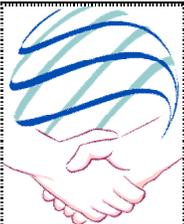

RELATÓRIO

TABULAÇÃO DE DADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DAS MEDIAÇÕES
DO CEJUSC DE TOLEDO/PR



Centro Judiciário de Solução
de Conflitos e Cidadania Toledo-PR

07 DE MARÇO DE 2017
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Toledo/PR



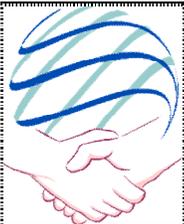
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
Rua Almirante Barroso, 3202, Centro Cívico - CEP: 85.905-010.
Toledo/PR.
Tel. (45) 3277-4813



RELATÓRIO DA TABULAÇÃO DE DADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO FEITAS PELOS MEDIANDOS DO CEJUSC DE TOLEDO/PR

I. Introdução

O CEJUSC de Toledo/PR, a despeito de buscar equacionar as variáveis quantidade e qualidade, no desenvolvimento de seu trabalho, dá ênfase à segunda variável. A qualidade da prestação jurisdicional é a grande busca dos magistrados coordenadores, dos servidores, estagiários e da equipe de mediadores, conciliadores e facilitadores do CEJUSC. De modo a dar implemento à constante avaliação qualitativa, em cada sessão/audiência de mediação, realizada no CEJUSC de Toledo/PR, é oportunizado às partes responder o cartão de pesquisa de satisfação (ANEXO I), nos moldes do contido no Manual de Mediação do CNJ 6ª Edição. O presente relatório é o resultado do dedicado trabalho de tabulação dos dados extraídos das respostas obtidas, por ocasião do preenchimento dos aludidos cartões de pesquisa de satisfação. Com isso, pretende-se aferir alguns índices estatísticos importantes no que concerne à qualidade do procedimento, permitindo um diagnóstico da situação atual do serviço prestado e um planejamento adequado para os próximos passos do trabalho.

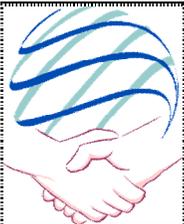


II. Objetivos

O presente relatório tem como objetivo principal demonstrar os resultados obtidos durante o cadastramento de todos os dados, extraídos dos cartões de pesquisa de satisfação respondida pelos mediandos e, quando o caso, por seus advogados, referentes a pré-processos e processos já judicializados do CEJUSC – Toledo/PR. A análise dos dados, especificamente, visa à demonstração da eficácia e a efetividade das técnicas de administração de conflitos que são aplicadas em casos reais, ainda quando o acordo formal não é alcançado, gerando assim um índice de satisfação dos jurisdicionados já que são resultados obtidos imediatamente ao final de cada sessão. Busca-se, pois, avaliar a qualidade do serviço público prestado, na percepção dos usuários.

III. Desenvolvimento

É salutar informar que a tabulação destes dados foi iniciativa do CEJUSC de Toledo/PR e sua execução foi, igualmente, de responsabilidade do servidor coordenador e de sua equipe de estagiários, sem auxílio de programas específicos. O único programa de computador utilizado foi o Microsoft Excel 2013 (sistema fornecido pelo TJPR) sendo empregadas, aproximadamente, 25 (vinte e cinco) horas de trabalho exclusivo do Servidor Coordenador deste CEJUSC, Sr. Samuel Augusto Rampon, para elaborar e estruturar uma planilha e fórmulas para cálculo das estatísticas, acrescida de, aproximadamente, 36 (trinta e seis) horas de trabalho do Servidor Coordenador, juntamente com as duas estagiárias do E. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, lotadas no CEJUSC Toledo/PR e de um Estagiário Voluntário para o cadastramento dos 1.349 (hum mil e trezentos e quarenta e nove) cartões preenchidos pelos mediandos nas audiências realizadas neste Centro. Foram 52.611 células preenchidas, repise-se, **MANUALMENTE** na referida planilha.

