

MARIA DE LURDES HENRIQUES GUERRA

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NOS JULGADOS DE PAZ

A PERCEÇÃO DOS “ATORES DA JUSTIÇA”



UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA

PORTO

FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS

PORTO 2012

MARIA DE LURDES HENRIQUES GUERRA

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NOS JULGADOS DE PAZ

A PERCEÇÃO DOS “ATORES DA JUSTIÇA”



UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA

PORTO

FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS

PORTO 2012

MARIA DE LURDES HENRIQUES GUERRA

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NOS JULGADOS DE PAZ

A PERCEÇÃO DOS “ATORES DA JUSTIÇA”

“Trabalho apresentado à Universidade Fernando Pessoa como parte dos requisitos para a obtenção do grau de mestre em Mediação e Interculturalidade, sob a orientação do Professor Doutor Pedro Cunha”.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo procurar conhecer melhor a realidade portuguesa dos meios alternativos de gestão de conflitos, muito particularmente a mediação que é realizada nos Julgados de Paz (*JP*), do ponto de vista de quem ali tem intervenção profissional. Os Julgados de Paz são tribunais com características especiais, existindo neste momento 25 estruturas em funcionamento, volvidos que estão dez anos sobre a instalação dos quatro primeiros.

Nesse sentido, na presente investigação procurou aferir-se até que ponto os atores da justiça que ali intervêm – juízes de paz, mediadores e advogados – reconhecem (ou não) que os Julgados de Paz cumprem os seus objetivos fundamentais, podendo inclusivamente alargar as competências que lhes estão adstritas, em termos estruturais e operacionais. Mais concretamente em relação à mediação, enquanto serviço disponibilizado por aquelas estruturas, procurou-se analisar as perceções dos referidos profissionais, quanto a algumas dimensões que nos pareceram pertinentes relativamente a esse processo de gestão construtiva de conflitos.

Tendo-se seguido uma metodologia essencialmente quantitativa, os principais resultados provenientes da aplicação de um questionário, especificamente apontam para que os *JP* deveriam possuir uma competência superior em razão do valor e um alargamento relativamente à competência material significando que na prática, um maior número de ações poderiam ser-lhes submetidas levando, por um lado, a um maior descongestionamento processual dos tribunais judiciais e, por outro, a uma justiça mais célere para o cidadão. Já quanto à mediação, verificou-se uma tendência francamente positiva quanto ao desempenho dos mediadores na perceção dos juízes de paz e dos advogados.

ABSTRACT

The following study has the main purpose of seeking a better knowledge of the Portuguese reality concerning the alternative means of conflict management, specially the mediation that takes place in the Justice of Peace (*JP*), taking in consideration the point of view of those who are professional in this field. The Justice of Peace is a court with specific characteristics and after ten years of the establishment of the first four, there are now 25 of these structures in full operation.

In the present research we tried to evaluate up to what level, the actors of justice that work there – peace judges, mediators and lawyers – acknowledge (or not) that the Justice of Peace fulfill their fundamental purposes, and often go further, reaching other functions, both structural and operational. Specifically to mediation, regarded as a service maintained by those structures, we tried to analyze the perceptions of the referred professionals, concerning some dimensions that we thought pertinent towards that constructive management of conflicts process.

Having followed a methodology mainly quantitative, the most important results coming from the use of a survey, point toward the conclusion that the *JP* should have a larger reach, according to the value and a growth of the material capacity, i.e. in reality, a larger number of actions could be submitted, resulting, on one hand, to the efficiency and process speed of the lawsuits on the judicial courts, and on the other hand to a justice more swift to the citizen. In what concerns the mediation we could verify a quite positive tendency regarding the mediator's performance in the perception of the peace judges and lawyers.

À minha família e a todos os que me são queridos

AGRADECIMENTOS

Quem passa por um trabalho de investigação, sente como é importante todo o apoio e ajuda recebidos ao longo da mesma, sem os quais a tarefa a que nos propomos não obteria êxito.

Eu senti isso, especialmente porque este trabalho foi transversal a um conjunto de acontecimentos a nível pessoal, que se traduziram na incerteza quanto ao futuro e no desânimo face ao presente! Quando o sentido da vida é posto em causa, cada passo que damos é facilmente questionável e o caminhar em frente torna-se penoso.

Felizmente, tudo se conseguiu superar com coragem, esperança e o apoio dos que nos querem bem!

É, pois, importante salientar com um especial agradecimento a todos aqueles que tornaram este projeto possível, contribuindo para a construção do mesmo com a sua sabedoria e disponibilidade, mas também a todos os que me deram afeto, compreensão e apoio moral, sendo este meu manifesto de gratidão insuficiente, perante tudo aquilo que recebi.

Desde logo, ao Professor Doutor Pedro Cunha, meu orientador, pela Sua disponibilidade e por contribuir com o seu vasto saber para o meu crescimento a nível científico, levando-me à reflexão madura, conduzindo-me nesta viagem para mim tão nova e ao mesmo tempo tão fascinante.

Igualmente, estendo os meus agradecimentos à Universidade Fernando Pessoa, onde este estudo foi possível de concretizar, na pessoa do seu magnífico Reitor, excelentíssimo Senhor Professor Doutor Salvato Trigo.

Ao GRAL (Gabinete Para a Resolução Alternativa de Litígios), do Ministério da Justiça, pela prontidão na disponibilização das informações consideradas pertinentes para a presente investigação, bem como do prévio contacto aos mediadores dos Julgados de Paz.

Aos Colegas Mediadores, Juizes dos Julgados de Paz e Advogados que demonstraram interesse e prontamente se disponibilizaram em participar no estudo, sem os quais o mesmo não teria sido possível.

Um agradecimento aos meus amigos, os quais cada um à sua maneira foi caminhando a meu lado:

À Filipa, Mila e Ana, pelo carinho e palavras sempre de força, fé e esperança; à Maria João e ao Nuno, amigos de uma vida, pelo incentivo constante que me deram, acreditando sempre com otimismo no êxito deste trabalho;

Ao João Côrte-Real, pelo apoio, amizade e absoluta disponibilidade na partilha dos seus conhecimentos.

À Carla Lopes, pelo incessante incentivo neste desafio e preciosa ajuda, tanto com o seu saber, como moralmente, apoiando-me nas alturas de maior desânimo, uma vez mais revelando uma presença e amizade incondicionais.

À minha família do coração, meus filhos Joana e Diogo, meu marido e companheiro Pedro, pelo amor, confiança, otimismo e paciência nas horas mais difíceis. E também aos meus queridos pais pelo integral apoio que me deram, colocando as minhas prioridades como sendo as suas prioridades!

Sem vocês, esta viagem não teria sido possível.

A todos Vós, uma vez mais, um grande BEM-HAJA!

ÍNDICE

Índice de figuras

Índice de gráficos

Índice de quadros

Índice de siglas

INTRODUÇÃO	1
PARTE TEÓRICA	5
Capítulo I - O Conflito: um fenómeno complexo de definir e de gerir	6
1.1. Breve abordagem ao fenómeno conflitual	6
1.2. A gestão construtiva do conflito	10
1.3. A importância dos meios alternativos como forma de resolução de conflitos.	14
1.3.1. Meios adversariais	17
1.3.1.1. Via judicial	17
1.3.1.2. Arbitragem	18
1.3.2. Meios não adversariais	19
1.3.2.1. Negociação	19
1.3.2.2. Conciliação	20
1.3.2.3. Mediação	21
CAPÍTULO II - A Mediação de Conflitos: uma via pacífica	22
2.1. Breve alusão à história da Mediação	22
2.2. Características da Mediação	24
2.2.1. Os princípios da Mediação	26
2.2.2. As vantagens da Mediação	28
2.3. Principais áreas de atuação da Mediação Pública em Portugal	30
2.3.1. <i>SMF</i> – Sistema de Mediação Familiar	30
2.3.2. <i>SML</i> – Sistema de Mediação Laboral	31
2.3.3. <i>SMP</i> – Sistema de Mediação Penal	32
2.3.4. A Mediação nos Julgados de Paz	33

CAPÍTULO III - Os Julgados de Paz em Portugal: uma instância legal pacificadora	34
3.1. Breve síntese sobre a história dos Julgados de Paz em Portugal	34
3.2. Razão de ser dos Julgados de Paz	38
3.3. O “ <i>modus operandi</i> ” dos Julgados de Paz	40
3.4. A Mediação e os Julgados de Paz	43
CAPÍTULO IV - Os “atores da justiça”: agentes e relações de pacificação social	46
4.1. Os Juízes de Paz	46
4.2. Os Mediadores	49
4.3. Os Advogados	51
PARTE EMPÍRICA	53
CAPÍTULO V – Método	54
5.1. Introdução	54
5.2. Objetivos do estudo	56
5.2.1. Objetivo Geral	56
5.2.2. Objetivos Específicos	56
5.3. Instrumento e procedimentos	57
5.4. Formulação de hipóteses e operacionalização das variáveis	61
5.5. Caracterização da amostra	63
CAPÍTULO VI - Análise estatística e discussão de resultados	69
6.1. Introdução	69
6.2. Análise da consistência interna do instrumento utilizado.....	69
6.3. Resultados relativos á opinião sobre os <i>JP</i>	71
6.3.1. Características estruturais e modo de funcionamento dos <i>JP</i>	71
6.3.2. A Mediação nos <i>JP</i>	81
6.3.2.1. Mediadores	91
6.3.2.2. Juízes de paz	97
6.3.2.3. Advogados	101
6.4. Questões Pertinentes	105
CONCLUSÕES	108

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	114
WEBGRAFIA	118
ANEXOS	121
Anexo A - Listagem dos Julgados de Paz e o nº dos respectivos Juízes	122
Anexo B - Estatísticas dos Julgados de Paz	124
Anexo C - Questionário de elaboração própria administrado aos atores da justiça	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1. Organograma do GRAL	24
Figura 3.1. Organização Judiciária	37
Figura 3.2. Sequência dos Processos nos Julgados de Paz	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico nº 5.1. Distribuição por sexo do total dos sujeitos da amostra.....	64
Gráfico nº 5.2. Julgados de Paz mais conhecidos.....	67
Gráfico nº 6.1. Isolamento acústico das salas.....	74
Gráfico nº 6.2. A utilidade do serviço de mediação.....	75
Gráfico nº 6.3. Competência dos <i>JP</i> em razão do valor.....	80
Gráfico nº 6.4. Carácter obrigatório da Pré-mediação.....	84
Gráfico nº 6.5. Advogado como mais-valia na mediação.....	86
Gráfico nº 6.6. Mediação alargada a outros Tribunais.....	90
Gráfico nº 6.7. Mais acordos em conciliação quando as partes passaram previamente pela mediação	100
Gráfico nº 6.8. Caraterísticas reconhecidas aos mediadores.....	104

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1.1. Vários níveis de conflitos	8
Quadro 1.2. Caracterização sumária dos estilos de gestão do conflito	11
Quadro 1.3. Formas contenciosas e não contenciosas de resolução de conflitos....	16
Quadro 1.4. Características das formas contenciosas e não contenciosas de resolução de conflitos	16
Quadro 1.5. Características da negociação distributiva e integração	19
Quadro 2.1. Vantagens da mediação	29
Quadro 5.1. Participação no Estudo.....	64
Quadro 5.2. Distribuição da amostra em termos de idade.....	65
Quadro 5.3. Distribuição da amostra relativamente ao estado marital.....	65
Quadro 5.4. Distribuição da amostra relativamente às habilitações académicas....	66
Quadro 5.5. Distribuição da amostra relativamente à profissão.....	66
Quadro 5.6. Distribuição das áreas de formação, exceto Psicologia e Direito.....	66
Quadro 5.7. Anos de experiência ao nível dos Julgados de Paz.....	67
Quadro 6.1. Coeficientes <i>Alpha de Cronbach</i> e de <i>Spearman</i>	70
Quadro 6.2. Acessibilidade dos <i>JP</i> em termos de localização.....	72
Quadro 6.3. Perceção de acessibilidade em função da atividade dos inquiridos....	72
Quadro 6.4. Instalações dos <i>JP</i> em termos de conforto para os utentes.....	73
Quadro 6.5. Perceção de conforto em função da atividade dos inquiridos.....	73
Quadro 6.6. Opinião acerca da utilidade da mediação em função da experiência...	76
Quadro 6.7. Opinião acerca da utilidade do serviço de mediação em função da atividade exercida.....	77
Quadro 6.8. Competência material dos <i>JP</i>	78
Quadro 6.9. Dimensão “matérias a submeter aos Julgados de Paz”	78
Quadro 6.10. Dimensão “valores considerados adequados”	80
Quadro 6.11. Designação dos mediadores através de contacto telefónico.....	81
Quadro 6.12. Concordância com o modo de designação dos mediadores de acordo com a atividade exercida.....	81

Quadro 6.13. Teste <i>Pos-Hoc</i> para a concordância com o modo de designação dos mediadores de acordo com a atividade exercida	82
Quadro 6.14. Percepção sobre as condições de trabalho oferecidas.....	83
Quadro 6.15. Compreensão das regras e princípios da mediação pelas partes.....	85
Quadro 6.16. Auxílio do advogado na obtenção do acordo.....	85
Quadro 6.17. Presença do advogado como apoio a uma parte mais vulnerável.....	86
Quadro 6.18. Correlação entre a satisfação com a mediação e o auxílio do advogado na obtenção do acordo.....	87
Quadro 6.19. Correlação entre a satisfação com a mediação e o apoio do advogado à parte mais vulnerável.....	87
Quadro 6.20. Correlação entre a satisfação com a mediação e o advogado como mais-valia no processo.....	88
Quadro 6.21. Domínio de outra forma de gestão de conflitos: Negociação.....	89
Quadro 6.22. Domínio de outra forma de gestão de conflitos: Conciliação.....	89
Quadro 6.23. Mediação nos Julgados de Paz exercida somente por juristas.....	90
Quadro 6.24. Compreensão dos limites de atuação por parte dos advogados.....	91
Quadro 6.25. Partes mais cooperativas na presença de advogados.....	91
Quadro 6.26. Dificuldades na elaboração de acordos.....	92
Quadro 6.27. Dimensão “transpor dificuldades decorrentes da elaboração de acordos”	92
Quadro 6.28. Dificuldades na redação dos acordos e a formação de base.....	93
Quadro 6.29. Dimensão “dificuldades decorrentes do exercício da atividade”	94
Quadro 6.30. Dimensão “mais-valia do exercício da mediação”	96
Quadro 6.31. Percepção dos juízes de paz acerca do desempenho dos mediadores..	97
Quadro 6.32. Percepção dos juízes relativamente aos acordos que lhes são submetidos decorrentes da mediação.....	97
Quadro 6.33. Diferenças nos acordos com base na formação dos mediadores.....	98
Quadro 6.34. Maior cooperação entre as partes na conciliação, após mediação.....	99
Quadro 6.35. Associação entre maior cooperação e os acordos realizados, após as Partes passarem pela mediação.....	100
Quadro 6.36. Adesão à mediação.....	101
Quadro 6.37. Preparação de casos para mediação.....	102
Quadro 6.38. Prevalência da sua perspectiva de solução.....	102

Quadro 6.39. Diferença entre a mediação e a conciliação.....	103
Quadro 6.40. Diferença entre a mediação e a negociação.....	103
Quadro 6.41. Reconhecimento das competências dos mediadores.....	104
Quadro 6.42. Percepção dos advogados acerca do grau de satisfação dos clientes...	104
Quadro 6.43- Dimensão “melhoria dos Julgados de Paz”.....	106

ÍNDICE DE SIGLAS

(AAA) – *American Arbitration Association*

(ADR) – *Alternative Dispute Resolution*

(AR) – Assembleia da República

(Art.º) – Artigo

(CPC) – Código do Processo Civil

(CRP) – Constituição da República Portuguesa

(CTJ) – Conselho Superior de Magistratura

(DL) – Decreto-Lei

(EMJ) – Estatuto dos Magistrados Judiciais

(GRAL) – Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios

(JAI) – Justiça e Assuntos Internos do Conselho da União Europeia

(JP) – Julgados de Paz

(LJP) – Lei dos Julgados de Paz

(MJ) – Ministério da Justiça

(RAL) – Resolução Alternativa de Litígios

(SMF) – Sistema Mediação Familiar

(SML) – Sistema Mediação Laboral

(SMP) – Sistema Mediação Penal

(STJ) – Supremo Tribunal de Justiça

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como pano de fundo motivador procurar conhecer melhor a realidade portuguesa dos meios alternativos de gestão de conflitos, muito particularmente a mediação que é realizada nos Julgados de Paz (*JP*), volvidos que estão dez anos sobre a instalação dos quatro primeiros (Lisboa, Oliveira do Bairro, Seixal e Vila Nova de Gaia), sendo que a rede conta neste momento com 25 Julgados de Paz.

Espera-se, assim, do estudo teórico e empírico realizado, um conhecimento mais aprofundado sobre esta realidade portuguesa, ainda bastante recente, por forma a aclarar-se os benefícios da mediação como meio alternativo na resolução de litígios e a perceção daqueles que com ela contactam, tanto direta (advogados e mediadores) como indiretamente (juízes de paz), pois na nossa perspetiva o papel do mediador vem assumindo um novo destaque no universo da gestão construtiva dos conflitos, já que pode desenvolver um importante papel na pacificação social, uma vez que o grande objetivo é resolver os conflitos, preservando-se as relações interpessoais.

Citando Serrano (1996), vivemos tempos de supremacia da cultura do diálogo, pois existe cada vez mais a convicção de que a melhor maneira dos conflitos sociais serem resolvidos é através do acordo, o pacto e a negociação nas suas múltiplas formas, sendo uma delas a mediação.

Os Julgados de Paz têm vindo a assumir-se como uma nova referência na resolução das contendas em Portugal. Para tal tem contribuído o descrédito na justiça que tem levado à busca de novas formas, mais rápidas e menos dispendiosas de “fazer Justiça”. Este movimento assente nos meios alternativos de resolução de litígios, de descentralização do poder de administrar a justiça por parte dos tribunais, tem por sua vez como resultado o descongestionamento do sistema judicial. E todos sabemos como isso pode ser de grande importância atendendo à realidade da justiça em Portugal, onde a dignidade da defesa para um cidadão é muitas vezes tardia a chegar. O Estado já vai assumindo, assim, por vezes, um papel claramente subsidiário na resolução dos conflitos, constituindo, por isso, os meios alternativos, um importante instrumento na desjudicialização de certas questões.

Os Julgados de Paz veiculam, por conseguinte, a transição de uma cultura litigante, para uma cultura dialogante quanto ao modo como tratar o cidadão e o próprio conflito, vindo a dar destaque à mediação que aí assume um papel essencial. Já por outro lado, assume também o juiz de paz um papel fundamental, na medida em que, ao contrário do juiz do Tribunal Comum, assume uma postura muito mais informal ao sentar-se ao mesmo nível das partes, com elas dialogando diretamente, procurando em primeira linha a conciliação e só depois julgando a causa se aquela não for conseguida, visando sempre a pacificação, sem que isso seja sinónimo de perda de autoridade (Ferreira, 2011).

Uma característica fundamental destes tribunais, é assim, a existência do serviço de mediação, pois cada Julgado de Paz possui um serviço de acesso totalmente voluntário.

Os *JP* constituem, assim, estruturas de mediação e conciliação, em alternativa aos tribunais comuns e cujo principal objetivo consiste em permitir a participação cívica dos interessados e estimular a justa composição dos litígios por acordo das partes, cujos procedimentos estão concebidos e são orientados por princípios de simplicidade, adequação, informalidade, oralidade e absoluta economia processual, conforme dispõe o art.º 2º da Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho – Lei dos Julgados de Paz (*LJP*).

A ideia é, por conseguinte, um melhor e maior acesso à justiça, bem como a sua humanização, em que é dada voz ao cidadão, pois quantas vezes a justiça institucionalizada, tal como a conhecemos, com o excessivo formalismo, burocracia, onerosidade e acesso restrito ao apoio judiciário, funcionam como fatores dissuasores para o cidadão, quando pensa a ela recorrer.

O presente trabalho apresenta-se dividido em duas partes principais: uma teórica, composta por quatro capítulos dedicados à revisão de literatura considerada pertinente para inclusão na investigação, e uma parte empírica, composta por dois capítulos onde é explanado o estudo a que nos propusemos.

Assim, iniciámos o nosso estudo no Capítulo I com uma breve abordagem ao fenómeno conflitual, uma vez que é o conflito que está na génese da mediação, passando depois pela gestão construtiva do conflito de modo a compreenderem-se as vantagens que daí

advêm, finalizando-se com a importância dos meios alternativos como forma de resolução; de salientar que aqui fizemos a distinção entre os meios adversariais dos não adversariais, caracterizando cada uma das formas existentes de RAL (Resolução Alternativa de Litígios).

No Capítulo II o enfoque é na Mediação de Conflitos, com uma breve alusão à sua história, caracterização e áreas de atuação em Portugal, pois neste momento a mesma opera, a nível público, em quatro áreas fundamentais: familiar, laboral, penal e civil.

O Capítulo III é dedicado aos Julgados de Paz em Portugal, procedendo-se ao respetivo enquadramento conceptual, o qual incide sobre a história, a caracterização e o *modus operandi* destas instâncias no nosso país.

Segue-se o Capítulo IV onde a incidência é sobre os profissionais que diretamente se encontram ligados à mediação nos Julgados de Paz, a saber: os advogados cujo conhecimento advenha do acompanhamento dos seus clientes à mediação, os mediadores que façam parte das listas dos Julgados de Paz e os próprios juízes de paz.

A segunda parte do nosso trabalho, está mais dedicada à parte empírica, aí se referindo o tema e a justificação das motivações para este estudo, as questões de investigação e os objetivos gerais e específicos, bem como os principais constrangimentos inerentes à mesma. Apresenta-se também o método utilizado e a razão de ser das opções tomadas quanto à escolha do método de investigação social, assim como as hipóteses formuladas, os instrumentos concebidos e os procedimentos que estão a ser seguidos. Por fim, refere-se a amostra selecionada e as suas características sociodemográficas.

De salientar, desde já, que a investigação social realizada assentou essencialmente no método quantitativo, com recurso à técnica do inquérito por questionário. Desse modo, procedeu-se à elaboração de um questionário para os diversos atores sociais que constituem a amostra do estudo efetuado. Atendendo às características da população-alvo da pesquisa, optou-se por administrar o mesmo de forma direta.

Os inquéritos por questionário foram dirigidos aos vinte e seis juízes de paz portugueses e aos 123 mediadores inscritos nas listas oficiais do Ministério da Justiça.

Relativamente aos advogados e face aos constrangimentos sentidos no decorrer do trabalho de campo, optou-se pela recolha de uma amostra de conveniência.

No Capítulo VI é feita a análise dos resultados decorrentes do tratamento estatístico do estudo empírico empreendido, bem como a sua discussão, onde sumariamente se invocam as principais conclusões a que foi possível chegar.

Por último, realiza-se uma breve reflexão final sobre o estudo ora apresentado permitindo-nos aferir em que medida se cumpriram os objetivos antes propostos, pelo que se espera que o presente trabalho constitua num contributo para o conhecimento sobre as estruturas dos Julgados de Paz, e muito particularmente no papel da mediação no seio destas instâncias.

