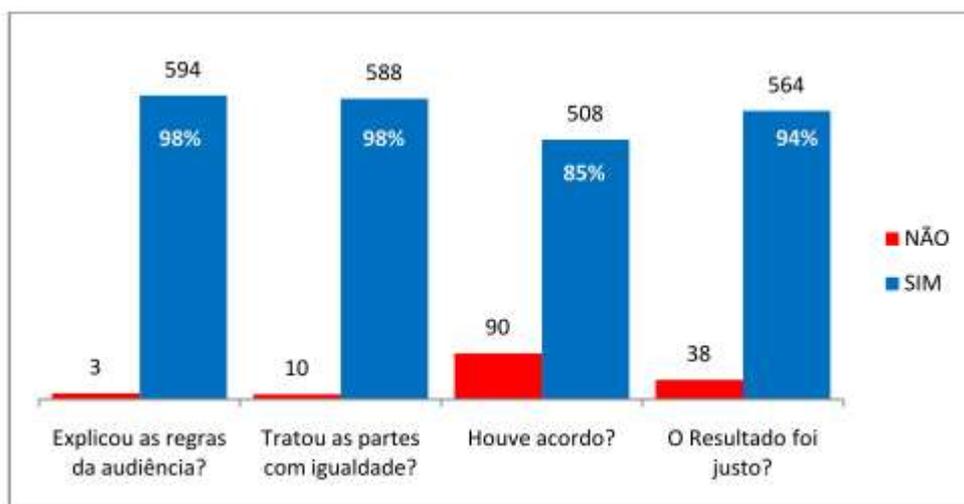


Figura 7. Questionários Mediação Virtual Nupemec/2º Semestre 2020

Fonte: Tribunal de Justiça da Bahia. (2020). *Pesquisa de opinião 2020 – Parte 2*. Recuperado de <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-de-opini%C3%A3o-2020-2%C2%BA-MEDIADORES-PARTE-2-1.pdf>

De acordo com o Relatório Nupemec, considera-se como positiva a participação dos advogados na resposta ao questionário, ainda que não tenha sido representativa quanto à categoria, mas foi considerada importante em relação ao quantitativo de audiências realizadas.

Diante do resultado obtido, observa-se que 98% afirma ter recebido orientações quanto às regras das audiências, 98% entende que as partes foram tratadas com igualdade, 85% afirma ter havido acordo e 94% compreende ter ocorrido um resultado justo. O que em termos gerais demonstra o retorno positivo da utilização deste instrumento autocompositivo. Warat (2018) afirma que para se fazer uma mediação bem sucedida deve-se ter uma clara percepção acerca do que é o conflito. E a comunicação é uma variável importante para a compreensão da lide. Pozzatti Junior e Kendra (2015) definem a mediação como um mecanismo ecológico de solução dos conflitos, visto que transpõe a mera aplicação da lei por um terceiro (O Estado), e insere autonomia e emancipação humanas ao buscar soluções para os litígios. A percepção para 94%

dos respondentes de que o resultado foi justo, reforçam este entendimento dos autores de que a mediação pode servir como complementação da atividade jurisdicional, permitir a transformação das pessoas envolvidas e prover a sensação psicológica de justiça.

Destacam-se algumas observações relevantes quanto ao instrumento autocompositivo, especialmente no que tange à modalidade virtual. Transcreve-se a seguir algumas destas percepções dos advogados obtidas na Pesquisa de opinião 2020 – Parte 2:

"[...] A proposta das audiências virtuais é muito boa, ajuda no andamento do processo."

"Acredito que após pandemia as audiências neste sistema devem perdurar, salvo em casos especiais de acareação ou outros que o caso exigir."

"Tudo dentro do esperado. Ponto positivo muito bom ter um teste de conexão a véspera."

"É uma boa plataforma."

"Mediadora extremamente tranquila em suas ponderações, excelente profissional inclusive se dispondo a solucionar os problemas tecnológicos dessa nova forma de realização de audiência."

"A audiência virtual foi uma experiência maravilhosa, plataforma de acesso fácil e acessível, até mesmo para aqueles que têm dificuldade em manusear os aparelhos virtuais. Enquanto perdurar o estado de pandemia, recomendo a pratica das audiências virtuais."