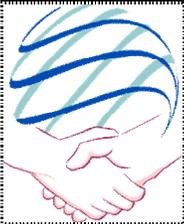


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
Rua Almirante Barroso, 3202, Centro Cívico - CEP: 85.905-010.
Toledo/PR.
Tel. (45) 3277-4813



A mediação é um dos métodos autocompositivos existentes na atualidade e se mostra altamente eficaz na administração dos conflitos, uma vez que visa ao restabelecimento das relações continuadas, tornando possível uma convivência harmoniosa ou, ao menos, respeitosa entre os envolvidos no litígio, já que o método permite a exploração mais ampla do conflito posto em Juízo, ultrapassando a lide juridicamente trazida à apreciação.

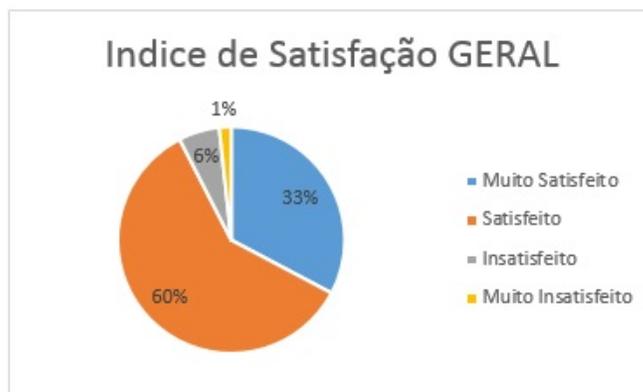
Para avaliar esse método vanguardista de resolução de contendas, não basta apenas aplicar e utilizar a mediação e suas técnicas a esmo, sem ao menos avaliar se o trabalho do mediador e o propósito da mediação foram alcançados. Para concretizar esse objetivo, o CNJ criou um formulário de avaliação para cada sessão, onde as partes externalizam os sentimentos que restou daquela sessão, sendo assim a possibilidade de



aferir o que lhes agradou e o que percebeu de bom nessa nova forma de aplicar-se a justiça.

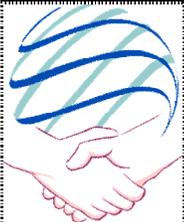
Buscamos as principais respostas que externam os sentimentos de cada parte envolvida, seja no polo passivo ou ativo, assim como, nos casos em que houve a participação de advogados, as respostas do profissional do Direito. A partir do corte metodológico eleito, extraíram-se os seguintes dados:

1. Quanto à satisfação ao final da sessão em qual participaram:



Percebemos que a satisfação foi alcançada na grande maioria dos casos, demonstrando que a mediação tem cumprido um dos seus papéis que permitir a experiência de participar com protagonismo da Justiça, ainda em casos em que o acordo não é atingido. Se pensarmos, especificamente, nas hipóteses, como se verá, em que a mediação culminou em formalização de acordo, podemos dizer que o método proporcionou, nesta perspectiva, a solução efetiva dentro daquilo que as partes esperavam.

2. Perguntando aos jurisdicionados se recomendariam para outras a Mediação para resolver conflitos responderam:

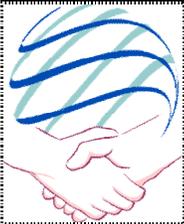


O estabelecimento de comunicação adequada e eficiente é demonstrada na análise desse item. Com efeito, quando os envolvidos mostram-se satisfeitos, isso lhes agrada, podendo elas (partes/ procuradores) indicar o CEJUSC como referência para outras pessoas, o que, no mesmo passo, torna conhecido o método da mediação, gerando a busca de outros interessados.

3. Quanto à pergunta, “sentiu-se melhor compreendido?”, o gráfico que segue demonstra quem, na prática, a promessa da mediação de exercer a alteridade e gerar empatia tem se tornado realidade no cotidiano do CEJUSC Toledo/PR:



Resta evidenciado que o método para resolução de conflitos foi apropriado para diminuir os impasses, na medida em que proporcionou as partes a exposição de Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Toledo/PR



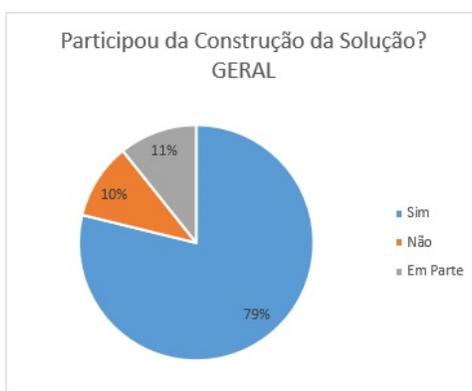
seus pontos de vista sobre a lide posta, que foi recebida com atenção e escuta ativa pela outra parte e pelos mediadores, que foram instrumentos para viabilizar uma boa comunicação. Esta reaproximação dos envolvidos frente ao problema permite a eles construir cooperativamente a solução, deixando-os em paridade para solucionar o confronto.