PARTE TEÓRICA

CAPÍTULO I - O CONFLITO: UM FENÓMENO COMPLEXO DE DEFINIR E DE GERIR

1.1. Breve abordagem ao fenómeno conflitual

“Em primeiro lugar, o conflito está em nós, mas como não aprendemos a olhar-nos antes de olhar para os outros, conservamos tal imperfeição e atribuímos facilmente aos outros os pensamentos que estão em nós.”

Lascoux (2009, p. 55)

O conflito tem vindo a ser estudado por diversas ciências do conhecimento, constituindo um fenómeno complexo, abundando perspectivas e modelos explicativos do mesmo.

Assim, não constitui objetivo do presente trabalho o estudo aprofundado do fenómeno conflitual, mas tão só uma breve abordagem do mesmo com vista ao enquadramento do estudo pretendido, uma vez que é o conflito que está na génese da mediação.

Começando, então, a nossa abordagem, apercebemo-nos que, em termos gerais, quando se pensa em conflito, há um sentimento associado a algo desagradável, que transporta uma carga negativa sobre aqueles que o vivem. A própria definição dada pelo dicionário encerra uma visão negativa do mesmo: “(...) luta, disputa, desentendimento, confusão, tumulto, desordem (...)”. Por outro lado é usual perguntar-se quem tem culpa, ou razão, quem irá ganhar, ou se se vai fazer justiça. Procura-se assim a culpa ou a razão, com a projeção dos nossos juízos de valor, experiências e vivências (Lascoux, 2009).

Face a um conflito, muitos indivíduos têm por isso uma reação natural de evitamento ou de o ultrapassar rapidamente; contudo, essas reações podem não ser a melhor opção para a sua resolução, constituindo por vezes um erro, pois nem sempre resultam em benefícios para os interesses dos indivíduos e grupos em causa (De Dreu, 1997, *cit. in* Cunha, Rego, Cardoso e Cunha, 2007)

Quando procuramos a abordagem científica do fenómeno conflitual, verificamos que é

generalizada a ideia de que o conflito é inerente ao ser humano, uma vez que consideram que é impossível viver sem conflitos. Dando alguns exemplos, como refere Friedberg (1995), "(...) *o universo complexo das relações humanas e da interação social é sempre potencialmente instável e conflitual.*"

Parkinson (2008) aponta que a vida sem conflito seria estática, concluindo que o conflito, em si, não é nem positivo nem negativo, mas sim uma força natural necessária para crescer e mudar.

O estudo do fenómeno conflitual tem, pois, entusiasmado inúmeros autores, sendo que Jandt, (1973, *cit. in* Folberg & Taylor, 1992) apontava que o estudo sobre o conflito e a respetiva resolução, fosse em que situação fosse, poderia constituir o laboratório de investigação mais satisfatório e importante daquela década (dos anos 70).

Partindo para a definição do conceito de conflito e a sua razão de existir, para Serrano & Rodríguez (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011), ele é definido como "(...) *quando duas ou mais partes se enfrentam entre si para alcançar objetivos percebidos como incompatíveis*". Trata-se aqui de uma situação social de confronto, podendo estar subjacentes estados emocionais entre os envolvidos, como hostilidade ou tensão, estados cognitivos como a perceção de antagonismo e comportamentos de recusa, como inimizade e violência; poderão existir também, de perceção de incompatibilidade parcial ou total de objetivos, metas, desejos ou valores.

Na visão de Cunha et al. (2007), os indivíduos litigam devido à discordância de ideias, divergência de pontos de vista, diferentes desejos, contrastes na interpretação dos factos, valores opostos, etc., podendo tais conflitos serem mais ou menos exacerbados ou duradouros em termos temporais.

Nesta simples abordagem, é notório quanto o fenómeno pode ser complexo, tão complexo e diverso que podemos categorizar de diferentes modos os vários tipos de conflitos. Uma das categorizações mais simples aponta para a sua diferenciação entre intrapessoais e interpessoais (Folberg & Taylor, 1992).

Cunha et al. (2007) vão, no entanto, mais longe quando os categoriza de acordo com o nível em que ocorrem: intrapessoais, interpessoais, intragrupoais, intergrupoais, intra-

organizacionais e inter-organizacionais, conforme o quadro seguinte.

Quadro 1.1. Vários níveis de conflitos

Nível	
Intrapessoal	O conflito ocorre dentro do indivíduo, podendo incidir no conflito de ideias, pensamentos, emoções, valores, predisposições;
Interpessoal	O conflito ocorre entre indivíduos (e.g., colegas de trabalho);
Intragrupal	O conflito ocorre dentro de um pequeno grupo (e.g., os membros de um comité colidem sobre a questão de se saber como reduzir custos: despedindo ou mudando de instalações);
Intergrupal	O conflito ocorre entre grupos (e.g., equipa A vs. Equipa B);
Intra-organizacional	O conflito abrange a generalidade das partes da organização (e.g. conflito generalizado entre chefias e subordinados);
Inter-organizacional	O conflito ocorre entre organizações (e.g., uma associação ambiental e uma empresa colidem por razões ambientais - poluição);

(Adaptado de Cunha et al., 2007)

Diferente classificação das anteriores é apontada por Thomas (1992, *cit. in* Cunha et al., 2007) e assenta na matéria constituinte do conflito, diferenciando entre os conflitos de objetivos/interesses, os cognitivos (ou de julgamento) e os normativos embora, de acordo com o autor, o mesmo conflito possa incorporar as três formas referidas.

Podemos, assim, estar perante conflitos objetivos ou de interesses quando pelo menos uma das partes se sente ameaçada na medida em que percebe que os seus fins, interesses, objetivos ou satisfação de necessidades são incompatíveis com as da outra parte procurando, então, alcançar os seus objetivos, obstruir o esforço da outra parte ou tentar obter uma solução compatível para ambas.

Já os conflitos cognitivos, ou de julgamento, expressam-se em controvérsias, pois resultam da divergência na avaliação cognitiva de dados empíricos ou factuais. Por sua vez, as controvérsias podem ser construtivas ou destrutivas, sendo que, no primeiro

caso, as partes ouvem-se mutuamente conseguindo trocar informação, confiar e incorporar perspectivas, ao passo que nas destrutivas, ocultam informação relevante, não se escutam mutuamente e procuram dominar a outra parte.

Por último, os conflitos normativos resultam de divergências na aplicação das normas, no grau de adesão dos comportamentos às normas e nas sanções a aplicar em caso de violação das mesmas. Nestes casos, podem derivar de critérios de ordem ética, de justiça, de hierarquia social, ou outros existentes no sistema social.

Da análise resulta, por conseguinte dizer, que o conflito enquanto fenómeno inerente ao ser humano, não obstante poder transportar uma carga negativa sobre quem o vive, pode constituir uma oportunidade de crescimento pessoal e interpessoal, assumindo a sua gestão um papel crucial nessa mudança. Se o conflito for gerido construtivamente, a energia que é produzida pode ser canalizada de uma forma edificante ao invés de destrutiva. Significa isto que, quando os conflitos são geridos de uma forma integradora, em vez da opção pela via da disputa, as relações podem ser mantidas e até reforçadas (Parkinson, 2008); e referindo Serrano (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011), “(...) os conflitos são consequência da própria interação social e (...) à medida que esta vai sendo mais complexa, presenciaremos obrigatoriamente um maior número de situações conflituais. O objetivo consistirá em possuir instrumentos adequados para lhes fazer frente de maneira positiva”.

Em conclusão, para o nosso estudo interessa reter que o conflito é visto, de uma maneira geral, como um processo dinâmico de interação humana sendo que estar em conflito é apenas uma das possíveis formas de relacionamento entre indivíduos, grupos ou organizações, tal como o é, por exemplo, a cooperação, daí que o conflito não seja visto como algo desagradável ou negativo uma vez que constitui um meio de evolução social.

1.2. A gestão construtiva do conflito

“... o problema não está no conflito em si, mas na sua má gestão.”

Amado & Freire (2002, p. 23)

Tal como vimos anteriormente, uma vez que o conflito, enquanto processo dinâmico e potenciador de oportunidades de mudar e crescer, irá transformar os indivíduos que o vivenciam, seja nas suas relações com os outros, seja na relação consigo mesmos, é importante a forma como o mesmo é gerido, pois dela depende o êxito ou o fracasso de todo o processo.

Na ótica de Schnitman & Littejohn (1999), a nossa cultura tem privilegiado o paradigma ganhar-perder e, com isso, limitado outras possíveis opções de resolver os conflitos. A discussão e o litígio, onde em regra uma parte sai a ganhar e outra a perder, vem não só dificultar o relacionamento entre os sujeitos, bem como gerar custos económicos. Inversamente, os contextos de resolução alternativos proporcionam às partes a possibilidade de um ganho conjunto, resolvendo as respetivas contendas de uma forma cooperativa e com reconhecimento da singularidade de cada uma.

Isto é importante, na medida em que a cultura contemporânea assume diversos contextos, atendendo à diversidade cultural, religiosa, racial, económica e geográfica, que determinam o modo como cada sujeito constrói e dá sentido à sua realidade.

É por isso que as novas metodologias para a resolução alternativa de conflitos proporcionam opções não litigantes, constituindo práticas transversais aos diversos contextos sociais. Elas são estruturadas para capacitarem os indivíduos a aprenderem a aprender, permitindo assim uma avaliação tanto das divergências como das convergências (Schnitman & Littejohn, 1999).

De acordo com diversos autores (Schnitman & Littejohn, 1999 e Cunha, 2008) à medida que as divergências vão sendo ultrapassadas, verifica-se a redução da escalada do conflito, o que por sua vez potencia a habilidade por parte dos sujeitos, de compreenderem aos pontos de vista do outro, abrindo caminho para novas e práticas maneiras de resolver as diferenças.

Neste sentido importa fazer referência a alguns autores cujos estudos versaram sobre a utilização de estratégias com vista a ultrapassarem os obstáculos na gestão dos conflitos.

Cunha et al. (2007) apresentam um esquema figurativo de “*Resposta ao conflito*”, conforme o Quadro 1.2. a seguir apresentado:

Quadro 1.2. Caraterização sumária dos estilos de gestão do conflito

Estilos	Caraterização	Posicionamento típico
Evitamento	Ignorar ou negligenciar os interesses de ambas as partes, evitando envolvimento no assunto, permitindo-se que os acontecimentos sigam o seu curso, sem tentar que eles confluem para a satisfação de interesses de uma ou outra parte;	"Deixemos que o problema se resolva por si próprio."; "É preferível não me envolver neste diferendo".
Acomodação	Disponibilidade para satisfazer os interesses do outro negligenciando os próprios. Existe desejo de alcançar os objetivos mesmo à custa dos próprios. Apoio de opiniões contrárias mesmo que sobre elas se tenham reservas; ou o esquecimento da transgressão praticada pelo outro;	"Eu aceito que a tua vontade prevaleça."; "Eu subjugo-me à tua argumentação".
Competição / dominação	Tentativa de satisfazer os interesses próprios, sem consideração pelos do outro. Tenta-se alcançar os próprios objetivos sacrificando os do outro, ou tenta-se convencer o outro de que o seu julgamento é correto e o dela incorreto; ou tenta-se induzi-la a aceitar a culpa p/ alguma transgressão e assumir as consequentes responsabilidades;	"Eu não cedo."; "Não dou o braço a torcer."; "Para eu ganhar tenho de fazê-lo perder".
Compromisso	Tentativa de satisfazer moderada mas incompletamente os interesses de ambas as partes. Daí pode resultar uma busca parcial de uma meta/objetivo, a procura de um acordo parcial para um julgamento/ideia/opinião, ou a aceitação parcial da culpa;	"Vamos dividir isto a meio?"; "Eu dou-te isto, tu dás-me isso, em troca".
Colaboração	Tentativa de satisfazer completamente os interesses de ambas as partes. Isso pode significar a tentativa de obtenção de uma solução "ganha-ganha" que permite a ambas as partes o alcance completo dos seus objetivos; ou a busca de uma nova conclusão/ideia que incorpore os aspetos válidos dos julgamentos de ambas as partes ou a tentativa de chegar a um conjunto partilhado de expectativas e a uma interpretação da transgressão que permita estabelecer padrões consensuais acerca do que é aceitável numa dada situação;	"Estes são os meus interesses. Queres dizer-me quais são os teus?"; "Como podemos obter ganhos mútuos?".

Adaptado de Cunha et al. (2007)

Partindo da observação do esquema figurativo supra, verificamos que os autores apontam cinco formas de resposta perante o conflito, de onde derivam os vários comportamentos assinalados.

De acordo com os autores resulta que gerindo o conflito de uma forma cooperante e integradora poderá chegar-se à melhor solução e à sua resolução sendo que também a longo prazo esta postura parece demonstrar a que melhores resultados produz. As partes, ao adotarem estratégias de comunicação, partilhando ideias, ouvindo o ponto de vista do outro e sem ataques mútuos, conseguem dar resposta ao conflito mediante a escolha conjunta da melhor opção. Isto traduz-se no acordo justo, com menores probabilidades de incumprimento futuro.

Também Chabot (1995) alude para a escolha, por parte dos indivíduos, de três estratégias perante o conflito: evitar; desativar ou enfrentar. Quando os indivíduos optam por se enfrentar, encontram-se por sua vez três abordagens distintas: ganhar – perder, que implica táticas de poder, nomeadamente o uso de autoridade ou da força; perder-perder, em que as partes preferem perder do que ver o outro ganhar; ou ganhar-ganhar. Nesta última abordagem, Myers & Myers, (1984, *cit in* Chabot, 1995) apontam o conflito como um sintoma do problema que deve ser resolvido, não como uma batalha a ganhar, mas sim com criatividade e vontade procurar-se uma solução integradora das duas visões em oposição.

Já na visão de Deutsch (1990, *cit. in* Cunha & Leitão, 2011) são necessárias várias competências para se poder construtivamente gerir um conflito, nomeadamente:

- Reconhecer o tipo de conflito em que se está envolvido;
- Respeito mútuo pelos próprios interesses e da outra parte;
- Interesses e posições deverão ser distinguidos;
- Através da exploração dos interesses de todos os envolvidos, deverão ser identificados os que sejam comuns e compatíveis de modo a serem partilhados;
- Através da exploração dos interesses de todos os envolvidos, identificar os interesses divergentes, encarando-os como um problema comum a ser resolvido de forma cooperativa;

- Comunicar de forma “aberta” e que todos entendam, mantendo simultaneamente uma escuta ativa;
- Estar alerta para situações de enviesamento, distorções perceptivas, juízos erróneos e pensamento estereotipado, que poderão ocorrer com alguma frequência;
- Desenvolver competências de modo a lidar com situações conflituais difíceis;
- Autoconhecimento de forma a saber dar resposta perante os diversos tipos de conflito.

No mesmo sentido Ury (1983, *cit. in* Folberg, 1992), aponta um método com vista a uma negociação com êxito baseado em quatro pressupostos:

- Separar as pessoas dos problemas;
- Centrar-se nos interesses e não nas posições;
- Criar opções tendo em vista o benefício mútuo;
- Insistir em critérios objetivos.

Importa ainda assinalar que o conflito produz consequências construtivas ou negativas que variam em função das partes percecionarem interdependência positiva ou negativa relativamente ao alcançar dos respetivos objetivos. Uma conexão positiva entre os sujeitos produz a cooperação e é acompanhada de consequências benéficas para ambas as partes, ao passo que uma conexão negativa entre os objetivos dos sujeitos leva à competição, com consequências prejudiciais (De Dreu & Van Lange, 1995, *cit in* Cunha & Leitão, 2011).

Já no entendimento de Putnam e Wilson (1982, *cit. in* Cunha & Leitão, 2011), são apontados três estilos de gestão de conflito: a não confrontação, a orientação para a solução e o controle.

A não confrontação prende-se com o evitar o conflito ou com a cedência unilateral perante os interesses da outra parte.

Quanto à orientação para a solução, reflete a busca num acordo que seja aceitável para ambas as partes, ou a cedência bilateral com o objetivo de se atingir um compromisso.

Relativamente ao controle, reflete a busca por um acordo que satisfaça os interesses pessoais, sem considerar os desejos ou as necessidades dos oponentes.

Esta abordagem conduz-nos assim, necessariamente, aos vários meios de resolução dos conflitos: por um lado, os adversariais, onde se incluem a arbitragem e a via judicial, por contraposição aos não adversariais, ou seja, à negociação, conciliação e mediação, vistos como meios de resolução alternativa de litígios (RAL).

1.3. A importância dos meios alternativos como forma de resolução de conflitos

Atualmente vive-se num mundo em que a fase aguda de conflito e violência é quase generalizada verificando-se fortes tensões sociais decorrentes de conflitos económicos, religiosos ou étnicos entre os países.

Neste sentido, temos de olhar para cada sociedade e para cada cultura, cujas relações sociais se tecem também no conflito e aos mais diversos níveis, fruto de uma sociedade altamente competitiva e acelerada. Assiste-se à globalização da economia, à variedade cultural cada vez mais marcante em Portugal, fruto da imigração de pessoas oriundas dos mais variados países, portadoras da sua cultura própria; assiste-se à evolução informática que a cada minuto se supera a si própria, etc., tudo dando origem a novas formas de conflito. A resolução dos conflitos é uma realidade que até há bem pouco tempo estava exclusivamente nas mãos do sistema judicial, mas, gradualmente, foi-se verificando que este sistema se mostrava desadequado face ao aparecimento de novas formas de conflito e também ao seu aumento exponencial. Neste sentido a necessidade de mudança tornou-se quase imperativa, acompanhando os “ventos” internacionais que já há muito tempo se faziam sentir e que apontavam para novos caminhos, para uma nova forma de resolução de conflitos (Lopes & Cunha, 2011).

Esta mudança trás consigo uma visão totalmente distinta da tradicional e sem a carga de litigância a que a sociedade se habituou, procurando a preservação das relações entre os sujeitos: possibilita o diálogo e promove uma mudança de paradigma. Essas práticas levam em conta o indivíduo como ser único, focalizando o trabalho no ganho conjunto de uma forma cooperante e consensual.

As formas alternativas de resolução de conflitos começam, então, a delinear-se como uma resposta e a definir-se, com o passar do tempo, como uma alternativa eficaz aos meios judiciais tradicionais. Ora, a via judicial centra-se na figura do juiz, no seu papel de julgador; por seu turno, a advocacia tem na litigância um marco referencial: a oposição dos ideais, a disputa/contenda, a transferência para o advogado no tratamento do problema. Ao invés, os meios alternativos, não adversariais, não se centram na litigância, nem o protagonismo na resolução das contendas se centra na figura de terceiros, como advogados ou juízes, mas sim, nas partes, como abordaremos mais adiante (Lopes & Cunha, 2011).

Os meios alternativos, como teremos mais à frente oportunidade de melhor explicar, tiveram origem nos EUA sob a designação de *Alternative Dispute Resolution (ADR)*¹, expressão usada para designar todos os procedimentos de resolução de contendas sem a intervenção de uma autoridade judicial. Estas práticas têm sido apontadas como possuidoras de inúmeras vantagens, nomeadamente:

- Descongestionamento dos tribunais;
- Facilitação do acesso à justiça;
- Incentivo das comunidades no tratamento de conflitos e disputas.

Estes procedimentos permitem aumentar a compreensão mútua enquanto indivíduos, dos participantes, possibilitando a criação de opções que conjuntamente levarão à escolha da melhor solução numa perspetiva de ganho mútuo, à preservação das relações entre os intervenientes: ataca-se o problema e não as pessoas.

Contudo, antes de se proceder à escolha mais adequada para resolução de um conflito, é necessário conhecer o que os diferencia de modo a que essa escolha seja adequada.

Assim sendo podemos começar por distinguir de entre os meios de resolução de litígios, as formas adversariais e as não adversariais, conforme quadros a seguir apresentados.

¹ Em França por *Mediation, Arbitrage, Conciliation (MAC)* e em Portugal por Meios de Resolução Alternativa de Litígios ou simplesmente *Resolução Alternativa de Litígios (RAL)*, embora segundo Almeida (2010) em Portugal seja duvidoso falar de um movimento, porque só muito recentemente se valorizam estes meios.

Quadro 1.3. Formas contenciosas e não contenciosas de resolução de conflitos

CONTENCIOSAS	NÃO CONTENCIOSAS
Processo judicial	Negociação
Arbitragem	Conciliação
	Mediação

Adaptado de Vezzulla (2001)

Quadro 1.4. Características das formas contenciosas e não contenciosas de resolução de conflitos

CARACTERÍSTICAS	
Contenciosas	Não Contenciosas
As partes enfrentam-se	As partes cooperam
O procedimento é controlado por terceiros Na arbitragem é misto: o controlo começa pelas partes e depois pelo árbitro	As partes controlam o processo
Um terceiro decide	As partes decidem
Centra-se no passado	Centra-se no presente e no futuro
Trabalha sobre a realidade formal	Trabalha sobre a realidade real
Não pode ser interrompido (Na arbitragem, a partir do Compromisso)	Pode ser interrompido
O seu resultado não satisfaz plenamente	O acordo satisfaz plenamente (exceto na conciliação)
O seu resultado pode não resolver o conflito	O seu resultado pode resolver o conflito (exceto na conciliação)

Adaptado de Vezzulla (2001)

Numa primeira análise, podemos distinguir entre técnicas privadas e públicas, sendo públicos os processos judiciais e a conciliação (quando realizada dentro do sistema judicial), e privadas a negociação, a arbitragem, a mediação e também a conciliação (quando) realizada fora do sistema judicial.

Como formas contenciosas, também denominadas de meios adversariais, temos o processo judicial e a arbitragem, por oposição às não contenciosas (não adversariais) que são a negociação, a conciliação e a mediação.

1.3.1. Meios adversariais

1.3.1.1. Via judicial

A via judicial é a forma tradicional de resolução de conflitos, em que as partes “entregam” a decisão do caso a um terceiro investido de autoridade – o Juiz. As partes são geralmente representadas por advogados e não têm qualquer participação ativa no desenrolar do processo, sendo um meio formal e dispendioso.

Devido ao exponencial aumento da conflitualidade privada originada por fatores de ordem demográfica, económica, cultural e até política (Almeida, 2010), temos vindo a assistir a uma crise no funcionamento da justiça o que tem conduzido a outras formas alternativas de resolução de litígios. Não obstante, para o referido autor, esta crise não põe em causa a jurisdição como função exclusiva dos tribunais, pois o monopólio da função jurisdicional cabe sempre aos tribunais.

Os tribunais são órgãos de soberania com competência para administrar a justiça em nome do povo (*art.º 202º da CRP*), incumbindo-lhes assegurar a defesa dos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos, reprimir a violação da legalidade democrática e dirimir conflitos de interesses públicos e privados. Os tribunais são independentes e apenas estão sujeitos à lei (*art.º 203º da CRP*), sendo que as suas decisões são obrigatórias para todas as entidades públicas e privadas, prevalecendo sobre as de quaisquer outras autoridades (*art.º 205º, nº 2 da CRP*).