"Parabenizo o CEJUSC e demais servidores pela organização das audiências virtuais! Tudo ocorreu com normalidade e os servidores se colocaram à disposição para auxiliar as partes no que tange ao acesso do sistema. Parabéns!"

Nestas avaliações feitas por alguns advogados, percebe-se o quão relevante se constituiu a ferramenta virtual para a condução das mediações. O aparato tecnológico mostrou-se ser, neste contexto delicado da pandemia, um mecanismo facilitador para este acesso à justiça. Torlig e Buta (2020) atentam para as questões relacionadas ao acesso à justiça no Brasil, para a necessidade de se compreender e situar onde estão os gargalos deste acesso. E reforçam o entendimento de que o acesso à justiça deve ser compreendido como o primeiro passo para que todos os demais direitos sejam realizados.

Interessante notar que a compreensão acerca da mediação como instrumento de celeridade processual ainda traz pontos de vista bastante distintos. Seguem algumas transcrições, extraídas da Pesquisa de opinião 2020 – Parte 2, que são convites a esta reflexão:

"No meu ponto de vista, estendemos muito as sessões...Acredito no poder da conciliação como forma de por fim aos litígios desnecessários, mas acredito mais ainda na celeridade processual...tempo é algo que não voltamos atrás."

"Empenho na busca da conciliação; audiência foi desmembrada para tentativa futura na próxima semana."

"Vivemos no momento atual com a pandemia um cenário atípico...este tipo de audiência pela sistemática adotada é um avanço na advocacia. Fico feliz de participar deste avanço e creio que veio para ficar."

"Excelente profissional. Soube conduzir a mediação da melhor forma possível, mesmo com pouca contribuição de uma das partes. Exauriu todas as possibilidades para que as partes conseguissem avançar na melhoria do diálogo, preocupando-se para além da formalização do acordo."

No relatório da NUPEMEC, o referido Núcleo entende que ainda há uma dificuldade por parte de alguns advogados em habituar-se à dinâmica do instrumento autocompositivo que possui suas regras próprias contidas em legislação específica. Resistência esta que pode interferir no processo comunicacional entre mediador e a parte, prejudicando em algumas situações o ritual autocompositivo. Na avaliação do Nupemec, estes casos se apresentam mais como exceções à regra.

Tonin (2019) ressalta na mediação a importância da participação de um terceiro que seria imparcial ao conflito e que facilitaria a comunicação entre as partes da lide. Os mediadores fazem este papel com o uso de técnicas apropriadas, estimulando alternativas até que as próprias partes possam chegar a um consenso. Há um processo cooperativo de entendimento de emoções, de dificuldades de comunicação, da necessidade de equilíbrio e de respeito para que ao final se possa obter um possível acordo, resultante deste comprometimento recíproco.

Ocorre que, para que estas técnicas sejam utilizadas, o tempo é uma variável singular, pois ao se trabalhar com o subliminar, com sentimentos confusos e com ressentimentos das partes, muitas vezes significa colocar esta "celeridade" em outro patamar de importância, visto que a qualidade do que se produz num acordo é muito mais relevante. É pertinente se observar que a finalidade do instrumento autocompositivo não é produzir celeridade, mas de se estabelecer um sistema de justiça multiportas com função pacificadora.

Cabe ainda trazer uma última consideração acerca dos comentários feitos pelos advogados nesta pesquisa de opinião 2020, Parte II – Mediadores:

"Super importante a mediação para resolução de conflitos. Atende à necessidade das partes e não há necessidade de mover a máquina do Judiciário. Atuei como advogada colaborativa e me coloco à disposição para outras demandas da área cível ou trabalhista."

Tartuce (2008 como citado em Tonin, 2019) explica que num sistema multiportas existem vários métodos, sendo necessário que o operador identifique qual o mais adequado para o caso concreto. Estes métodos não podem ser restringidos a meios utilizados fora do Judiciário, pois são também instrumentos disponíveis ao Poder Judiciário para fazer valer este acesso à Justiça. Há, portanto, um caráter de complementaridade que caracteriza este sistema de justiça Multiportas.

É importante ressaltar que a mediação não é instrumento alheio à máquina do judiciário, visto que pode inclusive ser a autocomposição judicial, quando a solução dos conflitos ocorre em juízo, ou ser um acordo extraprocessual que passa por posterior homologação judicial.