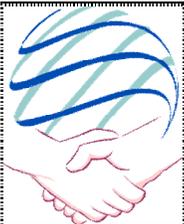
Dos dados até aqui analisados, podemos inferir, ainda, que a mediação fomenta emoções proativas a desconstruir problemas.

4. Ratificando essa conclusão, quando questionados se voltariam a utilizar ou participar de uma sessão como forma de resolver conflitos, temos que:



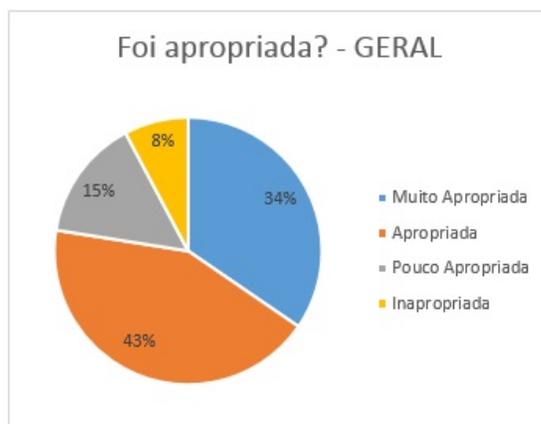
5. Não bastasse, o protagonismo vem refletido, de forma bastante significativa, no gráfico que organizou em percentuais as respostas à pergunta sobre a sensação de ter participado da construção da solução:





A participação da parte na construção de uma solução configura a sua vontade sendo respeitada, oportuniza aos envolvidos um melhor repertório comunicativo e de trato social, gera melhores índices de satisfação com o Poder Judiciário, na medida em que os mediandos, no CEJUSC Toledo/PR, chegaram naquilo que esperavam e que lhes é adequado, diante de seus próprios conflitos.

6. E para tornar ainda mais transparentes as informações sobre o método e seus benefícios, sancionando que as partes obtiveram satisfação, empatia e empoderamento, no sentido de resolverem seus problemas, assim como o de verificar se as expectativas estão dentro do que já eram esperados pelo CNJ, a pertinência da sessão foi solicitada no questionário:

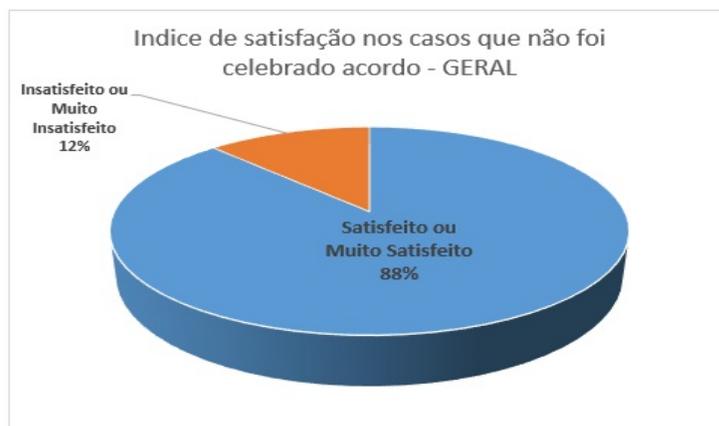


Se observarmos os dois percentuais maiores, quanto a essa questão, podemos perceber que 77% (setenta e sete por cento) dos mediandos acharam que o método foi pertinente para a resolução dos seus impasses, o que vem corroborar que a mediação é capaz de atender às expectativas que socialmente se tem do sistema judiciário e já que as partes receberam uma resposta adequada para o seu caso, até porque, com intermédio dos mediadores, construíram tal resposta. E, ressalte-se, num prazo razoável ou, ousaríamos dizer, num prazo expedito.

7. Uma das demonstrações que mais pesam para a afirmação de que os métodos autocompositivos, principalmente a mediação, são extremamente benéficos à

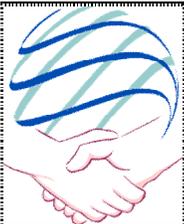


sociedade, é a do índice de satisfação nos casos em que NÃO FOI CELEBRADO ACORDO. Nestes casos, contrariando as expectativas, 88% (oitenta e oito por cento) das pessoas saíram satisfeitas ou muito satisfeitas.