1.3.1.2. Arbitragem

É a forma que mais se assemelha ao sistema judicial, sendo uma técnica privada pois cabe aos interessados a escolha de um ou mais árbitros, que serão pessoas que lhes mereçam confiança, para que decidam o litígio. Este é um meio informal, voluntário e confidencial funcionando o árbitro como um juiz, sem estar, no entanto, como este, obrigado ao cumprimento normativo.

Importa referir que foram criados centros de arbitragem institucionalizada por autorização do Ministro da Justiça regulamentados pelo Decreto-Lei n.º 425/86 de 27 de Dezembro. Assim, dando dois exemplos, a Ordem dos advogados criou um tribunal arbitral com competência para assuntos respeitantes às profissões liberais, assim como o fez a Liga Portuguesa de Futebol. O recurso a este meio é possível desde que o litígio não seja respeitante a direitos indisponíveis ou que por lei deva estar submetido, exclusivamente, a determinado tribunal judicial, ou não seja caso de arbitragem necessária.

Quando o tribunal arbitral apenas e exclusivamente se cria para a resolução de determinado litígio, logo que resolvido, o mesmo é extinto. Em caso de incumprimento da decisão arbitral ou acordo homologado, pode a parte lesada propor ação executiva na comarca competente, *art.º 90º* do Código de Processo Civil (Sevivas, 2007).

Na opinião de Vezzula (2001) tratando-se de conflitos eminentemente técnicos e relativos a património, em que as partes podem dispor livremente dos seus direitos sem necessidade da intervenção do poder judicial, a arbitragem constitui a melhor técnica privada de resolução de conflitos.

No nosso país a arbitragem é atualmente regulada pela Lei n.º 63/2011 de 14 de Dezembro.

1.3.2. Meios não adversariais

1.3.2.1. Negociação

É um processo de resolução de conflitos entre duas ou mais partes opostas, mediante o qual ambas ou todas alteram as suas exigências de modo a alcançarem um compromisso conveniente para todas (Kennedy, 1997, 1998; Kennedy *et al.* 1990, *cit. in* Cunha & Leitão, 2011).

Na ótica de Parkinson (2008), a negociação pode ser direta ou indireta. Na primeira o processo é bilateral, ou seja, as partes negociam diretamente entre si sem intervenção de terceiros; na negociação indireta, as partes utilizam representantes como por exemplo, os advogados, com vista a auxiliarem-nas a conduzir ou acompanhar as suas negociações quando se verificam dificuldades de comunicação ou de relacionamento.

Como tipos de negociação, podemos distinguir entre a distributiva, a integrativa e a de motivos mistos, conforme o quadro a seguir apresentado.

Quadro 1.5. Características da negociação distributiva e integrativa

Caraterísticas da negociação	Tipos de negociação	
	Negociação Distributiva	Negociação Integrativa
	Interação competitiva	Interação cooperativa
Recursos	A quantidade de recursos é fixa	A quantidade de recursos é variável
Motivações de base	Ganho/Perda	Ganho/Ganho
Interesses essenciais	Oposição de interesses	Convergência de interesses
Foco das relações	Curto prazo	Médio/longo prazo

Adaptado de Cunha & Leitão, 2011

Estamos perante a negociação distributiva quando cada parte tenta maximizar os seus ganhos, numa perspetiva de “ganhar-perder”, podendo falar de um verdadeiro conflito de interesses (Raiffa, 1982; Walton & McKersie, 1965 *cit. in* Cunha & Leitão, 2011).

Quanto à negociação integrativa (ou integradora) passa por um processo em que as partes procuram explorar opções, visando o ganho mútuo procurando a solução dos problemas e o benefício de todos os envolvidos (Follett, 1940; Raiffa, 1982; Walton & McKersie, 1965 *cit. in* Cunha & Leitão, 2011).

Como referem Lax & Sebenius (1986, *cit. in* Cunha & Leitão, 2011), na negociação distributiva os sujeitos “reclamam” valor, ao passo que na negociação integrativa os sujeitos “criam” valor.

1.3.2.2. Conciliação

Antes de mais há que distinguir entre a conciliação técnica não contenciosa e a conciliação usada nas audiências em tribunal. Assim, nesta última, os juízes utilizam o seu bom senso e critério com vista à aproximação dos litigantes na convergência de interesses visando chegar a um acordo. Na primeira – conciliação técnica – exige-se a intervenção técnica de um profissional que domine a investigação, a escuta e mantenha a sua imparcialidade de modo a que, não forçando vontades, convença as partes das vantagens de alcançar um acordo, mesmo que este não seja cem por cento satisfatório, mas que as livrará de futuras complicações com perdas de tempo e dinheiro (Vezzula, 2001).

A conciliação por vezes pode confundir-se com a mediação, devendo ser distinguidas na medida em que a conciliação é adequada quando se está perante simples relacionamentos circunstanciais sem desejo de continuação ou aprofundamento, uma vez que o conflito é tratado de forma superficial (exemplos: acidentes de viação, compra e venda de artigos, etc.); na mediação exige-se um tratamento mais aprofundado do conflito, sendo adequada nos relacionamentos duradouros entre as partes, como nas relações familiares, laborais, de vizinhança, ou outras em que as partes desejem a continuação desse relacionamento (Vezzula, 2001).

Segundo Sevivas (2007), uma outra característica da conciliação é o facto do conciliador poder apresentar soluções.

A conciliação tem longa tradição em Portugal, referência que é feita mais à frente no capítulo destinado ao enquadramento histórico dos *JP* no nosso país.

1.3.2.3. Mediação

É também um dos meios de RAL, que, pelo seu lugar central na presente investigação, tem desenvolvimento no capítulo seguinte, que lhe é inteiramente dedicado.

À guisa de conclusão, ao longo deste primeiro capítulo analisou-se o fenómeno conflitual, destacando-se a grande complexidade que o mesmo envolve e apontando-se algumas das estratégias de gestão do conflito, sendo que, para os autores referenciados, a busca de soluções integradoras decorrentes de uma postura cooperativa por parte dos sujeitos, conduzirá ao melhor resultado em comparação com qualquer outro tipo de postura perante um conflito.

Daqui decorre a importância da sua gestão construtiva, apontando-se as características das diversas formas de resolução de litígios adversariais e não adversariais, com destaque para os meios alternativos.

CAPÍTULO II - A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA VIA PACÍFICA

2.1. Breve alusão à história da Mediação

“Mediação: Resolução de conflitos sem litígio.”

Folberg e Taylor (1992)

A mediação vista como uma alternativa na resolução de conflitos em que uma ou várias pessoas ajudam outras a tomar as suas próprias decisões, provavelmente é tão antiga como a humanidade. Não é uma criação atual, mas sim uma adaptação moderna baseada em culturas antigas, sociologicamente diferentes umas das outras, em distintos períodos históricos (González-Capitel, 2001).

Confúcio (Cohen, 1966, *cit. in* Folberg & Taylor, 1992) falava de uma harmonia natural nas relações humanas que não devia interromper-se: a melhor solução para um conflito devia fazer-se através da persuasão moral e num acordo não baseado na coação. Se olharmos para a China e o Japão, vemos que têm uma larga tradição em mediação desde a antiguidade e também em certas regiões da África, continua a convocar-se uma assembleia em que alguém que detém o respeito da comunidade, atuando como mediador, ajuda dois ou mais interessados a resolver o seu problema de forma colaborativa e sem coações Folberg e Taylor (1992).

Ainda os mesmos autores consideram que se tem assistido ao longo dos tempos dentro das várias comunidades religiosas, que tanto sacerdotes, como rabinos, como imanes, têm ajudado e continuam a ajudar os seus fiéis a conseguir acordos que beneficiem ambas as partes. E verifica-se que praticamente em todos os grupos étnicos têm existido sistemas de solução de conflitos. Citando um exemplo, a comunidade cigana dirime as suas desavenças através dos seus anciões.

A mediação tal como é hoje entendida e foi já afluído no anterior ponto 1.3.2.3, apareceu nos EUA no final da década de 60 e princípio da de 70, como resposta à procura social por formas alternativas de resolução de conflitos. Os motivos foram vários no contexto da época: protestos estudantis, raciais, luta pelos direitos cívicos, o

movimento da libertação da mulher, de defesa das minorias, a guerra do Vietname, entre outros.

Verificou-se a intolerância face às injustiças, conduzindo ao aumento de casos levados a tribunal e a conseqüente incapacidade de resposta destes (Ribeiro, 1999).

Conforme refere a autora, uma série de organizações começaram, assim, a formar serviços de mediação para dar resposta à insatisfação popular. Esta procura por soluções alternativas consubstanciou um movimento no seio da sociedade americana denominado de *Movement Towards Alternatives Dispute Resolution* (ADR). Na Europa foi pioneira a Inglaterra na década de 70. Mais tarde os Países Nórdicos e passado pouco tempo, a Itália. Na América Latina pôs-se recentemente em marcha, embora só em Buenos Aires, capital federal da Argentina, seja obrigatória: ou seja, antes de se recorrer aos tribunais deve primeiro passar-se obrigatoriamente por lei, pela mediação (Ribeiro, 1999).

Relativamente a Portugal, como mais adiante se explanará, para além da existência de gabinetes e organizações privadas, a mediação pública funciona hoje, nomeadamente, ao nível dos Sistemas de Mediação Familiar (*SMF*), Laboral (*SML*) e Penal (*SMP*), dispondo também os Julgados de Paz, enquanto tribunais extrajudiciais, de um serviço de mediação civil.

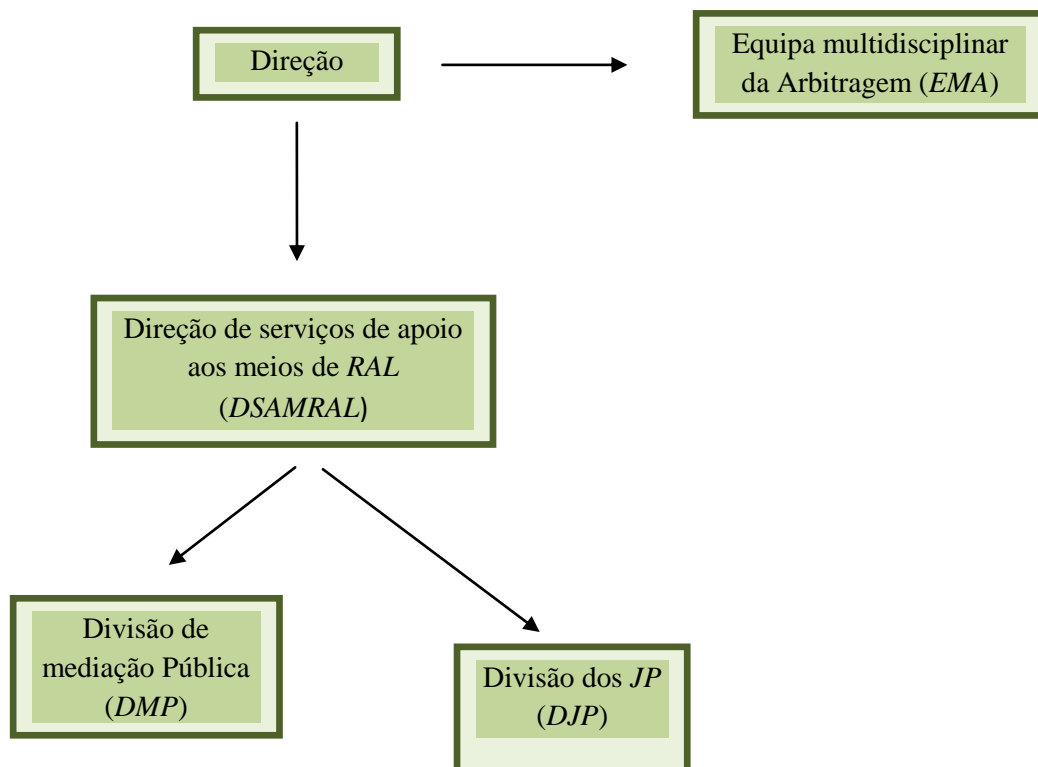
A tutela destes serviços cabe ao Ministério da Justiça, através do *GRAL* – Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios, que de acordo com informação constante do respetivo site (www.gral.mj.pt), é este gabinete da Administração Pública, integrado no Ministério da Justiça, a quem compete planear e executar as políticas e os serviços de resolução alternativa de litígios.

O *GRAL* atua nas seguintes áreas específicas: Julgados de Paz, Mediação Pública (ao nível dos sistemas atrás mencionados) e Arbitragem Institucionalizada, sendo que, a cada área corresponde uma unidade orgânica própria – Divisão ou Equipa Multidisciplinar – com uma capacidade estratégica adaptada. Por outro lado, quer as matérias partilhadas pelas diversas áreas funcionais, quer a matéria transversal respeitante ao Acesso à Justiça, são orientadas por uma unidade orgânica específica de topo, a Direção de Serviço de Apoio aos Meios de Resolução Alternativa de Litígios.

Com este modo de atuação o *GRAL* pretende consolidar a respetiva atividade externa, apostando numa maior e melhor divulgação dos serviços de resolução alternativa de litígios e também no aumento da sua qualidade visando a satisfação de todos aqueles que pretendam recorrer a estes mecanismos para solução dos seus problemas.

O Quadro a seguir apresentado ilustra a orgânica do *GRAL* descrita.

Figura 1.1. Organograma do *GRAL*



2.2. Características da mediação

Dispõe o art.º 35º Lei n.º 78/2001 de 13 de Julho (Lei dos Julgados de Paz – *LJP*) que a mediação é “*uma modalidade extrajudicial de resolução de litígios, de carácter privado, informal, confidencial, voluntário e natureza não contenciosa, em que as partes, com a sua participação ativa e direta, são auxiliadas por um mediador, a encontrar, por si próprias, uma solução negociada e amigável para o conflito que as opõe.*” E acrescenta o n.º 2 daquele normativo, que “*o mediador é um terceiro neutro, independente e imparcial, desprovido de poderes de imposição aos mediados de uma*

decisão vinculativa.” Compete por isso ao mediador organizar e dirigir a mediação, colocando a sua preparação teórica e o seu conhecimento prático ao serviço das pessoas que escolheram voluntariamente a sua intervenção, procurando conseguir o melhor e mais justo resultado útil na obtenção de um acordo que as satisfaça (*cf. n.º 3 da citada norma*).

Como se pode aferir, decorre da definição supra, que a mediação tem como principal objetivo proporcionar às partes a possibilidade de resolverem as suas divergências de forma amigável e concertada, sendo o papel do mediador o de conduzir a mediação em cooperação com as partes. A mediação deve concluir-se em prazo adequado à natureza e complexidade do litígio em causa. Esta intervenção é realizada com recurso a técnicas específicas próprias da mediação.

Como refere Lascoux (2009), a escolha da mediação é favorecer a exteriorização de cada um dos intervenientes no processo.

A mediação pauta-se, pois, por critérios integradores, em que as partes assumem o papel de protagonistas na construção da sua realidade, promovendo-se uma atitude de cooperação entre as partes e a busca dos seus interesses e/ou necessidades.

Ela assume-se como uma modalidade extrajudicial de resolução de conflitos surgidos nos mais variados campos, desenvolvendo-se através de um processo informal, flexível, voluntário e confidencial, conduzido por um terceiro - o mediador - que promove a aproximação entre as partes em litígio e as apoia na tentativa de encontrarem um acordo que permita pôr termo ao conflito.

As definições apresentadas encerram alguns dos princípios fundamentais da mediação, nomeadamente: a voluntariedade, a confidencialidade, a imparcialidade, a neutralidade, a informalidade e a flexibilidade a seguir explanados.

2.2.1. Os princípios da Mediação

A mediação é, antes de mais, um processo totalmente voluntário, ou seja, os participantes têm sempre a liberdade de estar em mediação se assim e enquanto o entenderem. Deles deve partir a decisão em escolher este método para lidar com o conflito em que estão envolvidos e de o considerarem como terminado, se essa for a sua opção (Cunha & Leitão, 2011).

É também um processo confidencial (*art.º 52º da LJP*), ou seja, terá de existir o comprometimento por parte de todos os intervenientes na mediação no sentido da não divulgação do conteúdo das sessões, sendo advertidos que o mediador não poderá ser arrolado como testemunha de nenhum deles na fase do julgamento. Com este procedimento, tal como sublinham Cunha e Leitão (2011) visa-se assegurar um clima de confiança, fundamental para a existência de um diálogo franco e aberto.

Relativamente à imparcialidade e à neutralidade, dispõe o n.º 2 do *art.º 35* da citada *LJP* que “*O mediador é um terceiro neutro, independente e imparcial, desprovido de poderes de imposição aos mediados de uma decisão vinculativa*”. Neutralidade e imparcialidade são conceitos distintos e suscetíveis de interpretações diversas, sendo que, não é objetivo deste trabalho o estudo exaustivo destes ou de outros conceitos, mas sim a compreensão dos conceitos através de uma abordagem prática. Poderá assim dizer-se que o mediador será imparcial relativamente aos participantes, dado que ele não é parte interessada, sendo neutro relativamente ao desfecho do processo, dado não ter qualquer interesse pessoal ou material sobre o resultado do processo de mediação. Tal como refere Lascoux (2009), o mediador deve a todo o momento permanecer neutro quanto à própria ideia que o conflito seja resolvido, do seu ponto de vista, em desfavor de uma ou de outra parte. E ainda para este autor o mediador proporciona um meio e não uma garantia de resultado. Também no mesmo sentido, Cunha e Leitão (2011) apontam que o terceiro imparcial, na figura do mediador, deve manter uma atuação de equidistância no processo.

Não obstante este entendimento, existem autores discordantes, pois é difícil aferir se alguém pode efetivamente ser neutro dentro de um processo. Aliás, como sublinha Ferreira (2011) é seguro que o mediador não pode ser neutro, ou seja, o conteúdo do

acordo não lhe pode ser indiferente, a modos como Pôncio Pilatos, “*Lavando as mãos*”, obviamente na medida em que possa aperceber-se da equidade, ou não, do acordo. Para este autor, é seguro que o mediador não é juiz e por isso não fará julgamentos, no entanto não se poderá alhear da parte final do n.º 3 do citado *art.º 35º* onde está expresso:

“Compete ao mediador organizar e dirigir a mediação, colocando a sua preparação teórica e o seu conhecimento prático ao serviço das pessoas que escolheram voluntariamente a sua intervenção, procurando conseguir o melhor e mais justo resultado útil na obtenção de um acordo que as satisfaça”.

Atento o explanado verifica-se como tais conceitos são passíveis de entendimentos tão distintos.

Quanto à informalidade, esta assenta na oralidade, ao contrário do processo judicial (Cunha, 2008) onde a forma escrita é obrigatória.

A mediação, embora sendo um processo extrajudicial e informal, está sujeita a algumas regras para que possa funcionar plenamente.

Assim, podemos apontar, tal como refere Vezzula (2001) como principais regras da mediação, nomeadamente as seguintes:

- Boa-fé;
- Cada participante deverá falar na sua vez, sem interromper o outro;
- Respeito mútuo;
- Escutar com atenção (escuta ativa);
- Igualdade de oportunidades para cada parte nas respetivas intervenções.

Assim, é na fase da pré-mediação, que o mediador deverá não só apresentar às partes o que é a mediação, como também fazer referência aos princípios e às regras da mesma, para que, de uma forma livre e esclarecida os intervenientes possam optar sobre a adoção deste meio alternativo com vista à resolução do seu litígio.

A flexibilidade significa que o processo terá o ritmo que as partes julguem adequado; ou seja, as sessões são agendadas de acordo com a concordância e disponibilidade de todos

os intervenientes, podendo ser abordado tudo o que as partes julguem necessário para o bom desenrolar do processo (Folberg & Taylor, 1992).

Para Vezulla (2001) a mediação implica também a existência de confiança, respeito e cooperação entre as partes. Cooperação, pois não poderão existir soluções duráveis se estas não levarem em conta ambas as partes; respeito, porque terá de existir consideração e cuidado entre os participantes, e confiança, na medida em que as partes terão de acreditar uma na outra.

Outras características que se consubstanciam em princípios da mediação, são nomeadamente: a autonomia/auto-composição da tomada de decisões, no sentido de que cabe às partes o atingir do acordo auxiliados pelo mediador, mas sem que este tenha qualquer poder de decisão sobre o processo (Cunha & Leitão, 2011) e no mesmo sentido Parkinson (2008), quando aponta para a atuação do mediador no sentido da capacitação das partes para a tomada das suas próprias decisões; o respeito pelos indivíduos e pela diversidade cultural; maior ênfase nos interesses comuns do que nos individuais: interessa obter pontos comuns, que sirvam a todos embora não esquecendo os individuais; a focalização das partes no futuro e não no passado. Como referem Folberg e Taylor (1992), a mediação relaciona-se mais com o presente e o futuro, do que com o passado.

O passado será trazido na medida do necessário, de modo a permitir que as partes se focalizem no futuro, ultrapassando as barreiras do presente.

2.2.2. As vantagens da Mediação

A mediação é apontada por diversos autores como um método que apresenta grandes vantagens, não só a nível pessoal como também a nível prático (Cunha & Leitão, 2011).

Sob o ponto de vista prático, desde logo pelo seu custo reduzido, em comparação com outros tipos de procedimentos, nomeadamente a via judicial. Relativamente a este ponto, é de assinalar que os Julgados de Paz aplicam uma redução da taxa de justiça nos processos homologados decorrentes de acordos em mediação (*art.º 7º da Portaria n.º 1456/2001 de 28 de Dezembro*).

Ainda comparativamente com outros procedimentos, os processos de mediação são céleres, confidenciais, informais e flexíveis, sendo que, relativamente a estas características já tivemos oportunidade de as explicar, tendo-se analisado aí a sua importância.

Sob o ponto de vista pessoal, a mediação promove o diálogo entre as partes, podendo obstar à deterioração das relações, e ao desgaste emocional.

Samper (2002, *cit. in* Cunha & Leitão, 2011) aponta as vantagens da mediação atrás referidas, conforme quadro n.º 2.1 a seguir apresentado.

Quadro 2.1. Vantagens da Mediação

Vantagens da Mediação	
Carater voluntário	São as partes que decidem começar e interromper o processo se assim o desejarem;
Processo económico	Assume custos mais baixos, relativamente a outros meios;
Rapidez	Pode ser um processo mais célere face a outros
Soluções mais satisfatórias	Os interessados participam na tomada de decisão e de chegada a acordos finais;
Manutenção de relações	Favorece a manutenção de relações existentes;
Produção de acordos criativos	Cria soluções e alternativas exequíveis, como resposta ao conflito;
Responsabilização	A participação ativa das partes responsabiliza-as pelo produto final do processo;
Potenciação da comunicação	O processo facilita a comunicação entre as partes;

Adaptado de Samper (2002, *cit. in* Cunha & Leitão, 2011)

Também Folberg e Taylor (1992) fazem alusão às vantagens da mediação apontando as seguintes:

- Facilitação da comunicação entre as partes
- Exploração ao máximo de alternativas;
- Atenção às interesses/necessidades de todos os intervenientes;
- Proporcionar um modelo de referência para a resolução de problemas futuros.