A seguir, apresentam-se as considerações finais acerca dos principais resultados obtidos pelo presente estudo.

5 Conclusões

Este artigo teve como objetivo geral verificar se os Centros judiciários de Solução Consensual de conflitos – CEJUSCS - do Tribunal de Justiça da Bahia tem permitido através das práticas virtuais de mediação um maior acesso da população ao Sistema de Justiça. E como objetivos específicos: Identificar qual o perfil e a percepção do público acerca dos serviços utilizados através do CEJUSC Virtual durante a pandemia; Compreender as distintas percepções das partes e advogados acerca da atuação do mediador nas audiências virtuais de mediação do Tribunal de Justiça da Bahia; e Discutir à luz dos fundamentos teóricos se as práticas de mediação são mecanismos de maior acessibilidade à justiça.

Verificou-se que, em relação ao perfil e percepção dos usuários dos serviços do CEJUSC Virtual durante a pandemia, embora haja uma expressiva dispersão de demandantes em bairros populares da capital baiana, esta representatividade pode não estar expressando ainda um substancial aumento no acesso à justiça. A ferramenta virtual permite uma maior facilidade comunicacional e oportunidade de maior acesso a estes nichos populacionais. Mas ainda revela um necessário esforço de divulgação dos serviços ofertados a estes bairros populares para que se reproduzam números significativos. Torlig e Buta (2020) alertam para o fato de que grande quantidade de demanda não quer dizer necessariamente reflexo de acesso à Justiça.

Quanto ao tipo de serviço solicitado por este público, 52,1% desta demanda foi atribuída à busca por sentenças. O NUPEMEC entende que a busca por este serviço se deu pelo fechamento das unidades de bairro. O que também revela o anseio por informações gerais acerca do acompanhamento de serviços que de alguma forma já foram iniciados nestas unidades. Pode sugerir ainda uma demanda represada por este acesso ao Judiciário e a expectativa quanto à conclusão das diversas demandas judiciais já iniciadas em algum momento anterior à pandemia.

Quanto ao meio utilizado para solicitação do serviço, destacou-se o resultado de 69,9% de solicitações feitas através do *whatsapp*, revelando ser esta ferramenta um instrumento potencializador para divulgação dos serviços judiciários.

No que tange à avaliação do serviço prestado, houve 97,3% de satisfação, revelando para o NUPEMEC um resultado desafiador em função da comunicação via *whatsapp* exigir um tempo de atendimento consideravelmente menor. Este nível de satisfação aponta para a tendência cada vez maior do público que acessa estas ferramentas comunicacionais de buscarem serviços mais rápidos e com maior exigência de qualidade.

Os dados resultantes da Pesquisa de Opinião 2020 aplicada para os usuários dos serviços do CEJUSC virtual na capital baiana revelam a oportunidade de ampliação deste acesso à justiça através da modalidade virtual. Entretanto, aponta, em contrapartida, para a necessidade do Judiciário empreender esforços cada vez mais planejados para a divulgação de seus serviços. As especificidades deste público devem ser consideradas ao se formular estratégias e políticas voltadas para o maior acesso à Justiça.

Quanto às percepções das partes e advogados acerca da atuação do mediador nas audiências virtuais de mediação do Tribunal de Justiça da Bahia, 98% afirma ter recebido orientações quanto às regras das audiências, 98% entende que as partes foram tratadas com igualdade, 85% afirma ter havido acordo e 94% compreende ter ocorrido um resultado justo. O que em termos gerais demonstra o retorno positivo da utilização deste instrumento autocompositivo. Nas avaliações feitas por alguns advogados, depreende-se o quão relevante

se constituiu a ferramenta virtual para a condução das mediações. O aparato tecnológico mostrou-se ser, neste contexto delicado da pandemia, um mecanismo facilitador para este acesso à justiça.

E, por fim, ao responder à questão: Os Centros judiciários de Solução Consensual de conflitos – CEJUSCS - do Tribunal de Justiça da Bahia tem permitido através das práticas virtuais de mediação um maior acesso da população ao Sistema de Justiça? Depreende-se que embora no início da Pandemia o órgão receasse pelo seu uso em virtude das limitações e incertezas de se colocar em prática a mediação virtual, esta se tornou efetiva e como mais uma alternativa para a ampliação do acesso à justiça. É uma modalidade que veio para ficar, devendo-se pensar, na visão do órgão, na construção de um modelo híbrido na prestação deste serviço, presencial e virtual.