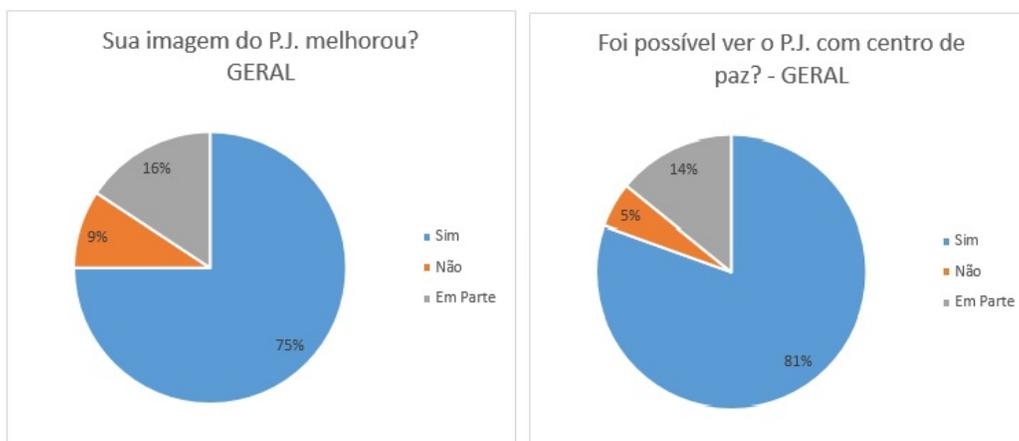


Pela da análise da resposta obtida nessa questão, pôde-se verificar o futuro promissor desse recurso, por ser adequado à solução de conflitos. Claro que seu sucesso depende da capacitação séria dos mediadores, da supervisão de seu trabalho e de um programa de formação continuada, o que é disponibilizado pela equipe do CEJUSC de Toledo/PR.

8. Os dados dos mais impactantes, em especial nesse momento de transição, em que os desafios de implantação dos métodos autocompositivos vem sendo constantemente desafiado por questões estruturais, financeiras e de nossa cultura jurídica e judicial, são os referentes ao Poder Judiciário em si. Para além da satisfação do usuário, a tabulação das pesquisas nos mostra a tão esperada ressignificação da visão do Poder Judiciário, ultrapassando a concepção de que o Poder Judiciário é excessivamente formal e inalcançável aos protagonistas do conflito; moroso, ou apenas está presente para trazer prejuízos as partes. O envolvimento das partes, com o auxílio da técnica de mediação e seus instrumentadores, ou seja, os mediadores, permitem a consolidação de um ideal, o qual, já há anos vem se tentando introduzir no nosso sistema: de que existem meios amigáveis para a resolução de seus conflitos, sem a total



necessidade de intervenção do poder judiciário. Vejamos, pois, conforme demonstra os gráficos abaixo:



IV. Considerações finais

Com o cadastramento de todos os cartões de pesquisa de satisfação, pôde-se constatar e demonstrar que a mediação produz resultados eficazes na solução do conflito, haja vista que as próprias partes entram num consenso e buscam, em trabalho cooperativo, a melhor forma de resolução de suas próprias questões. Corolário é a conquista do empoderamento, de forma a construírem uma solução criativa e pertinente ao caso, gerando assim a empatia pelo seu antagonista, o que facilita e com certeza corrobora para a sensação de satisfação e de efetiva resolução da lide, para além dos limites do juridicamente tutelado, por parte do jurisdicionado. A assunção da responsabilidade pela solução gera uma disposição em cumprir o avençado, outro ponto crucial para a efetividade dos serviços judiciários: a efetividade.

Os dados nos permitem concluir que, com o empenho da equipe do CEJUSC de Toledo/PR, a séria e constante formação de mediadores, o que gera a aplicação com precisão técnica dos princípios norteadores e éticos, das diretrizes, do procedimento estruturado e das ferramentas da mediação podemos alcançar, concretamente, as promessas da mediação.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
Rua Almirante Barroso, 3202, Centro Cívico - CEP: 85.905-010.
Toledo/PR.
Tel. (45) 3277-4813



Restou, ainda, a certeza de que o método está atendendo aos interesses da sociedade, quando busca apoio no Poder Judiciário e, além disto, é possível perceber a satisfação sentida pelas partes após as sessões.