2.3. Principais áreas de atuação da Mediação Pública em Portugal

Tal como atrás foi mencionado, a mediação opera em Portugal através de organismos privados e desde 1999 a nível público, e de acordo com informação constante do *site* oficial do *GRAL* (cfr. www.gral.mj.pt), destacam-se atualmente os seguintes:

- *SMF* – Sistema de Mediação Familiar;
- *SML* – Sistema de Mediação Laboral;
- *SMP* – Sistema de Mediação Penal;
- Julgados de Paz – Funcionam Serviços de Mediação.

2.3.1. *SMF* – Sistema de Mediação Familiar

Começando pelo *SMF*, que atualmente abrange todo o território nacional, iniciou funções a 16 de Julho de 2007 vocacionado para a resolução de conflitos em matéria familiar, nomeadamente:

- Regulação, alteração e incumprimento das responsabilidades parentais;
- Divórcio e separação de pessoas e bens;
- Conversão da separação de pessoas e bens em divórcio;
- Reconciliação dos cônjuges separados;
- Atribuição e alteração de alimentos provisórios ou definitivos;
- Atribuição da casa de morada de família, etc.

As partes que tenham um litígio no âmbito das relações familiares podem, voluntariamente e através de decisão conjunta, submeter o litígio a mediação. Também o Juiz pode, a requerimento das partes ou oficiosamente depois de obtido o consentimento delas, determinar a intervenção da mediação. Sempre que da mediação resultar um acordo, o Tribunal tem obrigatoriamente de verificar se ele satisfaz o interesse do menor e, em caso afirmativo, homologa-o. Para que os restantes acordos obtidos através de mediação possam ter valor oficial, é necessário que sejam homologados pelo Tribunal ou apresentados na Conservatória, consoante a situação.

2.3.2. SML – Sistema de Mediação Laboral

Em 19 de Dezembro de 2006 criou-se o Sistema de Mediação Laboral, nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, resultante de um protocolo entre o Ministério da Justiça e várias confederações nacionais, nomeadamente: a Confederação do Turismo Português (CTP); a Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional (CGTP - IN); a União Geral dos Trabalhadores (UGT), entre outras. Com esta criação pretendeu-se uma dupla finalidade, por um lado resoluções de forma célere, eficaz e justa entre os empregadores e trabalhadores; por outro, o desbloqueamento da excessiva carga processual nos tribunais de trabalho.

Deste Sistema de Mediação Laboral (*SML*) ficaram excluídos os acidentes de trabalho e todos os litígios em que estejam em causa direitos indisponíveis (Sevivas, 2007), sendo que, o *SML* tem competência para mediar litígios surgidos no âmbito do contrato individual de trabalho, abrangendo, nomeadamente:

- Pagamento de créditos decorrentes da cessação do contrato de trabalho;
- Promoções;
- Mudança do local de trabalho;
- Rescisão do contrato de trabalho;
- Marcação de férias;
- Procedimento disciplinar;
- Natureza Jurídica do Contrato de Trabalho.

2.3.3. SMP – Sistema de Mediação Penal

Quanto à Mediação Penal, foi introduzida no ordenamento português através da Lei n.º 21/2007, de 12 de Junho, decorrente da execução do disposto no artigo 10.º da Decisão Quadro n.º 2001/220/JAI, do Conselho da União Europeia, por parte do XVII Governo Constitucional, relativa ao estatuto da vítima em processo penal, que determina que os Estados-Membros devem envidar esforços no sentido de promover a mediação, no âmbito de processos de natureza criminal.

Para que a Mediação possa ter lugar nesta instância é necessário, designadamente:

- Existência de processo-crime;
- Que estejam em causa crimes que dependam de acusação particular ou crimes contra as pessoas ou o património cujo procedimento penal dependa de queixa;
- Que estejam em causa crimes contra as pessoas ou contra o património;
- Que o tipo de crime em causa preveja pena de prisão até 5 anos ou pena de multa;
- Ofendido de idade igual ou superior a 16 anos;
- Que não estejam em causa crimes contra a liberdade ou contra a autodeterminação sexual;
- Que a forma de processo em causa não seja sumária ou sumaríssima.

São exemplos deste tipo de crimes: ofensas à integridade física simples ou por negligência; ameaça; difamação; injúria; violação de domicílio ou perturbação da vida privada; furto; abuso de confiança; dano; alteração de marcos; burla; entre outros.

Durante a fase de inquérito, que é a fase do processo em que é investigada a prática do crime, o arguido e o ofendido podem decidir, voluntária e conjuntamente, requerer ao Ministério Público a remessa do processo para mediação. Também o Ministério Público pode, durante a mesma fase de inquérito e caso tenha recolhido indícios da prática do crime e de quem foi o agente que o praticou, remeter o processo para mediação, se entender que desse modo se pode responder às exigências de prevenção que no caso se façam sentir e sempre com a concordância do arguido e do ofendido. Sempre que da mediação resulte um acordo, o Ministério Público tem obrigatoriamente de verificar se ele é legal, sendo que, nesse caso o acordo equivale à desistência da queixa por parte do

ofendido e à não oposição do arguido, terminando o processo. Caso o acordo não seja cumprido no prazo fixado, o ofendido pode renovar a queixa no prazo de um mês e o inquérito é reaberto.

A utilização do *SMP* é gratuita e a sua rede abrange as comarcas de Barreiro, Braga, Cascais, Coimbra, Loures, Moita, Montijo, Porto, Santa Maria da Feira, Seixal, Setúbal e Vila Nova de Gaia e ainda nas comarcas-piloto de Alentejo Litoral, Baixo Vouga e Grande Lisboa Noroeste.

2.3.4. A Mediação nos Julgados de Paz

A Mediação assumiu maior projeção em Portugal com os julgados de paz, uma vez que até aí pouca expressão tinha, existindo tenuemente ao nível da mediação familiar (Ferreira, 2011).

Assim, os *JP* dispõem de um serviço de mediação, sendo que, quaisquer litígios poderão ser-lhe submetidos, tanto no âmbito de um processo que corra termos nos Julgados de Paz como nos casos em que o litígio esteja excluído da sua competência – neste caso estamos perante a chamada mediação extra-competência; efetivamente, como dispõe o *art.º 16º da LJP*, o serviço de mediação é competente para mediar quaisquer litígios, ainda que excluídos da competência dos Julgados de Paz, com exceção dos que tenham por objeto direitos indisponíveis.

A este propósito e pela sua importância e pertinência na presente investigação, será desenvolvida no capítulo seguinte.

CAPÍTULO III - OS JULGADOS DE PAZ EM PORTUGAL: UMA INSTÂNCIA LEGAL PACIFICADORA

3.1. Breve síntese sobre a história dos Julgados de Paz em Portugal

Não poderíamos iniciar a nossa abordagem sobre os Julgados de Paz sem antes viajarmos um pouco na sua história em Portugal, percebendo onde começámos e como chegámos aos tempos de hoje, sem a fustigação dum levantamento exaustivo, mas com a preocupação do seu enquadramento.

Assim, apontam alguns autores, que as antigas instituições do tipo Julgados de Paz, embora com outras designações, tiveram origem popular e remontam ao Código Visigótico². Mais tarde, durante a idade média, os juízes de paz (que naqueles tempos medievais não tinham ainda essa designação) eram eleitos para funções jurisdicionais e administrativas de entre os chamados “homens bons”³.

Tempos depois, durante as Ordenações portuguesas, desde as Afonsinas (séc. XV), passando pelas Manuelinas (séc. XI), até às Filipinas (séc. XVIII)⁴ e analisados os diversos textos antigos constata-se que a conciliação começou por ser a grande razão de ser destas antigas instituições, quando ainda se não falava em mediação. A tónica assentava na concórdia, sendo os juízes de paz vistos como consertadores de demandas ou de desavindos. Conforme refere Ferreira (s/ data) esta ideia, de um juiz conciliador,

² Decorrente da *Lex Romana Visigothorum* ano de 506, Alarino II, cit. in Ferreira (s/ data).

³ Expressão que designava, a partir da Idade média, em Portugal, membros da comunidade aldeã e das vilas que tinham certa relevância social, quer por possuírem propriedades ou outros bens, quer por exercerem ofícios não manuais. Esta expressão designava também os cavaleiros-vilãos durante a Reconquista, que constituíam a elite social do concelho; eram grandes proprietários rurais ou comerciantes; tinham privilégios judiciais e fiscais, nomeadamente a isenção do pagamento da julgada (tributo em cereais, proporcional ao nº de junta de bois utilizadas no amanho das terras) e de posadia (dever de alojar o rei ou o senhor e a respetiva comitiva). Monopolizavam os cargos e as magistraturas dos concelhos, tendo competências relacionadas com a administração da justiça e a eleição dos magistrados e funcionários. – disponível em: <http://www.slideboom.com/presentations/42843/OS-CONCELHOS-MEDIEVAIS>, acedido em 21/01/2012.

⁴ São estas Ordenações que constituem a base do Direito português até à elaboração dos novos códigos do Séc. XIX, nomeadamente o código civil de 1847. – disponível em: <http://www.infopedia.pt/ordenacoes-filipinas>, acedido em 21/01/2012.

que remonta aos tempos lusitanos, tomou forma na 1ª Constituição Portuguesa, de 1822, considerada um dos textos constitucionais mais progressistas do tempo e surgida após a revolução liberal, onde se postulava “Haverá juízos de conciliação, nas causas, e pelo modo que a lei determinar, exercitados pelos juízes eletivos (artº 181)”⁵.

Tempos depois, a Carta Constitucional de 1826 foi mais além quando plasmou no *art.º* 128 que “Sem se fazer constar que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará processo algum.” E no artigo seguinte, 129º, dispunha que “Para esse efeito haverá juízes de paz (...).”

E também a Constituição Política de 1838 afluía no mesmo sentido quando dispunha no *art.º* 124 que: “Haverá também juízes de paz que serão efetivos.” E no parágrafo único constava que: “Nenhum processo será levado a juízo contencioso sem se haver tentado o meio de conciliação perante o juiz de paz, salvo nos casos que a Lei excetuar.”, ou seja, que nenhuma demanda seria apresentada aos juízes de direito sem passar pelos juízes de paz.

Estes juízes de paz, exerciam também as suas funções relativamente a órfãos, partilhas, heranças, divórcios, dívidas, propriedades e salários, primeiro na área de cada uma freguesia de tradição concelhia e mais tarde num círculo de freguesias (Ac. *STJ* de 24/05/2007 disponível no site www.dgsi.pt)

Podemos constatar como neste caso a conciliação nas mãos dos juízes de paz goza de tradição no nosso sistema de justiça.

Seguiram-se as Constituições de 1911, 1933 e a de 1976 sendo que após a implantação da República em 1910, apercebemo-nos da diminuição do papel dos juízes de paz, não obstante terem perdurado até meados do século XX.

Chegados a 1989 com a publicação da Lei Constitucional nº 1/89, de 08/07, foi revista a *CRP* de 1976 onde se postulou sob a epígrafe “Função Jurisdicional” que: “a lei poderá institucionalizar instrumentos e formas de composição não jurisdicional de conflitos” (*art.º* 205 nº 4).

⁵ www.arqnet.pt/portal/portugal/liberalismo/const822.html

Posteriormente, a Lei Constitucional n.º 1/97 decorrente de nova revisão constitucional da *CRP* de 1976, promove o ressurgimento dos *JP* pelo enquadramento que foi dado ao n.º 2 do *art.º* 209º ao fazer integrar os *JP* na categoria dos Tribunais em sentido lato, ainda que diferentes, designadamente, dos judiciais e dos administrativos e Fiscais, paralelamente aos Tribunais Marítimos e Arbitrais. Assim sendo, os *JP* são um órgão de soberania (*art.º* 110º, n.º 1 *CRP*), independente (*art.º* 203.º *CRP*) com competência para administrar a justiça em nome do povo (*art.º* 202.º *CRP*), sendo as suas decisões obrigatórias para todas as entidades públicas e privadas, prevalecendo sobre as de quaisquer outras autoridades (*art.º* 205.º, n.º 2 da *CRP*).

Dois anos depois da revisão da Constituição de 1997, em 1999, o Governo de então inscreveu no seu programa a diligência de criação de meios extrajudiciais de resolução de conflitos e a adoção de meios tendentes à mediação e à transação judicial, para superar o desequilíbrio entre a oferta e a procura dos serviços de justiça. A ideia era, pois, a da promoção de meios preventivos ou alternativos de composição de litígios por via da mediação, da conciliação e da arbitragem (Ac. *STJ* de 24/05/2007).

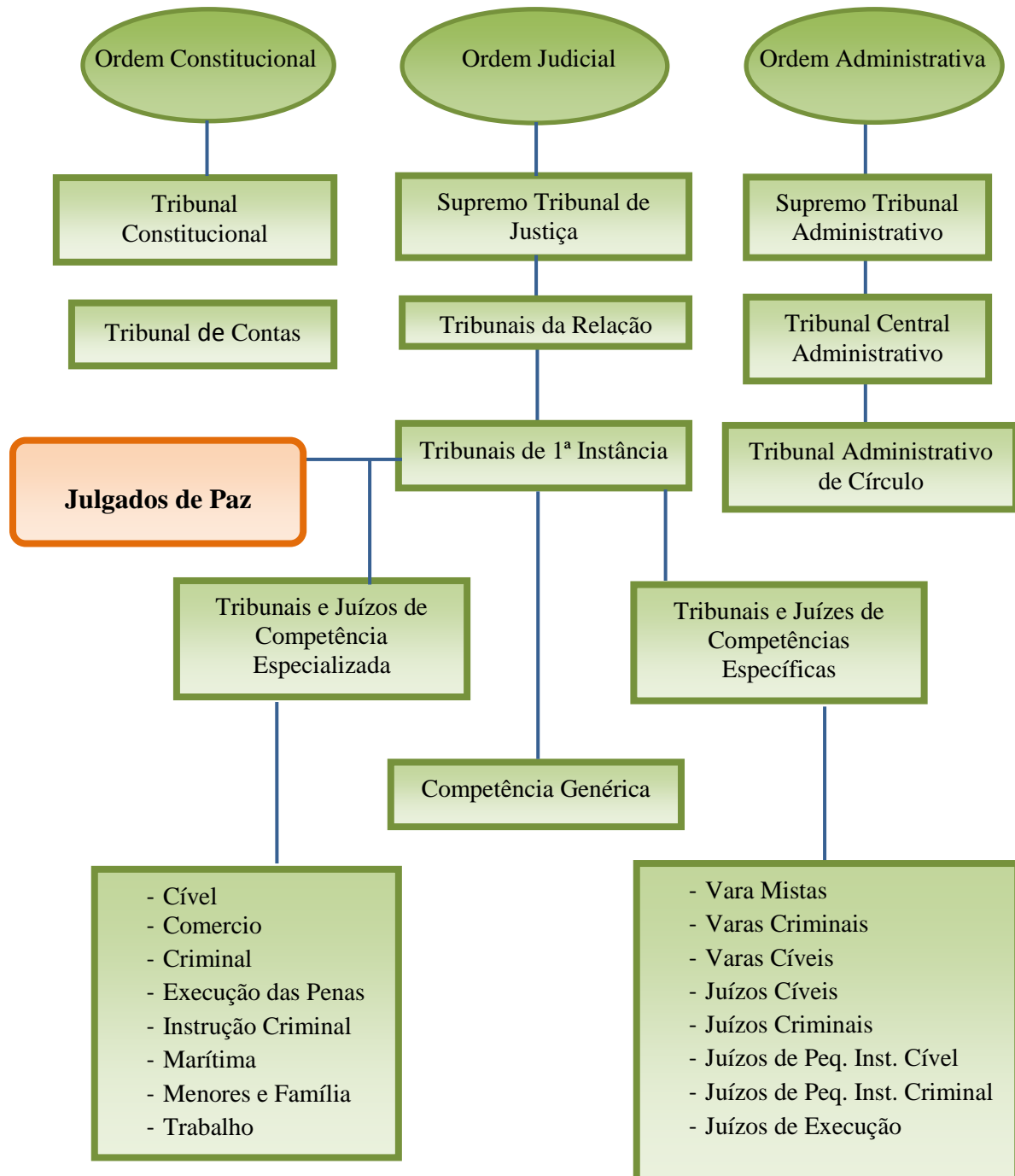
A ideia constitucional dos *JP* tem, assim, consagração na *LJP* (Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho), baseada no regime dos juizados especiais brasileiros, na sequência de Projeto Lei aprovado pela Assembleia da República por unanimidade, onde foi regulamentada a organização e funcionamento dos *JP*.

Os *JP* são tribunais de características próprias, que têm vindo a ser criados segundo uma parceria público – pública, entre o Ministério da Justiça e as Autarquias Locais. Estes tribunais, contudo, não são impostos às comunidades, na medida em que a sua criação é antecedida por uma avaliação das circunstâncias globais, pelo Estado, uma vez que cabe a este o papel de garantir a prestação da Justiça, e também por uma avaliação territorial, local, em que se avaliam os interesses e as necessidades da sua implementação, por parte das Autarquias, pois são os representantes destas que se encontram mais próximos dos cidadãos (Ferreira, 2011).

Neste momento a rede abrange 60 concelhos, distribuídos por 25 Julgados de Paz no Continente e Ilhas, a que se encontram afetos 26 juizes de paz (Anexo A) e 123 mediadores (cf. informação recolhida junto do *GRAL/MJ*).

Na Figura a seguir apresentada podemos visualizar a organização judiciária dos tribunais e onde concretamente se inserem os Julgados de Paz.

Figura 3.1. Organização Judiciária



Fonte:

http://www.redecivil.mj.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=95&Itemid=57

3.2. Razão de ser dos Julgados de Paz

Nos trabalhos preparatórios da *LJP*, muito se refletiu sobre a razão de ser destas estruturas. Para uns, o facto da Constituição da República Portuguesa distinguir entre os tribunais judiciais e os julgados de paz, poderia permitir a busca de soluções alternativas de resposta em tempo real, por parte dos cidadãos, e com isso a recuperação da confiança destes quanto ao modo de administração da justiça; para outros, poderia permitir não só o descongestionamento dos tribunais judiciais, mas também oferecer tutela judiciária para certos casos de desproporção de meios, em que os cidadãos de alguma forma lesados, não procuravam defender os seus direitos junto do sistema judicial tradicional. (Diário das Sessões, de 12 de junho de 2000, 1ª Série, n.º 77, págs. 3026 a 3029 e 3031 e 3033, *cit. in* Acórdão do *STJ* de 24-05-2007).

Os Julgados de Paz surgiram, assim, numa tentativa de “desformalização” processual e desburocratização, sendo estruturas de mediação e conciliação, em alternativa aos tribunais comuns e cujo principal objetivo consiste em permitir a participação cívica dos interessados e estimular a justa composição dos litígios por acordo das partes (Pereira, 2003).

Esta dupla atuação dos Julgados de paz - permitir a participação cívica dos interessados e estimular a justa composição dos litígios por acordo das partes encontra-se expressa sob a forma de princípios gerais no *art.º 2º n.º 1* da *LJP* sendo que a primeira vertente assenta tanto no dever dos *JP* servirem os utentes, como no direito e no dever destes participarem na busca de soluções concretas, de boa-fé, procurando a pacificação e devendo cooperar. Quanto à segunda vertente assenta em que os *JP*, fazendo jus ao nome, devem procurar a pacificação e tranquilização individual e social, pela via privilegiada do acordo justo, e não meramente formal ou estatístico (Ferreira, 2011).

Atento o exposto é patente a importância humana e social destas estruturas sendo que do ponto de vista imediato resolvem em prazo razoável as causas de menor complexidade jurídica, mas que geram incómodo ao cidadão, que de outra forma não seriam resolvidas ou iriam aumentar ainda mais as pendências dos tribunais judiciais. Isto prende-se diretamente com a razão de ser dos *JP*, pois não é unânime se realmente existem para servir o cidadão ou para aliviar os tribunais judiciais.

Para Ferreira (2011), podemos definir dois objetivos: um imediato e indiscutível, de servir a cidadania, porquanto estamos perante tribunais, que, à semelhança de qualquer outra instituição pública só pode ter uma principal causa final: servir os cidadãos, sendo que, o caminho para tal finalidade pode e deve passar pela redução de parte do trabalho dos tribunais judiciais, constituindo este o objetivo mediato. Isto vai determinar a prossecução de dois serviços únicos: por um lado a resolução célere e próxima de diferendos e por outro proporcionarem mais tempo aos tribunais judiciais, para todos os outros processos.

Os Julgados de Paz, como já atrás se referiu, são tribunais extrajudiciais, ou seja, não são judiciais, nem administrativos e fiscais, sendo que, a sua organicidade e gestão é própria e decorre do n.º 3 do *art.º 217º da CRP* e, daí, da *LJP*.

A ideia é que os *JP* sejam mais um meio de acesso à justiça, que não sendo concorrencial de outros tribunais, constituam um meio complementar. *“No atual quadro jurídico, a competência material dos julgados de paz para apreciar e decidir as ações previstas no artigo 9º, nº 1, da Lei 78/2001, de 13 de julho, é alternativa relativamente aos tribunais judiciais de competência territorial concorrente.”* (cfr. Ac. *STJ* de 24-04-2007).

Poderá pensar-se que os Julgados de Paz, dado terem uma competência em razão do valor de apenas € 5.000,00 (como mais adiante se afluará) servem causas de menor importância, contudo, a importância dos *JP* não se pode aferir apenas pelo valor das causas que lhe são apresentadas. Uma vez mais, como salienta Ferreira (2001) não se pode falar de competência restrita a causas de somenos valor para, daí, se inferir menor importância individual e social. Com efeito, no que concerne à justiça e à competência limitada de certas instituições, deve ter-se em atenção que, mais do que *quantificável*, a justiça deve ser *qualificada*; para os cidadãos, importa mais o que é justo, ou injusto, do que uma perspetiva quantitativa.

Na opinião do autor, o mais importante é o modo como os Julgados de Paz atuam, pois devem aproximar-se dos cidadãos, agindo com simplicidade, informalidade, oportunidade, compreensão humana, procurando mais a tranquilização individual e social do que o primor tecnocrático.

E ainda para este autor, os Julgados de Paz podem e devem ter uma ação pedagógica e solucionadora de diferendos entre os cidadãos, mas isso vai depender da sensibilização quer dos utentes, quer dos servidores.

Em conclusão, os *JP* são tribunais com características especiais, competentes para resolver causas de valor reduzido (mas não menos importante), constituindo uma forma de desmaterialização da justiça e de proximidade ao cidadão, cujas características apontam no sentido de celeridade na resolução das contendas, informalidade e baixo custo.

3.3. O “*modus operandi*” dos Julgados de Paz

A atuação dos *JP*, como atrás afluado, está vocacionada para permitir a participação cívica dos interessados e estimular a justa composição de litígios por acordo das partes, e os seus procedimentos concebidos e orientados por princípios de simplicidade, adequação, informalidade, oralidade e absoluta economia processual (*art.º 2º da LJP*).