A utilização das audiências virtuais de mediação também sinaliza alguns desafios, visto que o acesso à internet e equipamentos, por ser para alguns usuários uma limitação de conhecimento tecnológico, acaba por excluir o acesso de uma parcela da população. O próprio órgão teve que investir em algumas estratégias criativas para incentivar a participação, como orientar os usuários a utilizarem pontos de acesso de internet pública, ou pedir para netos ou filhos auxiliarem a manusear o celular.

Depreende-se deste estudo algumas limitações de ordem metodológica, visto que este se restringiu aos dados secundários obtidos através do órgão estudado e da aplicação de um questionário aberto. Mas diante da riqueza das informações obtidas, faz-se oportuno o convite a outras pesquisas que possam aprofundar e revelar novas nuances para a temática da mediação e sua contribuição para um maior acesso à justiça. Finaliza-se aqui com alguns pontos de reflexão para estudos posteriores: de que forma as organizações do judiciário podem desenvolver estratégias para dar maior visibilidade aos serviços prestados virtualmente? Como a mediação virtual pode auxiliar o Judiciário a uma atuação mais dinâmica e sensível aos anseios sociais, sem correr o risco de limitar o atendimento a um seletivo público que acessa a internet?

REFERÊNCIAS

Chiareli, R. S. Um Olhar Macrofilosófico sobre a Qualidade da Justiça. Encontro de Administração da Justiça: *In anais do ENAJUS 2020 [recurso eletrônico]*. ISSN 978-85-54356-00-2. Recuperado de <http://www.enajus.org.br/anais/2020>

Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. (2015). Código de Processo Civil. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm

Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015. (2015). Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm

Metodologiacientifica.org. (2020, 15 de fevereiro). *Pesquisa de Estudo de Caso*. Recuperado de <https://www.metodologiacientifica.org/tipos-de-pesquisa/pesquisa-estudo-de-caso/#:~:text=A%20pesquisa%20de%20estudo%20de,de%20informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20relata%20uma>

Pozzatti, A., Jr. & kendra, V. (2015). Do conflito ao consenso: a mediação e o seu papel de democratizar o direito. *Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM*. v. 10, n. 10 / 2015. Recuperado de <https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/19760>

Tonin, M. M. (2019). *Arbitragem, mediação e outros métodos de solução de conflitos envolvendo o poder público*. São Paulo: Almedina. ISBN 978-85-8493-472-0.

Torlig, E. G. da S. & Buta, B. O. (2020). A Relação entre Acesso Potencial e Efetivo na Justiça Brasileira. Encontro de Administração da Justiça: *In anais do ENAJUS 2020 [recurso eletrônico]*. ISSN 978-85-54356-00-2. Recuperado de <http://www.enajus.org.br/anais/2020>

Tribunal de Justiça da Bahia. (2017). *Guia do Cejusc Cível e de Relações de Consumo*. Recuperado de <http://www5.tjba.jus.br/portal/wp-content/uploads/2018/07/GUIA-DO-CEJUSC-C%C3%8DVVEL-E-DE-RELA%C3%87%C3%95ES-DE-CONSUMO.pdf>

Tribunal de Justiça da Bahia. (2020). *Cejuscs Regionais do Estado da Bahia*. Recuperado de <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/11/CEJUSC-REGIONAL-TJBA-GUIA.pdf>

Tribunal de Justiça da Bahia. (2020). *Pesquisa de opinião 2020 – parte 1*. Recuperado de <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-de-opini%C3%A3o-2020-CEJUSC-VIRTUAL-PARTE-1.pdf>

Tribunal de Justiça da Bahia. (2020). *Pesquisa de opinião 2020 – Parte 2*. Recuperado de <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-de-opini%C3%A3o-2020-2%C2%BA-MEDIADORES-PARTE-2-1.pdf>

Tribunal de Justiça da Bahia. (2020). *Relatório Nupemec 2020*. Recuperado de <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/RELAT%C3%93RIO-NUPEMEC-2020.pdf>

Warat, L. A. (Org.). (2018). *Ecologia Psicanálise e mediação*. In: Em nome do acordo: a mediação no direito. Florianópolis: EModara, 2018. p. 17-28 .