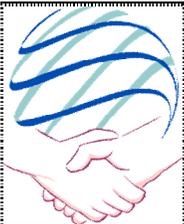
Além do diagnóstico, este relatório tem o objetivo de difundir os dados, dando credibilidade à mediação e, com isso, divulgar o método e consolidá-lo no meio jurídico e, mais importante, social de nosso país, investindo nos métodos autocompositivos.

Toledo, 07 de março de 2017

Rodrigo Rodrigues Dias
Juiz de Direito Coordenador
Instrutor de Mediação

Denise Terezinha Corrêa de Melo Krueger
Juíza de Direito Coordenadora Adjunta
Instrutora de Mediação

Samuel Augusto Rampon
Servidor do TJPR
Coordenador do CEJUSC - Toledo



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
Rua Almirante Barroso, 3202, Centro Cívico - CEP: 85.905-010.
Toledo/PR.
Tel. (45) 3277-4813



ANEXO I

(Cartão de Pesquisa de Satisfação)



Poder Judiciário
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
 CEJUSC - TOLEDO
 Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Toledo/PR.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – MEDIAÇÃO – PARTES

Tipo de ação: Cível Família Outros _____

Sala _____ Data _____

Prezado(a) cidadão(ã),

A presente *Pesquisa de Satisfação* tem o propósito de avaliar a qualidade do serviço prestado. As informações prestadas serão utilizadas para aprimorar o nosso trabalho. Com sua ajuda, poderemos assegurar serviços de mediação de qualidade para outros cidadãos. Garantimos o sigilo quanto à sua identidade e que as informações serão apresentadas em conjunto.

Por favor, responda às questões abaixo: FRENTE E VERSO

Nessa ação você é:

Solicitante (parte que deu entrada no processo)
 Solicitado (parte que foi acionada no processo)

Para este caso, a mediação foi:

Muito apropriada Pouco apropriada
 Apropriada Inapropriada

Houve acordo sobre:

Todas as questões Não houve acordo Algumas questões

Você se sentiu pressionado(a) a fechar um acordo?

Sim Não Em parte

Aspecto ou comportamento que fez com que se sentisse pressionado:

Você acredita que a mediação contribuiu para evitar conflitos futuros?

Sim Não Em parte

Você participaria do processo de mediação novamente? Sim Não

Você recomendaria a mediação para outras pessoas? Sim Não

Assinale o seu nível geral de satisfação com a mediação:

Muito satisfeito Insatisfeito
 Satisfeito Muito insatisfeito

Satisfação com a mediação e seus resultados

	Sim	Não	Em parte
Sentiu-se auxiliado(a) pelo mediador para negociar melhor com a outra parte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentiu que participou da construção da solução?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentiu-se melhor compreendido(a) pela outra parte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentiu que compreende melhor a outra parte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Com o auxílio da escala abaixo, por favor, avalie os seguintes aspectos:

5	4	3	2	1	N/A
Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não se aplica

Mediadores A B

Apresentação do mediador e das regras gerais da mediação	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Auxílio na comunicação com a outra parte	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Ajuda dada para aperfeiçoar as propostas e alcançar um acordo	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Imparcialidade e neutralidade (não julgar nenhuma das partes, não tomar partido)	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A
Esclarecimento dos procedimentos seguintes em caso de não haver acordo	A	5	4	3	2	1	N/A
	B	5	4	3	2	1	N/A

Aspectos gerais

Facilidade de encontrar o local da mediação: 5 4 3 2 1 N/A

Atendimento dado pelos servidores do Tribunal ao chegar no local: 5 4 3 2 1 N/A

Qualidade do espaço físico para a realização da mediação: 5 4 3 2 1 N/A

Visão do Poder Judiciário

	Sim	Não	Em parte
A sua imagem do Poder Judiciário melhorou depois da mediação?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foi possível ver o Poder Judiciário como um centro de paz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foi possível perceber o cuidado do Poder Judiciário com o usuário?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Você tem interesse em ser um mediador voluntário do Poder Judiciário?

Não Sim

Comentários e sugestões quanto ao processo de mediação e os mediadores:

Nome (Opcional): _____

Agradecemos sua colaboração!
 Informações no e-mail: toledo.cejusc@tjpr.jus.br