Assim sendo, é importante fazer menção a algumas considerações de ordem prática sobre os referidos princípios:

- Simplicidade: a tramitação processual é simplificada, podendo as partes, se assim o entenderem, apresentar as peças processuais oralmente;

- Adequação: encontra-se aqui espelhado o princípio referenciado pelo *art.º 265.º* do CPC ao dispor que “*Quando a tramitação processual prevista na lei não se adequar às especificidades da causa, deve o juiz oficiosamente, ouvidas as partes, determinar a prática dos atos que melhor se ajustem ao fim do processo, bem como as necessárias adaptações*”. A este propósito, Ferreira (2001) salienta que a lei já procura adequar-se à estratégia dos *JP*; mas também, quem ali desempenha funções tem de assumir a responsabilidade de sobrepor os fins às formas;

- Informalidade: importa atender-se ao conteúdo e razão de ser dos atos e não à sua forma, sendo extensível ao próprio relacionamento que se estabelece entre os utentes e os servidores dos *JP* que, mesmo nos atos oficiais, sem quebra de civismo, das regras de educação e do respeito mútuo, deve refletir compreensão para com os problemas dos

utentes e, até, uma certa proximidade humana, desde que não ponha em causa o discernimento, a imparcialidade e a capacidade de quem deva orientar ou decidir (Ferreira, 2001);

- Oralidade: este princípio reflete na sua totalidade a frase popular “a falar é que a gente se entende”, sendo que, a mediação é o campo onde a oralidade, sempre submissa à confidencialidade, assume maior relevo;

- Absoluta economia processual: significa que os atos processuais deverão ser reduzidos ao mínimo indispensável. Para Ferreira (2001), os atos processuais não são importantes, pois importantes serão resultados justos.

Quanto à competência dos *JP* em razão da matéria, ou seja, as causas que podem ser submetidas a estes tribunais, são de natureza cível, excluindo as que envolvam matérias de Direito de Família, Direito das Sucessões e Direito do Trabalho. Têm competência para apreciar e decidir ações declarativas cíveis, de valor não superior a €5.000, tais como:

- Incumprimento de contratos e obrigações;
- Responsabilidade civil – contratual e extracontratual;
- Direito sobre bens móveis ou imóveis – como por exemplo propriedade, condomínio, escoamento natural de águas, comunhão de valas, abertura de janelas, portas e varandas, plantação de árvores e arbustos, paredes e muros divisórios;
- Arrendamento urbano, excetuando o despejo;
- Acidentes de viação, etc.

Procedem, ainda, à apreciação de pedidos de indemnização cível, quando não tenha sido apresentada participação criminal ou após desistência da mesma – como por exemplo ofensas corporais simples, difamação, injúrias, furto e dano simples e alteração de marcos. Estas e outras questões que os *JP* podem resolver, encontram-se elencadas no artigo 9º da *LJP*.

No que respeita ao modo de funcionamento dos *JP* podemos referir, sumariamente, que têm 3 fases fundamentais, com diferenças assinaláveis face aos tribunais comuns:

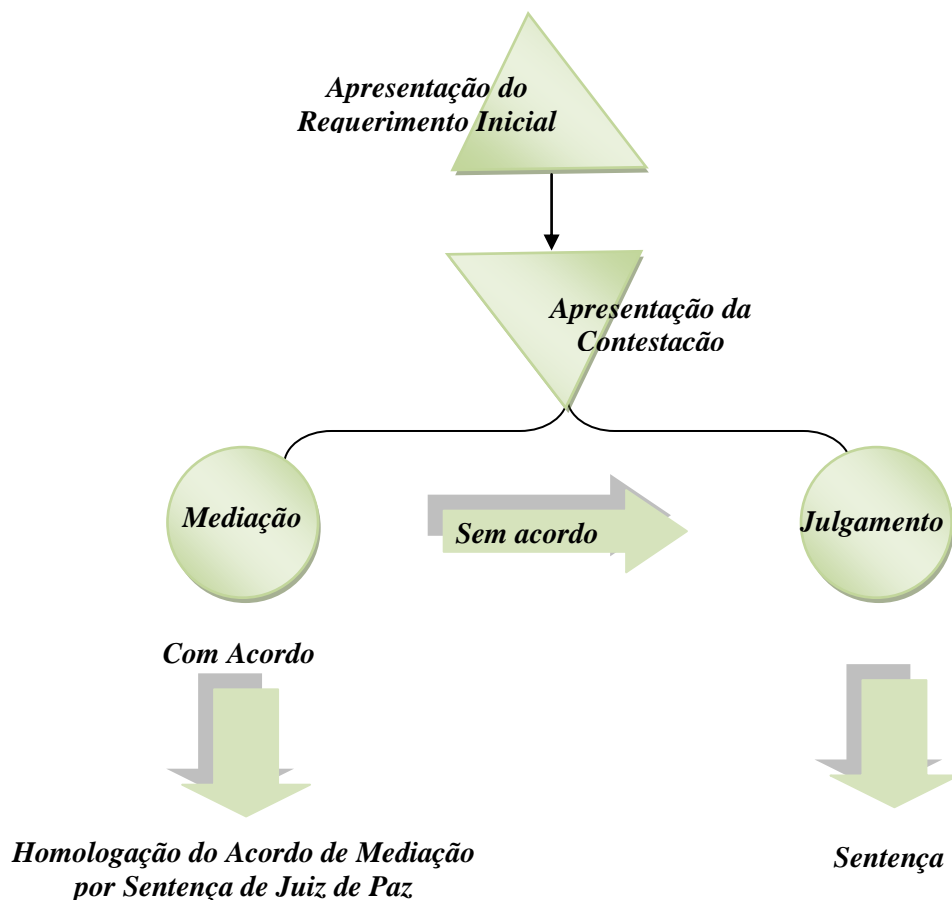
A primeira fase consubstancia-se na apresentação do pedido, ou petição e a apresentação da contestação no Serviço de Atendimento do *JP*, sendo que ambos poderão ser feitos tanto na forma escrita, como verbalmente;

A segunda fase poderá ser a mediação, caso uma ou ambas as partes a não rejeitem, em que reúnem com o mediador – terceiro imparcial – que tenta auxiliá-las no sentido de chegarem ao melhor acordo para ambas; ou no caso de não haver acordo, a audiência de julgamento onde as partes se sentam ao mesmo nível do juiz e este inicia a audiência com uma tentativa de conciliação, que, se não surtir efeito, culminará com o julgamento da causa;

A terceira fase será a homologação pelo juiz de paz, do acordo resultante da mediação ou da conciliação, ou a sentença, consoante o caso.

O quadro a seguir apresentado ilustra a sequência dos processos nos Julgados de Paz.

Figura 3.2. Sequência dos processos nos Julgados de Paz



3.4. A Mediação e os Julgados de Paz

A mediação, embora sendo uma atividade ancestral, tal como já tivemos oportunidade de referir no capítulo II do nosso estudo, nunca teve grande expressão no nosso país, tendo sem dúvida adquirido visibilidade através dos Julgados de Paz após a sua criação nos moldes atuais, onde existe um serviço de mediação em cada um deles.

Assim, por um lado, tal como os *JP* têm assento constitucional no *art.º 209º n.º 2 da CRP*, a mediação assenta no *art.º 202º n.º 4 da CRP*, quando dispõe: “*A lei poderá institucionalizar instrumentos e formas de composição não jurisdicional de conflitos*”.

Esta forma não jurisdicional que a *CRP* consagra, significa que a mediação não visa a decisão dos litígios, pois isso está reservado aos juízes, mas sim a obtenção da justiça, da paz justa e daí o conceito de “justa composição dos litígios por acordo das partes” expresso no *art.º 2º da LJP* como um dos princípios dos *JP* e já atrás estudado. Em bom rigor, as causas submetidas nos *JP* nunca terminam por mediação, mas sim por decisão jurisdicional sendo que as sentenças podem decorrer de conciliação (*art.º 26º n.º1*), de julgamento (*art.º 57º e 60º*), de transação (*art.63º*) ou de mediação (*art. 56º n.º1 todos da LJP*). Existe, por conseguinte, uma harmonização entre mediação e jurisdição (Ferreira, 2011).

No âmbito dos Julgados de Paz, tal como já atrás se fez referência, existe o serviço de mediação cujo acesso é totalmente voluntário, conferindo às partes a possibilidade de submeterem o processo previamente à mediação, caso o desejem. Nesse caso o processo tem início com a pré-mediação (cf. *art.º 49º LJP*), constituindo o seu objetivo o de explicar às partes em que consiste a mediação, verificando a predisposição destas para um possível acordo em fase de mediação (*art.º 50ª LJP*).

Seguidamente, se as partes mostrarem disponibilidade, seguir-se-á a fase de mediação, sendo que o *art.º 35º da LJP* como já atrás se fez alusão define os seus objetivos fundamentais e acrescenta o n.º 2 do citado preceito que “*o mediador é um terceiro neutro, independente e imparcial, desprovido de poderes de imposição aos mediados de uma decisão vinculativa*”. Compete, por isso, ao mediador organizar e dirigir a mediação, colocando a sua preparação teórica e o seu conhecimento prático ao serviço

das pessoas que escolheram voluntariamente a sua intervenção, procurando conseguir o melhor e mais justo resultado útil na obtenção de um acordo que as satisfaça (cf. n.º 3 da citada norma).

O mediador tem, assim, a responsabilidade de conduzir as diligências até onde as considere úteis para ser alcançado um acordo justo. É por isso fundamental a presença dos próprios (exceto no caso de pessoas coletivas em que terão, obviamente, de comparecer os respetivos representantes legais) pois ninguém melhor do que as próprias partes consegue expor com conhecimento completo as situações, de modo a que com a ajuda do mediador se criem opções e viabilizem soluções pacificadoras.

Em qualquer altura do processo de mediação, o mediador pode reunir-se em separado com qualquer uma das partes⁶, mas para que haja transparência e não desconfiança, o mediador só o poderá fazer, com cada uma, sem oposição da outra (Ferreira, 2001).

Um outro ponto importante de referir prende-se com o disposto no n.º 3 do art.º 16º da LJP, quando dispõe que “ *O serviço de mediação é competente para mediar quaisquer litígios, ainda que excluídos da competência do julgado de paz, com exceção dos que tenham por objeto, direitos indisponíveis*”.

Este ponto tem grande relevância, uma vez que podem ser submetidas aos julgados de paz matérias não previstas na LJP (excluídas por isso da sua competência material, exceto no que toca a direitos indisponíveis) bem como fora da respetiva competência territorial ou em razão do valor, desde que as partes assim o entendam. Nestes casos, o acordo, a ter lugar, não poderá ser homologado pelo juiz de paz, mas poderá constituir título nos termos do art.º 46º n.º 1, alínea c) do Código de Processo Civil:

“1. À execução apenas podem servir de base:

a)

b)

c) *Os documentos particulares, assinados pelo devedor, que importem constituição ou reconhecimento de obrigações pecuniárias, cujo montante seja determinado ou*

⁶ Caucus: técnica usada em mediação, em que o mediador reúne separadamente com cada uma das partes, contemplada no Código Europeu de Conduta para Mediadores

determinável por simples cálculo aritmético de acordo com as cláusulas de constantes, ou de obrigação de entrega de coisa ou de prestação de facto”.

A mediação tem, assim, como principal objetivo proporcionar às partes a possibilidade de resolverem as suas divergências de forma amigável e concertada, sendo o papel do mediador o de conduzir a mediação em cooperação com as partes, para que esta se conclua em prazo adequado à natureza e complexidade do litígio em causa, sendo que ele é responsável pelo processo mas não pelo seu conteúdo.

CAPÍTULO IV - OS “ATORES” DA JUSTIÇA: AGENTES E RELAÇÕES DE PACIFICAÇÃO SOCIAL

4.1. Juízes de Paz

Neste capítulo iremos fazer alusão a algumas diferenças entre os juízes de paz e os juízes de direito, pois apesar de ambos serem titulares de órgãos de soberania – tribunais – os Julgados de Paz como já tivemos oportunidade de referir não fazem parte da estrutura dos tribunais judiciais (cfr. Quadro 3.1 atrás referenciado).

No entanto, sem nos debruçarmos exaustivamente sobre esta matéria, porque o âmbito deste trabalho não o permite, apontaremos algumas das características que diferenciam estes juízes, dos restantes.

A base legislativa de toda a informação aqui trazida quanto aos juízes dos tribunais judiciais e aos juízes de paz, encontra-se elencada nos seguintes diplomas legais: *EMJ* – Estatuto dos Magistrados Judiciais (Lei n.º 21/85, de 30 de julho); *LJP* – Lei dos Julgados de Paz Lei 78/2001 de 13 de Julho) e *CRP* – Constituição da República Portuguesa⁷.

Assim, os juízes dos tribunais judiciais são quem constitui a magistratura judicial, que é composta por juízes do *STJ* (Supremo Tribunal de Justiça), juízes das Relações (dos tribunais da Relação) e juízes de Direito (dos tribunais de 1ª instância). O regime destes juízes consta referida Lei n.º 21/85, de 30 de julho, adiante designada por *EMJ* (Estatuto dos Magistrados Judiciais) e da *CRP* (Constituição da República Portuguesa).

Quanto ao recrutamento e seleção, é necessária uma prévia formação teórico-prática, para os magistrados dos tribunais judiciais, sendo esta formação inicial precedida de concurso público, existindo duas vias distintas: a via da habilitação académica e a via da experiência profissional, consoante os requisitos de ingresso respeitarem especialmente à habilitação académica ou à experiência profissional dos candidatos.

⁷ Toda a legislação referenciada (*EMJ*, *LJP* e *CRP*) encontra-se disponível em http://www.redecivil.mj.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=82&Itemid=462#3.

São requisitos para exercer as funções de juiz de direito, conforme o *art.º 40º* do *EMJ*: ser cidadão português, possuir licenciatura em Direito, estar no pleno gozo dos direitos políticos e civis, ter frequentado com aproveitamento os cursos e estágios de formação e reunir os demais requisitos gerais de provimento em funções públicas.

O Conselho Superior da Magistratura (cf. *art.º 136º* do *EMJ*), presidido pelo Presidente do Supremo Tribunal de Justiça, é o órgão superior de gestão e disciplina da magistratura judicial, cujas competências atribuídas constitucionalmente, são de nomear, colocar, transferir, promover, apreciar o mérito profissional e exercer a ação disciplinar dos juízes.

Os magistrados judiciais gozam de: independência (*art.º 4º* do *EMJ*), pois não estão sujeitos a ordens ou instruções (exceto nos casos especialmente previstos na lei); de irresponsabilidade pelas respetivas decisões (*art.º 5º* do *EMJ*), pois no que respeita à responsabilidade civil, esta apenas pode ser imputada mediante ação do Estado contra o magistrado, com fundamento em dolo ou culpa grave, após assunção prévia de tal responsabilidade, pelo próprio Estado; e de inamovibilidade (*art.º 6º* do *EMJ*), pois não podem ser transferidos, suspensos, aposentados ou demitidos, exceto nos casos previstos na lei.

Quanto ao regime de incompatibilidades (*art.º 13º* do *EMJ*), os magistrados judiciais não podem desempenhar qualquer outra função pública ou privada de natureza profissional, salvo as funções docentes ou de investigação científica de natureza jurídica, não remuneradas, e ainda funções diretivas em organizações sindicais da magistratura judicial. O exercício de funções docentes ou de investigação científica de natureza jurídica carece de autorização do Conselho Superior da Magistratura e não pode envolver prejuízo para o serviço.

No que respeita à remuneração, a mesma consta de escala indiciária, correspondente a onze escalões (constante do mapa anexo ao *EMJ*).

É aplicável subsidiariamente aos magistrados judiciais, quanto a deveres, incompatibilidades e direitos, o regime da função pública (*art.º 32º* do *EMJ*).

As suas funções são administrar a justiça e fazer executar as suas decisões, julgando apenas segundo a Constituição e a lei (*art.º 3º do EMJ*).

Relativamente aos Juízes de Paz, não possuem estatuto próprio, pois são funcionários públicos qualificados, sendo-lhes aplicada a legislação laboral destes. Não têm, por conseguinte, o estatuto de magistrado sendo que os respetivos requisitos, recrutamento e seleção, provimento e nomeação, funções, incompatibilidades e remuneração, encontram-se regulamentados nos artigos 23º a 28º da já referida *LJP* (Lei 78/2001 de 13 de Julho).

Assim, a sua seleção é feita mediante concurso público com avaliação curricular e provas públicas, estando, contudo, dispensados de as fazer os magistrados judiciais ou do ministério público, os antigos bastonários da Ordem dos Advogados, antigos membros do Conselho Superior da Magistratura, entre outros que se encontram elencados no *art.º 24º da LJP*.

Como requisitos de acesso à função (cf. *art.º 23 da LJP*) é necessário: a) ter nacionalidade portuguesa; b) possuir licenciatura em Direito; c) ter idade superior a 30 anos; d) estar no pleno gozo dos direitos civis e políticos; e) não ter sofrido condenação, nem estar pronunciado por crime doloso; f) ter cessado, ou fazer cessar imediatamente antes da assunção das funções como juiz de paz, a prática de qualquer outra atividade pública ou privada. Os juízes de paz estão sujeitos a um regime de incompatibilidades (*art.º 27º da LJP*), pois não podem desempenhar profissionalmente qualquer outra função pública ou privada, com exceção das de ordem docente ou de investigação científica não remuneradas, desde que autorizadas pelo conselho de acompanhamento.

Os juízes de Paz são providos por 3 anos, sendo nomeados pelo conselho de acompanhamento. Este Conselho de Acompanhamento é quem cria e instala os Julgados de Paz e funciona na dependência da Assembleia da República, com mandato de legislatura e tem competência nos termos dos artigos 25º e 65º da *LJP*:

- Nomear os juízes de paz;
- Exercer sobre os Juízes de paz o poder disciplinar;
- Acompanhar a criação e instalação e funcionamento dos *JP*;
- Apresentar relatório anual de avaliação à Assembleia da Republica.

Relativamente às funções que são inerentes aos juízes de paz, devem previamente tentar conciliar as partes e dado não estarem vinculados a critérios de legalidade estrita, podem decidir de acordo com a lei ou com a equidade, se as partes assim o acordarem, quando o valor da ação não exceda metade do valor da alçada do tribunal de 1ª instância⁸.

Quanto à remuneração, é a correspondente ao escalão mais elevado da categoria de assessor principal da carreira técnica superior do regime geral da Administração Pública (cf. *art.º 28º da LJP*).

4.2. Mediadores

Tal como os juízes de paz, os requisitos, seleção, listas, regime, funções e remuneração dos mediadores, encontram-se elencados nos artigos 31º a 36º da *LJP*.

Como requisitos necessários, dispõe o *art.º 31º* que têm de ter mais de 25 anos e estar no pleno gozo dos seus direitos civis e políticos, possuir licenciatura adequada, estarem habilitados com um curso de mediação reconhecido pelo Ministério da Justiça, não terem sofrido condenação nem estarem pronunciados por crime doloso, terem o domínio da língua portuguesa (não se exigindo nacionalidade portuguesa) e serem preferencialmente residentes na área territorial abrangida pelo *JP*.

A seleção é feita mediante concurso curricular aberto para o efeito, aprovado pelo Ministério da Justiça (*art.º 32º*).

Em cada Julgado de Paz existe uma lista de mediadores (*art.º 33º*) e o seu regime é de prestadores de serviços, por períodos anuais suscetíveis de renovação (*art.º 34º*).

Como incompatibilidades aponta-se o facto de os mediadores não poderem exercer advocacia no julgado de paz onde prestam serviço (*art.º 30º*).

São, pois, profissionais independentes habilitados a prestarem serviços de mediação, (n.º 1 do *art.º 30º da LJP*), sendo terceiros neutros, independentes e imparciais sem

⁸ Atualmente, a alçada do tribunal de 1ª instância é de € 5.000,00 (LOFTJ – Lei do Organização e Funcionamento dos Tribunais Judiciais) – disponível em <http://www.dgaj.mj.pt/sections/files/legislacao/leg-loft-e-rlof/leg-loft-relof/>

estarem investidos de quaisquer poderes de imposição de uma decisão vinculativa aos mediados - n.º 2 do *art.º 35º da LJP*.

Os mediadores têm o dever de atuar com imparcialidade, independência, credibilidade, competência, confidencialidade e diligência - n.º 2 do *art.º 30 da LJP*.

É da total competência dos mediadores a organização e direção da mediação, onde colocam a sua preparação e experiência ao serviço das partes, procurando obter o melhor e mais justo resultado útil num acordo que seja da satisfação de todos - n.º 3 do *art.º 35º da LJP*.

A propósito deste n.º 3, Ferreira (2011) entende que a lei aponta claramente para uma atuação ativa do mediador; para este autor, não poder impor uma solução é uma coisa (n.º 2), ao passo que ajudar a encontrá-la é outra (n.º 1).

O *art.º 35º da LJP* define os objetivos fundamentais da mediação, sendo que, para Ferreira (2011) “subjacente a tudo, está o empenho do mediador, que tem de compreender a natureza humana, ser dotado de muito bom senso, estudar bem os assuntos, ouvir com atenção e sugerir o que o sentido comum de justiça lhe ditar”.

Como salienta Lascoux (2009), a mediação não apaga, apenas permite levar os intervenientes a compreender e a compreender-se, a falar, a voltar a falar, ou a falar-se pela primeira vez.

O mediador de conflitos deve, por conseguinte, auxiliar os mediados a comunicar entre si, questionando-os, investigando a fundo as questões no sentido de ajudar os mediados a criar e a avaliar as opções que proporcionem um acordo equitativo e duradouro que represente um livre exercício da sua vontade (n.º 1 do *artº 16º da Portaria 1112/2005 de 28 de Outubro*).

Para conseguir estes objetivos, segundo Lascoux (2009) é indispensável um código deontológico, uma vez que o mediador tem de ter capacidade de concentração relativamente ao que é expressado pelas partes e conseguir preservar a sua neutralidade. Ele tem de aprender a orientar o seu pensamento no sentido de conseguir preservar e manter a qualidade das suas intervenções. Tem também de possuir noção da dinâmica

conflitual, saber intervir perante jogos de poder, relações de força, fenómenos e estratégias de influência, que são técnicas por vezes utilizadas em negociações, mas que em mediação não têm razão de existir.

Importa, assim, fazer referência à existência do código de conduta europeu dos mediadores⁹ que resulta de um trabalho de cooperação entre a Comissão Europeia, peritos no âmbito da resolução alternativa de diferendos e representantes de diferentes organizações.

Importante é também o facto de o mediador não poder ser testemunha no litígio que oponha os mediados, ainda que não diretamente relacionado com o objeto da mediação (nº 4 do *art.º 52º da LJP*)¹⁰.

Relativamente à fiscalização da atividade dos mediadores, é, de acordo com o n.º 6 do *art.º 33º da LJP* feita por uma Comissão de Fiscalização criada para o efeito através da Portaria nº 202/2002, de 7 de março.

4.3. Advogados

O papel do advogado nos Julgados de Paz poderá, à primeira vista, ser percecionado como um papel secundário uma vez que, tal como dispõe o *art.º 38º n.º 1 da LJP*, a sua constituição pelas partes não é obrigatória.

Todavia, logo no nº 2 do referido preceito, a Lei faz depender a intervenção das partes à obrigatoriedade de tal constituição, nos casos em que a parte seja cega, surda, muda, analfabeta, desconhecadora da língua portuguesa ou, se por qualquer outro motivo, se encontrar numa posição de manifesta inferioridade.

Quanto à presença do advogado na mediação, dispõe o nº 4 do *art.º 53º da LJP* que as partes podem ser assistidas por advogados, devendo no caso das pessoas coletivas essa representação fazer-se por mandatários com poderes especiais para desistir, confessar ou transigir (nº 5 do referido preceito).

⁹ Disponível no site: www.europa.eu.int/eur-lex/pt/com/gpr/2002/com2002_0196pt01.pdf

¹⁰ Tal remete-nos para o princípio da confidencialidade espelhado no ponto 2.2.1 do presente trabalho.

Contudo o n.º 1 do *art.º 9º* da Portaria n.º 436/2002, de 22 de Abril (que aprova o regulamento dos serviços dos *JP*) regula no sentido da obrigatoriedade da presença pessoal das partes tanto na pré-mediação como na mediação, submetendo ao prévio assentimento das partes a presença dos advogados.

Ora, conforme referido por Vargas (2006), poderemos estar perante uma clara desconformidade entre as duas referidas normas pois a *LJP* prevê que os mediados se possam fazer acompanhar por advogado, ao passo que na Portaria referida, tal assistência só poderá ser prestada caso ambas as partes concordem.

Esta situação veio suscitar que a Ordem dos Advogados se pronunciasse negativamente quanto ao teor da referida Portaria, mediante o Parecer E-30/02, aprovado pelo Conselho Geral da Ordem dos Advogados em 12 de Julho de 2002, argumentando, nomeadamente, pela inconstitucionalidade da referida norma, vindo também, mais tarde, em 17 de novembro de 2006, a aprovar uma moção no mesmo sentido, no Colóquio Nacional do Instituto dos Advogados em Prática Isolada.

Controvérsias à parte, verifica-se que cada vez mais os advogados se sentem envolvidos na/pela mediação, sendo a sua presença justificável se estes profissionais estiverem imbuídos do espírito da mediação, estimulando a cooperação (Vargas, 2006).

Para Lascoux (2009), a presença do advogado, embora não sendo imprescindível, pode revelar-se útil ou até indispensável no desenrolar dos processos, nomeadamente em contextos de mediação privada, aquando da redação do acordo, pois podem surgir aspetos práticos e materiais (nomeadamente prestações financeiras, variações de taxas, entre outras) que requerem aquela intervenção.

PARTE EMPÍRICA

CAPÍTULO V - MÉTODO

5.1. Introdução

No presente capítulo procura-se explicar como a investigação empírica foi realizada, bem como os fundamentos que presidiram à seleção do método e da técnica de investigação psicossocial utilizados na pesquisa de terreno.

Desse modo, iremos proceder à apresentação dos objetivos do estudo efetuado, as hipóteses formuladas e as respetivas variáveis, o instrumento utilizado, os procedimentos seguidos e, por fim, a amostra selecionada.

Importa salientar que uma investigação empírica é uma investigação em que se fazem observações para melhor compreender o fenómeno a estudar (Hill & Hill, 2002), o que constituiu também o nosso propósito.

O processo de investigação empírica, para além de um processo de aplicação de conhecimentos, constitui igualmente um processo de planificação, imaginação e criatividade controladas compreendendo, por conseguinte, vários aspetos: desde logo, apresenta como objetivo poder contribuir para o enriquecimento da área em que se escolheu fazer a investigação; depois, necessita de escolhas relativamente ao tema e hipóteses específicas a testar; segue-se o planeamento dos métodos de recolha de dados e por fim a projeção do investigador em termos de conceção do planeamento das análises de dados antes do início da parte empírica da investigação (Hill & Hill, 2002).

Trata-se de um estudo descritivo e explicativo (Sierra Bravo, 1992), sendo por isso uma investigação social em profundidade e que procura não apenas a mensuração de variáveis numa dada população mas também estudar as possíveis relações de influência entre elas para conhecer a estrutura e os fatores que intervêm na dinâmica do fenómeno social em estudo (no caso, a mediação em Julgados de Paz).

Esta investigação, que segue uma metodologia essencialmente quantitativa, prende-se com a necessidade, a nosso ver, de obter uma visão sobre a realidade da mediação de conflitos em Portugal - uma vez que esta assumiu projeção com os Julgados de Paz - percebida por quem contacta com ela, em termos profissionais: por um lado, de uma forma direta os mediadores e os advogados; por outro, de uma forma menos direta, mas igualmente importante, os juizes, enquanto garantes da legalidade, uma vez que, por um lado, são por quem passa os acordos obtidos em sede de mediação para homologação, e por outro, quem contacta com as partes em sede de conciliação/julgamento, em todos aqueles processos que numa primeira fase passaram pela mediação sem, contudo, obterem acordo.

Neste último caso, importa referir o facto de os juizes iniciarem as audiências de julgamento com a conciliação, sendo pertinente a sua percepção quanto à postura e disposição das partes em processos que já passaram pela mediação, face aos demais que nenhum contacto com ela tiveram.

Por outro lado, importa aferir se os Julgados de Paz, enquanto estruturas de proximidade ao cidadão, na perspetiva dos que ali intervêm se encontram a cumprir tal objetivo, podendo eventualmente ir mais além ou se, pelo contrário, ficam aquém das expectativas; uma vez que as primeiras destas estruturas contam já dez anos de existência e a sua fase experimental há muito que terminou.

E porque o proveito da mediação poderá estar diretamente relacionado com o desempenho dos mediadores, o nosso estudo versou também na percepção dos juizes de paz e dos advogados relativamente ao desempenho destes prestadores de serviços, aferindo-se, de igual modo, se detêm as necessárias condições para a realizar do trabalho proposto.

Numa outra perspetiva, uma vez que a participação do advogado na mediação, embora não sendo obrigatória, verifica-se em grande parte das vezes como uma intervenção ativa, importa analisar questões relativas, por parte dos mediadores, à postura e eventual contributo destes profissionais na mediação, uma vez que o resultado da mesma pode assentar, também, na efetiva cooperação de todos os intervenientes.

5.2. Objetivos do estudo

5.2.1. Objetivo Geral

Após a introdução supra, podemos dizer que o objetivo geral do nosso estudo passa por procurar indagar a realidade portuguesa dos meios alternativos de gestão de conflitos, muito particularmente a mediação que é realizada nos Julgados de Paz, do ponto de vista de quem ali tem intervenção profissional, volvidos que estão dez anos sobre a sua instalação.

Procura-se, assim, analisar a opinião dos profissionais da justiça que operam nos Julgados de Paz (juízes de paz, mediadores e advogados) sobre um amplo conjunto de aspetos estruturais e operacionais relativos aos *JP* (localização, instalações, nomeadamente ao nível do conforto para os utentes e isolamento acústico das salas destinadas à mediação; competência em razão da matéria e valor, etc.).

Deste modo, procurou aferir-se até que ponto os referidos atores da justiça reconhecem ou não que os Julgados de Paz cumprem os seus cabais objetivos, em termos estruturais e operacionais.

Mais concretamente em relação à mediação, enquanto serviço disponibilizado naquelas estruturas, procurou-se, de igual modo, aferir as perceções dos referidos profissionais face a um conjunto amplo de dimensões relativas a esse serviço.

5.2.2. Objetivos Específicos

E como objetivos específicos temos:

- Conhecer as principais características sociodemográficas dos atores sociais em estudo;
- Avaliar as características estruturais e o modo de funcionamento dos Julgados de Paz, com especial incidência no serviço de mediação, a partir da perceção dos profissionais que ali têm intervenção (juízes de paz, mediadores e advogados);
- Analisar as possíveis relações entre o processo de mediação em *JP* e a formação e as características dos mediadores;

- Indagar a possível relação entre a dinâmica do processo de mediação e a intervenção do advogado nas sessões;
- Estudar a possível relação entre a obtenção de acordo na conciliação e o facto dos processos terem passado previamente pela mediação.

5.3. Instrumento e procedimentos

No sentido de melhor compreender os objetivos delimitados para o nosso estudo, consideramos premente agora caracterizar o método e a técnica de investigação psicossocial utilizados.

Tendo em consideração que toda a ação de pesquisa se traduz no ato de perguntar (Ferreira, 1987), todas as regras metodológicas têm como objetivo exclusivo o de esclarecer o modo de obtenção de respostas.

O método científico consiste em formular questões e problemas sobre a realidade social, com base na observação da mesma e nas teorias existentes, procurando antecipar soluções para esses problemas mediante a observação, classificação e análise dos factos.

Na investigação social, dependendo da natureza dos fenómenos, das variáveis e das condições de maior ou menor controlo em que a investigação ocorra, o investigador é orientado por objetivos operacionais, cuja representação pode ser mais descritiva ou mais explicativa (Arnal *et al.*, 1992, *cit. in* Almeida & Freire, 2007).

Na fase inicial da presente investigação considerou-se que seria de todo pertinente a utilização de mais do que um método e técnica de recolha de dados, nomeadamente a entrevista semiestruturada dirigida aos juízes de paz e advogados e o questionário dirigido aos mediadores. Esta utilização múltipla, como nos referem Cohen e Manion (1994, *cit. in* Bell, 2008), como método de aproximação múltipla, aponta para a vantagem na comparação de fontes com vista a um estudo completo e equilibrado.

Contudo, a presente investigação teve várias condicionantes que nos levaram a opções metodológicas distintas das inicialmente previstas. Desde logo, pelo tempo, que foi escasso, sendo que a amplitude dos dados recolhidos foi necessariamente influenciada

por aquele fator; por outro lado, a distância geográfica também constituiu um obstáculo, pois seria desejável a utilização da técnica da entrevista aos juízes de paz, mas os julgados de paz encontram-se distribuídos pelo território nacional (continente e ilhas). E, por último, pela escassez de advogados inquiridos, pois os julgados de paz solicitados para o efeito, não dispunham de dados que lhes permitissem indicar, de uma forma oportuna, quais os processos de mediação com intervenção destes profissionais, razão pela qual não lhes foi possível a indicação de sujeitos para o presente estudo.

Assim, as contingências referidas limitaram o nosso estudo à exclusiva utilização de inquéritos por questionário para todos os profissionais, seguindo-se assim uma metodologia fundamentalmente quantitativa. O objetivo foi, por conseguinte, poder chegar ao número mais elevado possível de sujeitos.

A técnica de inquérito por questionário constitui a técnica de investigação social mais utilizada, sendo apontada como a técnica predominante no método quantitativo por ser de fácil aplicação e proporcionar múltiplos resultados (Visauta, 1989).

Foi, por conseguinte, concebido um questionário de elaboração própria (ver Anexo C) para os objetivos específicos deste trabalho de investigação, constituído por três Partes:

- A parte I é constituída por 8 itens relativos aos dados sociodemográficos e destinou-se ao preenchimento obrigatório de todos os inquiridos;
- A parte II incide sobre a opinião acerca dos Julgados de Paz e subdivide-se por sua vez em 3 grupos: A, B e C. Em A destinou-se a ser preenchida por todos os inquiridos, visando-se apurar a opinião em relação a uma série de características estruturais e modo de funcionamento dos *JP*; em B procurou-se a opinião de todos os inquiridos sobre a mediação em termos gerais, até às subdivisões B.1, B.2 e B.3. que, por sua, vez foram respondidas de acordo com cada classe profissional; ou seja, B.1 destinou-se ao preenchimento por parte dos Mediadores; B.2 destinou-se ao preenchimento por parte dos Juízes de Paz e B.3 destinou-se ao preenchimento por parte dos Advogados; depois, a parte C visou o preenchimento por parte dos advogados relativamente às características dos mediadores;

- A parte III procurou as considerações pertinentes de todos os inquiridos sobre o que poderia contribuir para a melhoria dos *JP*.

De salientar que, no caso de o inquirido ser mediador e simultaneamente exercer advocacia, o Questionário foi respondido na qualidade de mediador, pois interessava-nos recolher informação que traduzisse essa mesma perceção socioprofissional.

Assim, na primeira parte do questionário, foram recolhidos os dados sociodemográficos dos inquiridos.

A Parte II do questionário é constituída por perguntas gerais e específicas, sendo algumas perguntas fechadas (onde os respondentes tiveram de escolher entre as respostas alternativas fornecidas) e outras perguntas abertas (que requereram respostas construídas e escritas pelos inquiridos).

A Parte III é constituída apenas por uma pergunta aberta, onde se pretendem recolher considerações de ordem estritamente pessoal.

Relativamente às escalas de medida, para as várias questões apresentadas o instrumento começa pela recolha dos dados sociodemográficos, no sentido de permitir uma caracterização o mais completa possível da amostra.

Para as perguntas fechadas foram utilizadas escalas de medidas ordinais e nominais e escalas de avaliação; nestas últimas procuraram-se respostas sobre quantidade, frequência e avaliação.

De modo a analisar as questões fechadas do questionário administrado, utilizaram-se inicialmente procedimentos de estatística quantitativa descritiva, para compreender a distribuição dos indivíduos da amostra em causa.

Neste campo de medição, importa referir as escalas tipo Likert, ou “método dos cálculos somados” como refere Galtung (*cit. in* Visauta, 1989), dado que a atitude resulta da soma das respostas às diversas perguntas que atuam como estímulos para os sujeitos.

Os inquiridos indicam o seu grau de concordância ou discordância relativas à atitude e/ou opinião que está sendo medida. Assim, são atribuídos valores numéricos às

respostas para refletir a força e a direção da reação do entrevistado à declaração. As declarações de concordância recebem valores positivos ou elevados, enquanto as declarações discordantes recebem valores negativos ou baixos.

No que respeita às perguntas abertas, o seu tratamento consistiu na análise de conteúdo das mesmas, que é apontada por Almeida e Freire (2007) como um método qualitativo, em que a respetiva aplicação decorre dos dados provenientes de registos, podendo constituir uma análise mais qualitativa ou mais quantitativa. A primeira, mais extensiva, poderá centrar-se na frequência de diversas categorias de conteúdo, sendo que a informação assim recolhida poderá servir para testar uma hipótese; a segunda, mais intensiva, poderá centrar-se nas informações, eventualmente menos frequentes mas mais pormenorizadas e complexas, com o objetivo de se descobrir a presença ou ausência de certas características de discurso, podendo ser útil para ensaiar ou projetar hipóteses.

Agora que está definido como investigar, passamos à fase de quem investigar, ou seja, o campo de análise e a seleção das unidades de observação. No caso do nosso trabalho o próprio objeto define os limites, devendo o campo de análise ser muito claramente circunscrito (Quivy & Campenhoudt, 1998), ou seja, a investigação é feita sobre os profissionais que intervêm nos julgados de paz.

Na presente investigação a amostra recaiu, especificamente, sobre 3 subgrupos amostrais, interrelacionados pelo facto de intervirem todos nos *JP*, a saber: juízes de paz, mediadores e os advogados que acompanham os seus clientes à mediação.

Quanto à escolha da amostra, a nossa opção recaiu na amostra de conveniência, sendo este um método de amostragem em que os respetivos elementos são escolhidos por conveniência ou facilidade de acesso por parte do investigador (Pinto, 2009).

A seleção e recolha da amostra tiveram como base os seguintes critérios de inclusão:

- Juízes de paz no ativo à data da investigação;
- Mediadores afetos às listas de cada Julgado de Paz;
- Advogados com intervenção nos processos de mediação, em acompanhamento dos respetivos clientes.

Como critérios de exclusão inserem-se: a não existência de contactos telefónicos e/ou correio eletrónico dos mediadores; a falta de elementos relativamente a advogados por parte dos *JP* e, por fim, a não predisposição com vista à colaboração na presente investigação.

Assim, com vista às finalidades pretendidas retirou-se uma amostra do universo composto por 25 julgados de paz aos quais se encontram afetos 26 juízes, recolhendo-se dados sobre 61.5% do número de juízes de paz.

Relativamente aos 123 mediadores de conflitos afetos às atuais listas dos julgados de paz, a amostragem incide sobre uma percentagem de 35.77% dos mesmos.

Em relação aos advogados, somente foi possível a recolha de 10 questionários, não havendo dados, pelas razões já atrás referidas, que permitam apurar qual o universo dos advogados que acompanharam os clientes à mediação nos vários Julgados de Paz ao longo do tempo, pois estas estruturas não detêm qualquer tipo de registo quanto a isto, situação que abre caminho para a possibilidade de uma nova investigação.

5.4. Formulação de hipóteses e variáveis

Partindo dos objetivos geral e específicos atrás mencionados para o presente estudo, apresentam-se seguidamente um conjunto de hipóteses de investigação formuladas para o mesmo:

Hipótese 1: A opinião dos inquiridos sobre as características estruturais dos *JP* não varia em função da respetiva atividade de cada um;

Hipótese 2: A opinião dos inquiridos relativamente à utilidade do serviço de mediação varia em função do tempo de exercício da atividade naquelas estruturas;

Hipótese 3: Os inquiridos apresentam opinião distinta sobre a utilidade do serviço de mediação em função da atividade profissional;

Hipótese 4: Existem diferenças significativas em função da atividade desempenhada por cada um dos atores da justiça, no que respeita à concordância com o modo de designação dos mediadores;

Hipótese 5: A satisfação com a mediação varia em função da presença do advogado na mesma;

Hipótese 6: A dificuldade na redação dos acordos varia em função da formação de base dos mediadores;

Hipótese 7: Na opinião dos juízes de paz existem diferenças significativas na redação dos acordos em função da formação de base dos mediadores;

Hipótese 8: A opinião dos inquiridos sobre o sucesso da conciliação varia em função da prévia passagem das partes pela mediação.

Como variáveis independentes, foram consideradas as seguintes:

- 1- Tempo de experiência profissional (esta variável foi operacionalizada em 3 grupos, a saber: menos de 1 ano; entre 1 e 5 anos; mais de 5 anos);
- 2 - Formação de base dos mediadores;
- 3 - Atividade desenvolvida nos *JP* (esta variável foi operacionalizada em cinco grupos, a saber: juízes de paz, advogados, mediadores/advogados; mediadores/psicólogos e mediadores/outra formação de base);
- 4 - Presença do advogado na mediação (operacionalizada pelos itens 26b, 26c, 26d, 29a, 29b, 29c, 29d, 41c e 41d);
- 5 - Prévia passagem dos processos pela mediação (sem que tenha havido acordo) (operacionalizada através dos itens 33b, 39 e 40).

Como variáveis dependentes, foram consideradas as opiniões dos inquiridos sobre, as características estruturais dos *JP*; a utilidade do serviço de mediação; o modo de seleção dos mediadores; a satisfação com a mediação; a dificuldade na redação dos acordos de mediação; as diferenças na redação dos acordos de mediação; o sucesso da conciliação.

5.5. Caracterização sociodemográfica da amostra

No sentido da concretização dos objetivos propostos, consideraram-se três subgrupos amostrais; um de juízes de paz, um de mediadores e outro de advogados. Em todos os casos os sujeitos encontravam-se afetos aos *JP*. A dimensão da amostra foi dada pelas possibilidades estruturais do projeto e das entidades acolhedoras.

Importa referir que os Julgados de Paz contactados para o efeito, não dispunham de registos sobre os processos concluídos e que passaram pela mediação, cuja intervenção dos advogados tenha passado pelo acompanhamento dos clientes às respetivas sessões, sendo uma das razões apontadas o facto de que na generalidade dos processos de mediação as partes não se fazem acompanhar por advogados.

Assim, conseguiu-se obter o contacto de 15 advogados e apenas 10 se apresentaram colaboradores com a investigação, números que ficam aquém dos resultados pretendidos, mas cujas razões, tal como anteriormente explicado, foram alheias ao investigador.

Relativamente aos juízes de paz, existem, de acordo com informações do *GRAL* (Gabinete Para a Resolução Alternativa de Litígios) do Ministério da Justiça, 26 juízes afetos aos 25 Julgados de Paz existentes em Portugal, sendo que foram disponibilizados os contactos dos 26 sujeitos.

A amostra foi delimitada do seguinte modo: sabendo que temos como população 26 juízes de paz, obtivemos resposta por parte de 61,5% da população total.

Relativamente aos mediadores atualmente afetos às listas dos *JP*, existe um universo de 123 mediadores.

Destes, o número de respondentes foi de 44, correspondente a 35,77% do total de efetivos existentes nas listas de mediadores.

Assim sendo, no caso dos juízes de paz, estabeleceu-se um primeiro contacto telefónico, facultando-se uma explicação clara e sucinta dos objetivos da pesquisa e posterior envio do questionário por correio eletrónico, solicitando-se o respetivo preenchimento pela mesma via. O consentimento informado foi obtido, assim, por via oral e foram dadas desde logo, garantias de confidencialidade e anonimato de todos os dados recolhidos.

No caso dos mediadores o contacto foi estabelecido através do *GRAL* via correio eletrónico, sendo que o mesmo apelava à participação na investigação. Esta nossa opção prende-se com o facto de o *GRAL* constituir a estrutura tutelar destes serviços e profissionais (cf. Capítulo II) e desse modo, vermos incrementada a possibilidade de alcançar o maior número possível de mediadores para a nossa amostra.

De modo a ilustrar de uma forma mais concreta a participação no estudo, veja-se o Quadro 5.1. que se apresenta seguidamente.

Quadro 5.1. Participação no estudo

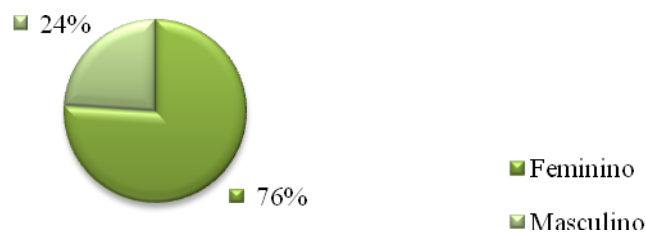
	N	%
Participaram na Investigação	70	46.97%
Indisponíveis ou não cooperantes na Investigação ¹¹	79	53.03%
Total	149	100.0%

Assim sendo, o total de efetivos do nosso estudo é de 70 sujeitos, provenientes de todo o país, e que sobre os quais recaem todas as análises realizadas.

De seguida apresentam-se as características sociodemográficas dos sujeitos da nossa amostra. Estes dados sociodemográficos foram obtidos pelas respostas às questões 1 a 7 do questionário.

Em termos globais, podemos referir que 76% do total dos sujeitos participantes eram do sexo feminino e 24% do sexo masculino (cf. Gráfico 5.1.):

Gráfico 5.1. Distribuição por sexo do total dos sujeitos da amostra



¹¹ Apenas foram considerados os totais de colaboradores (juizes e mediadores) afetos aos *JP* decorrente das listas fornecidas pelo *GRAL/MJ*.

Reportamos que 52.9% da nossa população (aquando da realização da pesquisa empírica) tinha entre 36 e 45 anos de idade e 1.4% menos de 30 anos (cf. Quadro 5.2.).

Quadro 5.2. – Distribuição da amostra em termos de idade

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
26 a 30 anos	1	1.4	1.4
31 a 35 anos	8	11.4	12.9
36 a 40 anos	20	28.6	41.4
41 a 45 anos	17	24.3	65.7
46 a 49 anos	8	11.4	77.1
Igual ou superior a 50 anos	16	22.9	100.0
Total	70	100.0	

Na amostra estão representados indivíduos de distintos estados maritais (aferidos na questão nº 3 do questionário), sendo que o estado civil mais frequente é o de casado (52.9%), como se pode verificar no Quadro 5.3. a seguir apresentado.

Quadro 5.3. – Distribuição da amostra relativamente ao estado marital

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Solteiro(a)	12	17.1	17.1
Casado(a)	37	52.9	70.0
Viúvo(a)	1	1.4	71.4
Divorciado(a)	11	15.7	87.1
Separado(a)	1	1.4	88.6
União de facto	8	11.4	100.0
Total	70	100.0	

No que respeita às habilitações literárias, destaca-se que uma maioria significativa da população (81.4%) é licenciada e/ou pós-graduada, havendo 18.6% de mestres.

Quadro 5.4. – Distribuição da amostra relativamente às habilitações académicas

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Licenciatura	29	41.4	41.4
Pós-graduação	28	40.0	81.4
Mestrado	13	18.6	100.0
Total	70	100.0	

Na questão nº 5, os participantes do estudo revelaram ter diferentes profissões, nomeadamente 62.8% de mediadores, 22.9% de juizes de paz e 14.3% de advogados.

Quadro 5.5. – Distribuição da amostra relativamente à profissão

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Juiz(a) de Paz	16	22.9	22.9
Advogado(a)	10	14.3	37.1
Mediador(a) / Advogado(a)	26	37.1	74.3
Mediador(a) / Psicólogo(a)	6	8.6	82.9
Mediador(a) / outra	12	17.1	100.0
Total	70	100.0	

Pediu-se, de igual modo, aos sujeitos que indicassem a respetiva formação académica de base, no caso da mesma não ser em Direito ou Psicologia, verificando-se que 50% vêm de Serviço Social e da Sociologia (cf. Quadro 5.6.).

Quadro 5.6. – Distribuição das áreas de formação, exceto Psicologia e Direito

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Serviço Social	3	25.0	25.0
Sociologia	3	25.0	50.0
Relações Internacionais	2	16.7	66.7
Geografia	1	8.33	75.0
Economia	1	8.33	83.4
Área Comportamental e de Recursos Humanos	1	8.33	91.7
Área Bancária	1	8.33	100.0
Total	12	100.0	

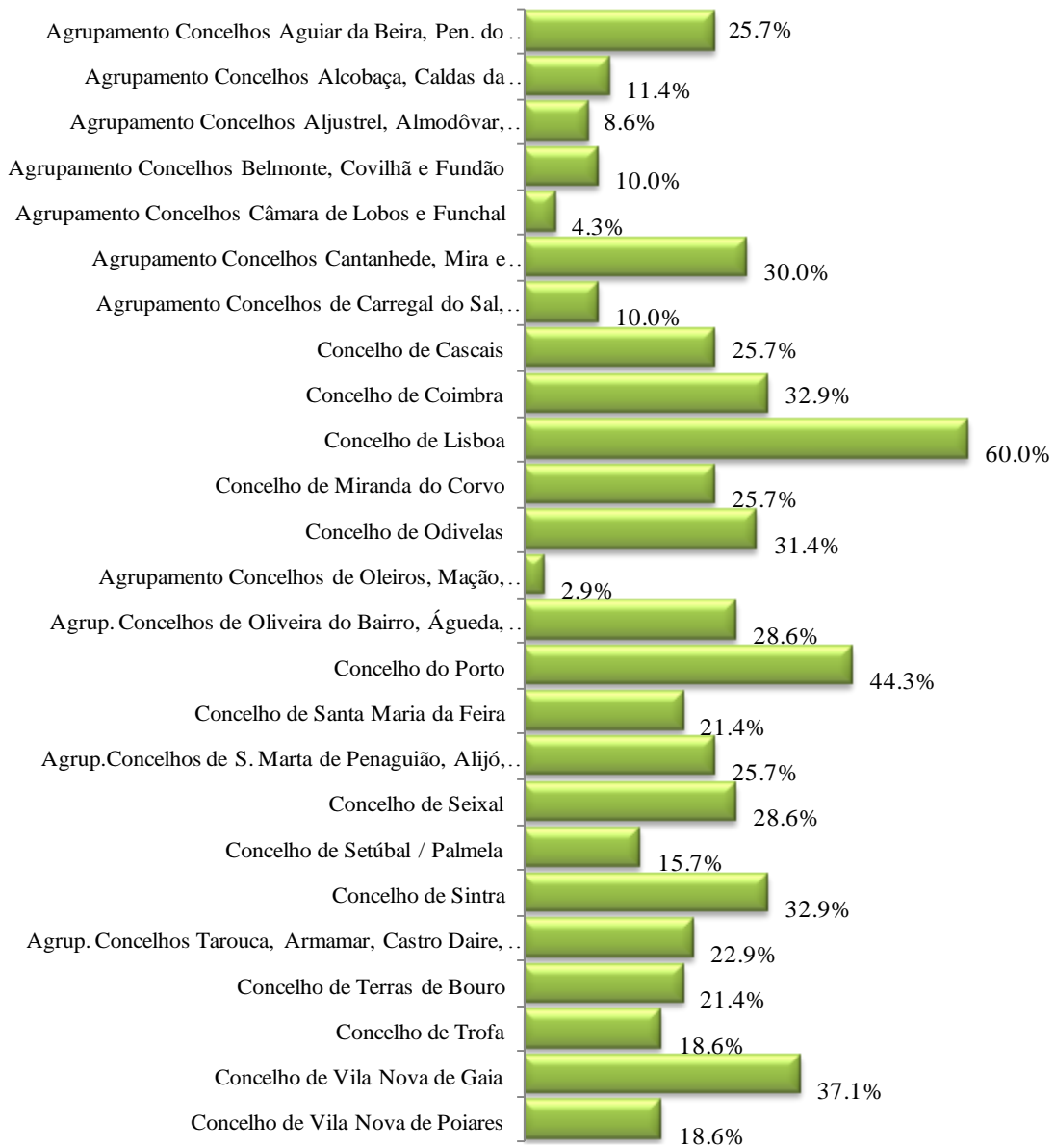
Relativamente aos anos de experiência ao nível dos Julgados de Paz (questão nº 7), verificou-se que 60% têm mais de 5 anos de experiência e apenas 3 dos inquiridos têm menos de 1 ano de experiência. Quanto a este último dado, poderá revelar que se trata de juízes de paz nomeados em sede de um eventual último concurso, ou advogados, ou em último caso mediadores em substituição de outros que eventualmente tenham deixado de fazer parte das listas dos *JP*, uma vez que o último concurso para mediadores decorreu em 2006.

Quadro 5.7. – Anos de experiência ao nível dos Julgados de Paz

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Menos de 1 ano	3	4.3	4.3
Entre 1 e 5 anos	25	35.7	40.0
Mais de 5 anos	42	60.0	100.0
Total	70	100.0	

Como parte integrante do questionário solicitamos também a cada sujeito que identificasse quais os Julgados de Paz que conheciam (questão nº 8).

Da análise resulta que os *JP* mais conhecidos dos inquiridos se situam nos grandes centros urbanos, nomeadamente Lisboa (60%), Porto (44.3%) e Vila Nova de Gaia (37.1%). Tal poderá ficar a dever-se ao facto de dois dos primeiros *JP* terem sido instalados em Lisboa e Vila Nova de Gaia. Por contraposição, os *JP* dos agrupamentos dos concelhos de Câmara de Lobos e Funchal (com 5%) e agrupamento dos concelhos de Oleiros, Mação, Proença-a-Nova, Sertã e Vila de Rei (com 3%) são os menos conhecidos dos sujeitos, conforme pode ser verificado pelo Gráfico 5.2.

Gráfico 5.2. Julgados de Paz mais conhecidos

CAPITULO VI – ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

6.1. Introdução

A análise e discussão dos resultados obtidos serão realizadas seguindo de perto a estrutura definida para o inquérito por questionário concebido por nós especificamente para esta investigação.

Iremos apresentar os dados estatísticos relativos ao instrumento, nomeadamente no que concerne à análise da consistência interna do mesmo, importando referir que todas as análises estatísticas empreendidas se realizaram através do programa estatístico *SPSS/WINDOWS (Statistical Package for Social Sciences)*, versão 19.

Os dados extraídos da investigação foram submetidos a análises descritivas e análises de variâncias (*ANOVA One-way*).

6.2. Análise da consistência interna do instrumento utilizado

De modo a concretizar-se o objetivo de apurar a consistência interna do instrumento, foram utilizados dois índices clássicos – o coeficiente de correlação *alpha* de Cronbach e o de Spearman-Brown (correlação *Split-Half*), bem como as correlações entre os itens.

Tendo em consideração que o instrumento do nosso estudo apresenta partes distintas, às quais somente alguns responderam, foram efetuadas para cada uma delas uma análise de *alpha* Cronbach e o teste de Spearman. Assim sendo, as análises estão divididas do seguinte modo:

- Parte I – da questão 1 à 28 (parte comum a todos os inquiridos);
- Parte II – questão 29, alíneas: a, b, c, d, e (parte referente aos mediadores, excetuando as questões abertas);
- Parte III – da questão 33 à 40 (juízes de paz);
- Parte IV – da questão 41 à 46 (advogados).

Optou-se por reunir todos os resultados de *alpha* de Cronbach e do coeficiente de Spearman num único quadro (cf. Quadro 6.1).

Quadro 6.1. - Coeficientes *Alpha* de Cronbach e de Spearman

Partes constituintes do Instrumento	<i>alpha</i> de Cronbach	Coefficiente de Spearman
Parte I	0.66	- 0.467
Parte II	0.95	0.960
Parte III	0.92	0.988
Parte IV	0.98	0.995

Face à análise verificaram-se valores de *alpha* de Cronbach fortemente elevados para as distintas partes do instrumento, sendo o valor mais alto de 0.98, referente à Parte IV (relativa ao grupo dos Advogados) do instrumento utilizado para o estudo.

Nas correlações de Spearman verificam-se valores significativos, de moderados a muito fortes.

Ao observar as correlações inter-item (entre os itens de cada parte), verificam-se valores que variam de 0.446 a 0.899 para a Parte I, logo, de moderadas a fortes.

Relativamente à Parte II do Questionário, verificaram-se correlações inter-item de 0.715 a 0.941, ou seja, bastante fortes.

Para a Parte III verificaram-se correlações de 0.062 a 0.988, de fracas a fortes, sendo que esta correlação mais reduzida foi observada entre os itens 34 (*Caso tenha respondido “Pouco ou nada satisfatórios” na questão anterior 33. a) na sua opinião o que poderia contribuir para um diferente desempenho?*) e 40 (*Realiza mais acordos em conciliação, quando as Partes já passaram pela mediação, no âmbito do mesmo processo, quando comparado com processos em que não houve lugar a mediação?*). Este facto poderá dever-se ao reduzido número de respondentes na questão 34.

Em relação à parte IV do Questionário, verificaram-se correlações inter-item de 0.831 e de 1.000, de fortes a perfeita, sendo que esta última correlação foi observada face aos itens 44f (*Demonstram suficientes conhecimentos/formação*) e 44g (*Demonstram preocupação pelos reais interesses das partes*).

No que concerne às correlações item-total, a associação que cada item tem com a secção do instrumento da qual faz parte, verificou-se que na Parte I estas variam de -0.001 a 0.551, de fracas a moderadas (sendo o que menos se relaciona o item 8g).

Quanto à Parte II, observação correlações item-total de 0.778 a 0.964, portanto, fortes.

Na Parte III verifica-se que as correlações item-total oscilam entre 0.187 e 0.983, de fracas a fortes. Considere-se que nesta parte o item que menos se relaciona com a sua secção é o item 34 (facto que uma vez mais se pode ter ficado a dever ao número de respondentes).

Por último, na Parte IV os valores variam de 0.921 a 0.995, com correlações bastante fortes com a secção total.

Todos estes aspetos permitem confirmar que cada item, em cada um dos segmentos do instrumento, contribui com nova e não redundante informação para avaliar o que é pretendido. Na sua globalidade, o questionário apresenta uma boa consistência interna, tornando-se um instrumento que reúne características de precisão.

Atento o exposto, iremos começar por apresentar análises descritivas relativas à opinião sobre os *JP*: dos mediadores, dos juízes de paz e dos advogados.

6.3. Resultados relativos à opinião sobre os Julgados de Paz

6.3.1. Características *estruturais* e modo de funcionamento dos *JP*

Em relação à opinião sobre os *JP*, constante da Parte II – A, são reunidas questões fechadas e questões abertas do questionário, sendo que as questões fechadas foram tratadas estatisticamente no *SPSS*, mediante análises estatísticas descritivas, e para as questões abertas efetuou-se a análise de conteúdo.

Para transformar os dados brutos das questões abertas (exploração do material), após uma primeira leitura efetuou-se o recorte de unidades de registo, de modo a realizar a enumeração para posteriormente se categorizar e fazer a inferência dos dados.

Considerando que as questões abertas e as questões fechadas estão diretamente relacionadas e têm uma sequência, optou-se por não colocar em tópicos separados ambas as análises. Neste sentido, quando a questão exigir uma análise qualitativa irá mencionar-se por forma a tornar a informação o mais clara possível.

Relativamente à questão 9 “*Como considera, de uma forma geral, a acessibilidade dos JP em termos de localização?*”, na sua maioria, os respondentes mencionam que a sua perceção é boa (47.1%) ou aceitável (40.0%), conforme o quadro seguinte.

Quadro 6.2. – Acessibilidade dos JP em termos de localização

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	1	1.4	1.4
Fraca	2	2.9	4.3
Aceitável	28	40.0	44.3
Boa	33	47.1	91.4
Muito Boa	6	8.6	100.0
Total	70	100.0	

A este respeito importa lembrar a nossa primeira hipótese, a qual diz respeito à possibilidade da opinião dos respondentes acerca das características estruturais dos Julgados de Paz, variar em função da atividade exercida pelos aqueles.

Uma das características é a acessibilidade dos Julgados de Paz relativamente à localização e através do teste *One-Way ANOVA*, com um teste *Post Hoc* de *Scheffé* obtiveram-se os resultados observados no Quadro 6.3.

Quadro 6.3 – Perceção de acessibilidade em função da atividade dos inquiridos

Atividade exercida	Média	DP	ANOVA		
			F	gl	p
Juiz (a) de Paz	3.94	0.68	1.64	4	0.17
Advogado (a)	3.70	0.48			
Mediador (a) / Advogado (a)	3.40	0.76			
Mediador (a) / Psicólogo (a)	3.50	0.55			
Mediador (a) / Outro (a)	3.67	0.69			

Verifica-se pelos dados obtidos que não existem diferenças estatisticamente significativas, entre os atores de justiça focados neste estudo, isto é, independentemente da atividade exercida, os indivíduos percebem de modo semelhante as condições de acessibilidade (localização) dos Julgados de Paz.

Na questão nº 10a, procurou-se saber a opinião dos inquiridos como consideram, de uma forma geral, as instalações dos *JP* no que toca ao conforto para os utentes, sendo que os respondentes, na sua maioria, mencionam que são boas ou aceitáveis (82.9%) (cf. Quadro 6.4.).

Quadro 6.4. – Instalações dos *JP* em termos de conforto para os utentes

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	1	1.4	1.4
Muito Fracas	2	2.9	4.3
Fracas	5	7.1	11.4
Aceitáveis	27	38.6	50.0
Boas	31	44.3	94.3
Muito Boas	4	5.7	100.0
Total	70	100.0	

Os dados da análise de variância relativamente a esta questão, encontram-se evidenciados no Quadro 6.5.

Quadro 6.5. – Perceção de conforto em função da atividade dos inquiridos

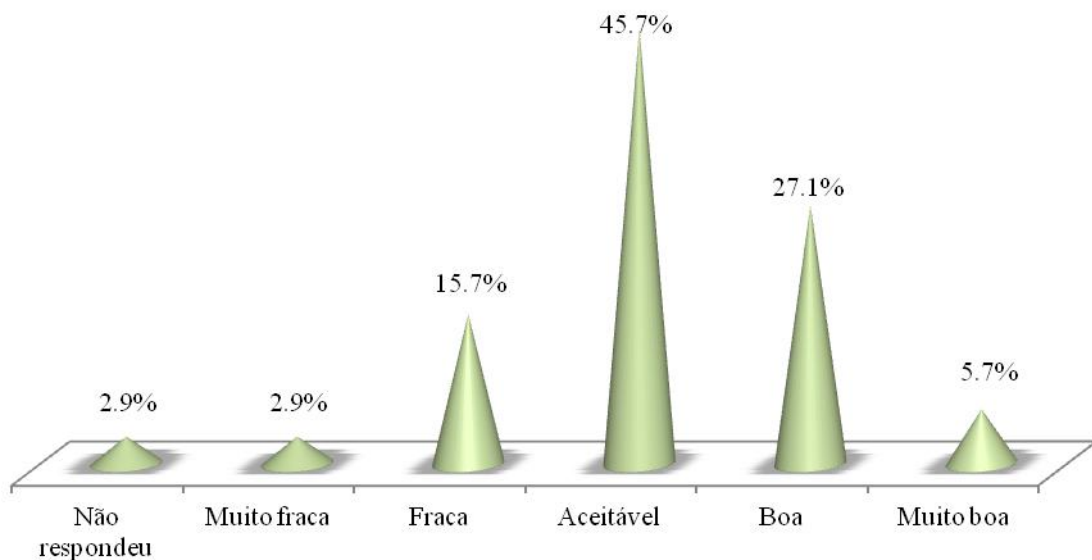
Atividade exercida	Média	DP	ANOVA		
			F	gl	p
Juiz (a) de Paz	3.75	0.68	1.19	4	0.32
Advogado (a)	3.40	0.84			
Mediador (a) / Advogado (a)	3.24	0.93			
Mediador (a) / Psicólogo (a)	3.17	0.65			
Mediador (a) / Outro (a)	3.58	0.79			

No que concerne à perceção de conforto em função da atividade dos inquiridos não se verificam, igualmente, diferenças significativas entre os atores de justiça. Assim, pode-se dizer que não existem diferenças em termos de perceção de conforto, por parte dos

subgrupos inquiridos, o que constitui mais um dado a reforçar o sentido dado à Hipótese 1.

Relativamente ao isolamento acústico das salas de mediação, constante da questão nº 10d, verifica-se pela análise do gráfico nº 6.1. apresentado a seguir, que 78.5% dos inquiridos considera-as aceitáveis, boas e muito boas. Este item assume relevância, uma vez que sendo a confidencialidade um dos princípios fundamentais da mediação em que existe o comprometimento por parte de todos os intervenientes na mediação no sentido da não divulgação do conteúdo das sessões (cf. Ponto 2.2.1.), a mediação deve decorrer em clima de absoluto retiro relativamente ao exterior, sem riscos de que terceiros possam ficar a conhecer o que está sendo tratado no interior das salas, o que poderia colocar em risco a confiança das partes no sistema, fundamental para a existência de um diálogo franco e aberto (Cunha & Leitão, 2011).

Gráfico 6.1. Isolamento acústico das salas



Analisou-se a questão 10d também em função da atividade exercida, modo, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas entre as médias, logo, as opiniões

acerca do isolamento acústico das salas de mediação nos Julgados de Paz não parecem variar de acordo com a atividade exercida pelos indivíduos em causa.

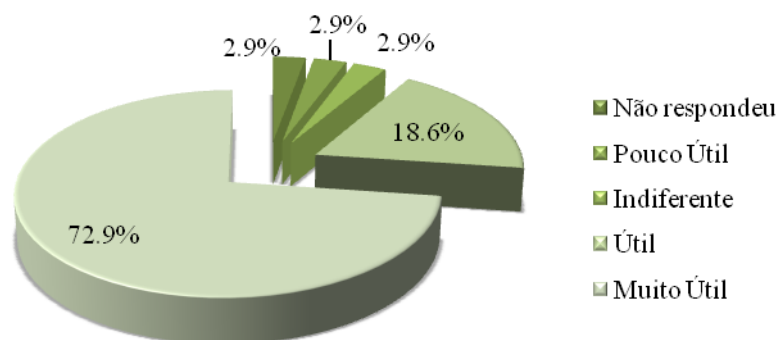
Atendendo a toda a análise efetuada, confirma-se a Hipótese 1, ou seja, a opinião dos inquiridos sobre as características estruturais dos *JP* não varia em função da respetiva atividade desempenhada por cada um dos atores da justiça.

Passando agora à questão 13, em que se procurou saber como consideram os inquiridos o serviço de mediação em termos de utilidade, pela análise verifica-se que uma esmagadora maioria dos sujeitos (91.5%) consideram que a mediação é útil ou muito útil (cf. Gráfico 6.2.).

Ora, o referido resultado vai de encontro ao que é apontado por diversos autores, (Cunha & Leitão, 2011; Serrano & Rodriguez, 1993; Serrano, 1996, Cunha & Lopes, 2011) em que a mediação é considerada como um procedimento que apresenta vantagens reconhecidas, nomeadamente, constitui um procedimento célere, informal e ter um custo reduzido, quando comparado com o da via judicial.

Por outro lado, promove o diálogo entre as partes, podendo obstar à deterioração das relações, e ao desgaste emocional, permitindo aos indivíduos gerir com autonomia o seu próprio futuro, sendo uma alternativa eficaz a sistemas prescritos baseados exclusivamente na discussão (Cunha & Lopes, 2011; Serrano, 1996; Folberg & Taylor, 1992).

Gráfico 6.2. A utilidade do serviço de mediação



De modo a explorar a Hipótese 2: “A opinião dos inquiridos relativamente à utilidade do serviço de mediação varia em função do tempo de exercício da atividade naquelas estruturas” efetuou-se uma análise *One-Way ANOVA*, como se pode verificar pelo Quadro 6.6, pretendendo-se verificar se a opinião que os indivíduos têm acerca dos benefícios da Mediação depende do tempo de experiência.

Quadro 6.6. – Opinião acerca da utilidade da mediação em função da experiência

Tempo de atividade exercida	Média	DP	ANOVA		
			F	gl	p
Menos de 1 ano	4.67	0.58	0.027	2	0.973
Entre 1 ano e 5 anos	4.52	0.77			
Mais de 5 anos	4.52	1.19			

Tendo em consideração os resultados provenientes da análise realizada, verificou-se que as diferenças nas médias são mínimas, facto comprovado pela análise *ANOVA*, que apresenta um nível de significância de 0.973, não significativo.

Assim, não se observam diferenças no modo como opinam acerca da importância da mediação, tendo em conta os anos de atividade exercida.

Neste sentido, pode-se referir que a Hipótese 2 deve ser rejeitada, ou seja, a opinião dos inquiridos relativamente à utilidade do serviço de mediação não varia em função do tempo de exercício da atividade naquelas estruturas.

De modo a testar a Hipótese 3, em que se pretendeu aferir se os inquiridos apresentam opinião distinta sobre a utilidade do serviço de mediação em função da atividade profissional, de igual modo se efetuou uma análise *One-Way ANOVA*, cujos resultados são apresentados no Quadro 6.7.

Quadro 6.7. – Opinião acerca da utilidade do serviço de mediação em função da atividade exercida

Atividade exercida	Média	DP	ANOVA		
			F	gl	p
Juiz (a) de Paz	4.75	0.45	.622	4	0.65
Advogado (a)	4.50	0.71			
Mediador (a) / Advogado (a)	4.38	1.24			
Mediador (a) / Psicólogo (a)	4.17	2.04			
Mediador (a) / Outro (a)	4.35	0.62			

Observando o quadro acima, verifica-se que as diferenças são subtis, não sendo detetadas pelo teste *ANOVA*. Não se observam, portanto, diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos diferentes atores de justiça. Pode-se dizer que a Hipótese 3 deverá ser rejeitada, logo, os inquiridos não apresentam opinião distinta sobre a utilidade do serviço de mediação em função da atividade profissional.

Relativamente à competência material dos *JP*, espelhado na questão 14a, assinala-se que 77.1% dos respondentes, ou seja, 54 dos 70 inquiridos considera adequado o leque de assuntos que podem ser submetidos aos *JP*, contra 14.3% que expressam a sua discordância. Neste ponto é pertinente fazer correspondência entre esta vertente e as respostas dadas às questões abertas 15 e 16 (relativas às matérias que poderiam considerar-se adequadas para além das atuais), ou que eventualmente achariam que deveriam ser retiradas. Trinta e dois dos inquiridos apontam para um alargamento de tal competência, sendo que ninguém apontou para a retirada de matérias, o que nos poderá levar a concluir que a discordância de 14.3% dos inquiridos quanto ao leque de assuntos atualmente existente estará relacionada com a possibilidade de considerarem que os *JP* poderiam ter competência alargada a outras matérias, tal como se encontra referenciado nos quadros seguintes:

Quadro 6.8. – Competência material dos JP

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	4	5.7	5.7
Discordo Totalmente	1	1.4	7.1
Discordo	9	12.9	20.0
Indiferente	2	2.9	22.9
Concordo	39	55.7	78.6
Concordo Totalmente	15	21.4	100.0
Total	70	100.0	

Quadro 6.9. – Dimensão “matérias a submeter aos Julgados de Paz”

Dimensão	Categorias e Subcategorias
Matérias a submeter aos Julgados de Paz	Delimitação atual apropriada (2) Matérias de interesse abrangente (5) Áreas específicas de Interesse - Área Penal (3) - Área Laboral (4) - Área Familiar (3) - Área de Patrimônio (3) - Área Comunitária (1) - Área de Consumo (2) - Direito Civil (1) - Direito administrativo e fiscal (1) - Crimes Particulares (1) Ações de Despejo (3) Serviços de mediação na área de obras (1) Ações nos tribunais de pequena Instância (1) Competência punitiva/criminal (3)

Dois dos indivíduos consideram que as matérias que atualmente são tratadas, são já suficientes e adequadas (delimitação atual apropriada), embora cinco refiram que todas sejam do interesse dos Julgados de Paz, à exceção de matéria penal e direitos indisponíveis, respeitando ainda determinados valores monetários (matérias de interesse abrangente):

- “As que estão chegando”;

- “Todas, exceto matéria penal e direitos indisponíveis em geral”;

- *“Penso que todas as matérias poderiam ser submetidas aos JP desde que se respeitasse um valor limite que poderia continuar a ser o de € 5000”.*

Outros consideram que existem áreas específicas de interesse, nomeadamente a área penal, a área laboral, a área familiar, a área de património, a área comunitária, a área de consumo, o direito civil, o direito administrativo e fiscal e os crimes particulares:

- *“Material penal cuja moldura penal seja até 3 anos e em que os arguidos sejam primários”;*
- *“Matérias relacionadas com Direito do Trabalho”;*
- *“Acordos parentais (elaboração e incumprimentos) ”;*
- *“Património, Família, Laboral, Comunitária, Consumo”;*
- *“Todos os conflitos de direito civil, com alçada de pelo menos, 15000€”;*
- *“Relativas a direito administrativo e fiscal e a direito sucessório, nomeadamente prestação e impugnação de contas, entre outras”;*
- *“Crimes particulares, mas sem intervenção do M.P., à semelhança dos EUA”;*

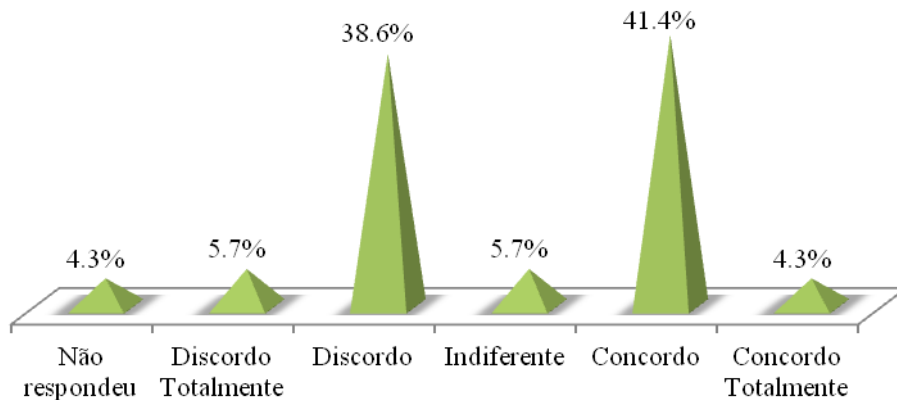
Um dos sujeitos faz alusão à extensão às Pessoas coletivas:

- *“Considerando o aumento substancial das ações nos tribunais de pequena Instância cível por falta de pagamento de faturas onde uma das partes se não as duas são sociedades, considero que os julgados de paz deveriam também ter competência para a resolução destas questões até ao montante da alçada do tribunal da 1ª Instância”.*

E ainda, três dos inquiridos referem a importância da atribuição de Competência punitiva/criminal aos Julgados de Paz em matérias penais:

- *“Competência criminal (crimes particulares e semipúblicos)”.*

No que concerne à questão nº 14b, relativa à competência dos JP em razão de Valor (que neste momento é de € 5.000,00), verifica-se que ainda que 45.7% dos indivíduos concordem ou concordem totalmente, denota-se que 44.3% não concordam com a mesma.

Gráfico 6.3. Competência dos JP em razão do valor

Quando se procede à análise da questão aberta n.º 17, que diretamente se encontra aqui ligada, verificamos que os inquiridos partilham da opinião que os JP poderiam ter um valor superior em termos de competência, sendo que isso se poderá eventualmente traduzir, em termos práticos, num maior número de ações que poderiam ser-lhes submetidas.

A sua discordância poderá, por conseguinte, estar relacionada com o facto de acharem que os JP poderiam ter uma “alçada” superior. Com exceção de um dos respondentes à referida questão n.º 17, todos os outros (25) consideram que o valor poderia ser acima dos €7.500,00 e 12 deles é de opinião que o valor adequado seria € 10.000,00.

Quadro 6.10. – Dimensão “valores considerados adequados”

Dimensão	Categorias
Valores considerados adequados	<p>Foco no valor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valor de 100.000 € (1) - Valor de 30.000 € (3) - Valor de 25.000 € (2) - Valor de 15.000 € (5) - Valor de 10.000 € (12) - Valor de 7.500 € (2) <p>Foco na causa (1)</p>

6.3.2. A mediação nos JP

A nossa análise vai agora incidir sobre a mediação nos JP, constante da Parte II-B.

Começando pela Questão nº 19 “ Em que medida concorda com a designação dos mediadores, através de contacto telefónico, para condução de processos?” o nível de concordância parece ser predominantemente positiva, sendo que os valores mais elevados concentram-se na opção Concordo (38.6%) e Concordo Totalmente (21.4%) (cf. Quadro 6.11.).

Quadro 6.11. – Designação dos mediadores através de contacto telefónico

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	1	1.4	1.4
Discordo Totalmente	6	8.6	10.0
Discordo	11	15.7	25.7
Indiferente	10	14.3	40.0
Concordo	27	38.6	78.6
Concordo Totalmente	15	21.4	100.0
Total	70	100.0	

Analisou-se a Hipótese 4 mediante o teste estatístico *One-Way ANOVA* e obtiveram-se os resultados que estão expostos no Quadro 6.12.

Quadro 6.12. – Concordância com o modo de designação dos mediadores de acordo com a atividade exercida

Atividade exercida	Média	DP	ANOVA		
			F	gl	p
Juiz (a) de Paz	4.19	0.91	2.753	4	0.035
Advogado (a)	3.60	1.17			
Mediador (a) / Advogado (a)	2.96	1.40			
Mediador (a) / Psicólogo (a)	3.33	1.21			
Mediador (a) / Outro (a)	3.67	0.99			

O valor de *p-value* é significativo, visto que é inferior a 0.05, logo, parecem existir diferenças estatisticamente significativas nas médias dos subgrupos amostrais, relativamente ao nível de concordância com o método de designação dos mediadores.

Segundo as médias apresentadas no Quadro 6.12., os juízes de paz são os que mais concordam com este modo de designação; em contrapartida, é o subgrupo dos mediadores/advogados os que apresentam menor concordância.

Mediante o teste *Post Hoc Scheffé*, verifica-se exatamente o que as médias sugerem, as diferenças ($\text{sig}=0.043$) observam-se essencialmente no subgrupo dos juízes de paz e o dos mediadores/advogados, sendo os primeiros os mais concordantes com o método em causa.

Quadro 6.13. – Teste *Post Hoc* para a concordância com o modo de seleção de mediadores de acordo com a atividade exercida

Atividade exercida	Nível de significância (sig./p value)	
Juiz (a) de Paz	Advogado (a)	0.823
	Mediador (a) / Advogado (a)	0.043*
	Mediador (a) / Psicólogo (a)	0.687
	Mediador (a) / Outro (a)	0.856
Advogado (a)	Juiz (a) de Paz	0.823
	Mediador (a) / Advogado (a)	0.720
	Mediador (a) / Psicólogo (a)	0.996
	Mediador (a) / Outro (a)	1.000
Mediador (a) / Advogado (a)	Juiz (a) de Paz	0.043*
	Advogado (a)	0.720
	Mediador (a) / Psicólogo (a)	0.975
	Mediador (a) / Outro (a)	0.580
Mediador (a) / Psicólogo (a)	Juiz (a) de Paz	0.687
	Advogado (a)	0.996
	Mediador (a) / Advogado (a)	0.975
	Mediador (a) / Outro (a)	0.988
Mediador (a) / Outro (a)	Juiz (a) de Paz	0.856
	Advogado (a)	1.000
	Mediador (a) / Advogado (a)	0.580
	Mediador (a) / Psicólogo (a)	0.988

* $p \leq 0,05$

Neste sentido, podemos confirmar a Hipótese 4, já que existem diferenças significativas no que respeita à concordância com o modo de seleção dos mediadores, em função da atividade.

Quanto à questão 21, pretendeu-se que os inquiridos dessem a sua opinião acerca das condições de trabalho oferecidas (cf. Quadro 6.14.).

Quadro 6.14. – Perceção sobre as condições de trabalho oferecidas

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	2	2.9	2.9
Muito más	4	5.7	8.6
Más	5	7.1	15.7
Aceitáveis	25	35.7	51.4
Boas	24	34.3	85.7
Muito Boas	10	14.3	100.0
Total	70	100.0	

Da análise resulta que 35.7% dos inquiridos considera aceitáveis as condições de trabalho que os *JP* proporcionam aos profissionais que ali intervêm, sendo que um total de 48.6% as considera boas ou muito boas. Dos inquiridos verifica-se que 12.8% as considera más ou muito más. Apontam-se como podendo constituir diferentes condições, eventualmente mais adequadas a quem ali trabalha, nomeadamente, um maior apoio do secretariado aos mediadores e mais adequado sistema informático, conforme se pode aferir pelas respostas à questão aberta n.º 22.

Quando é pedido aos inquiridos para referirem o que se poderia traduzir em diferentes condições de trabalho, alguns mencionam a questão da reduzida disponibilidade e eficácia do Secretariado nos Julgados de Paz:

- “ (...) Apoio de secretariado, é muito bom em alguns Julgados. Mas a maioria demanda treinamento e até aulas de convívio com outras pessoas”;
- “Ausência total de secretariado nos JP, sendo o próprio mediador obrigado a produzir trabalho administrativo mesmo quando não ocorre mediação por ausência das partes (...); sensação que o departamento de atendimento está a "fazer um favor" ao mediador ao invés de contribuir para o bom trabalho deste”.

Mencionam que um dos aspetos que deveria melhorar é o Sistema Informático, uma vez que este é apontado como estando desatualizado:

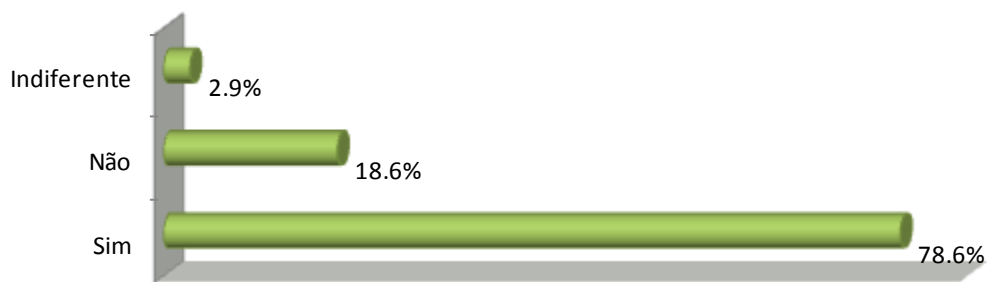
- *“Lamentavelmente o sistema informático e meios de trabalho concedidos quer aos mediadores quer mesmos aos técnicos necessitam de ser atualizados, permitindo desta forma uma maior celeridade e eficácia no tratamento dos processos”.*

Além dos aspetos anteriores, consideram que o Melhoramento das salas de mediação seria uma mais-valia tanto para os próprios profissionais, como para o desenrolar da mediação:

- *“Salas com luz natural!!! (em várias JP a sala da Mediação não tem Janela): Salas maiores”*
- *“ (...)Ter ares condicionados a funcionar e não os poder usar sabe-se lá porquê; ter janelas que se possam abrir para renovar o ar”.*

Procurou-se aferir na questão nº 25 se os participantes do estudo consideram ou não que a pré-mediação deveria ser obrigatória, para que depois se realizasse a mediação voluntária. A maioria dos respondentes defende esta perspetiva (78.6%), ao passo que apenas 18.6% dispensa este carácter de obrigação (cf. Gráfico 6.4.).

Gráfico 6.4. Carácter obrigatório da Pré-mediação



Na questão nº 26, inquiriram-se os participantes acerca da compreensão das partes relativamente às regras e aos princípios da mediação, verificando-se que consideram que estes aspetos são frequentemente ou sempre (74.2%), compreendidos pelos intervenientes (cf. Quadro 6. 15.).

Quadro 6.15. – Compreensão das regras e princípios da mediação pelas partes

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Raramente	2	2.9	2.9
Às vezes	16	22.9	25.7
Frequentemente	40	57.1	82.9
Sempre	12	17.1	100.0
Total	70	100.0	

Esta análise revela que destinando-se a pré-mediação a dar a conhecer aos mediados em que consiste a mediação e quais as regras e os princípios que norteiam este tipo de procedimento, havendo compreensão por parte dos sujeitos, significa que é feita uma escolha consciente quando voluntariamente optam pelo prosseguimento dos processos, desejando tentar a resolução do seu conflito pela via dialogante.

Importa também referir, que ao analisarmos os dados fornecidos pelo *GRAL*, verificamos que apenas um número residual de processos não transita da fase da pré-mediação para a da mediação (exemplo: ano de 2010, 4.37% (cf. Anexo B).

Relativamente à opinião dos inquiridos quanto à presença dos advogados na mediação, constata-se que nas respostas à questão nº 26b do questionário, 62.8% dos inquiridos considera que os advogados frequentemente ou sempre têm uma participação pró-ativa na mediação, auxiliando a negociação na obtenção do acordo (cf. Quadro 6.16.).

Quadro 6.16. – Auxílio do advogado na obtenção do acordo

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	1	1.4	1.4
Raramente	5	7.1	8.6
Às vezes	20	28.6	37.1
Frequentemente	36	51.4	88.6
Sempre	8	11.4	100.0
Total	70	100.0	

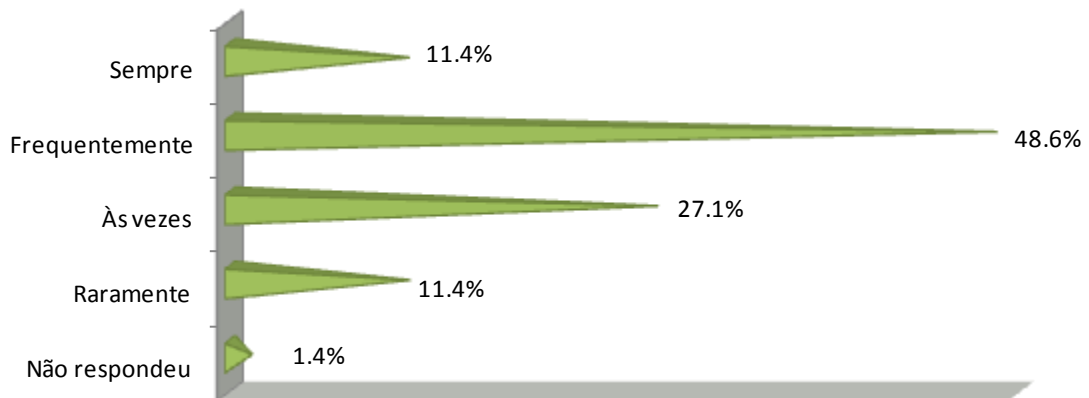
Por outro lado note-se, como se pode verificar no quadro seguinte, que é tendencialmente positiva (88.6%) a resposta à questão 26c sobre a presença do advogado na mediação, em termos de apoio a uma parte mais vulnerável, sendo que apenas 5 dos inquiridos acham que tal raramente acontece.

Quadro 6.17. – Presença do advogado como apoio a uma parte mais vulnerável

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	3	4.3	4.3
Raramente	5	7.1	11.4
Às vezes	20	28.6	40.0
Frequentemente	31	44.3	84.3
Sempre	11	15.7	100.0
Total	70	100.0	

Os inquiridos referem também nas respostas dadas à questão 26d, que frequentemente (48.6%) ou sempre (11.4%), num total de 60,0% a presença do advogado na mediação constitui uma mais-valia no processo, conforme Gráfico 6.5.

Gráfico 6.5. Advogado como mais-valia na mediação



Da análise a estas 3 últimas questões (26b; 26c; e 26d), verifica-se que o princípio da cooperação tem aqui também expressão, na medida em que todos os participantes deverão trabalhar levando em consideração todos os envolvidos na mediação, uma vez que, citando Vezzulla (2001), não poderão existir soluções duráveis se estas não levarem em conta ambas as partes.

Constata-se que cada vez mais advogados se sentem envolvidos pela mediação. A presença do advogado, conforme acima corroborado, muito embora não sendo imprescindível, pode revelar-se útil ou até indispensável no desenrolar dos processos, como já nos referia Lascoux (2009).

De modo a testar a Hipótese 5 “*A satisfação com a mediação varia em função da presença do advogado na mesma*”, consideraram-se as questões 26b, 26c, 26d e 46 (esta última relativa à percepção dos advogados sobre o grau de satisfação dos clientes quando recorrem à mediação), efetuando-se análises correlacionais (correlação de Pearson), cujos resultados serão apresentados nos Quadros seguintes.

Quadro 6.18. – Correlação entre a satisfação com a mediação e o auxílio do advogado na obtenção do acordo

	Grau de satisfação dos clientes na mediação	Advogado pode auxiliar a negociação na obtenção do acordo
Grau de satisfação dos clientes na mediação	--	0.000
Advogado pode auxiliar a negociação na obtenção do acordo	0.000	--

$p \leq 0,05$

Não parece existir correlação entre a opinião dos advogados acerca do grau de satisfação dos seus clientes face à mediação e o facto de o advogado poder ajudar na obtenção do acordo ($p\text{-value}=1.000$), conforme Quadro 6.18.

Quadro 6.19. – Correlação entre a satisfação com a mediação e o apoio do advogado à parte mais vulnerável

	Grau de satisfação dos clientes na mediação	Presença do advogado na mediação, pode dar apoio a uma parte mais vulnerável
Grau de satisfação dos clientes na mediação	--	-0.441
Presença do advogado na mediação, pode dar apoio a uma parte mais vulnerável	-0.441	--

$p \leq 0,05$

Observando o Quadro 6.19. verifica-se que embora pareça existir uma certa correlação negativa entre a opinião dos advogados acerca do grau de satisfação dos seus clientes face à mediação e o facto da presença do advogado na mediação poder dar apoio a uma parte mais vulnerável (-0.441), o valor de *p-value* não é significativo (0.202), logo, a correlação não é suficientemente forte para ser considerada significativa.

Quadro 6.20. – Correlação entre a satisfação com a mediação e o advogado como mais-valia no processo

	Grau de satisfação dos clientes na mediação	Presença do advogado na mediação, constitui uma mais-valia no processo
Grau de satisfação dos clientes na mediação	--	-0.361
Presença do advogado na mediação, constitui uma mais-valia no processo	-0.361	--

$p \leq 0,05$

À semelhança da situação anterior, observa-se (quadro 6.20) que embora pareça existir correlação negativa (-0.361) entre a opinião dos advogados acerca do grau de satisfação dos seus clientes face à mediação e a presença do advogado na mediação como mais-valia no processo, esta relação não se apresenta suficientemente intensa para ser considerada (0.305).

Refira-se que este tipo de teste é sensível ao tamanho da amostra, sendo que quanto menor a amostra, mais forte precisa de ser o *r* (coeficiente de Pearson), para ser considerado significativo. Pode ter ocorrido este efeito no teste em questão.

Com base nos resultados deve rejeitar-se a Hipótese 5, pelo que a opinião dos inquiridos sobre a satisfação com a mediação não parece estar diretamente associada à presença do advogado na mesma.

Quanto às questões 26e e f relativas à eventualidade de nas sessões de mediação ocorrerem outras formas de gestão de conflitos, nomeadamente a negociação ou a conciliação, verificou-se que, no que concerne à negociação, 77.2% dos inquiridos revelam que esta forma de gestão de conflitos ocorre às vezes ou frequentemente. O mesmo sucede em relação à conciliação, onde num total de 77.1% dos respondentes

afirmaram o mesmo (41.4% frequentemente e 35.7% às vezes), conforme os quadros n.ºs 6.21. e 6.22. mais adiante apresentados.

Quadro 6.21. – Domínio de outra forma de gestão de conflitos: Negociação

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	5	7.1	7.1
Nunca	4	5.7	12.9
Raramente	7	10.0	22.9
Às vezes	27	38.6	61.4
Frequentemente	27	38.6	100.0
Total	70	100.0	

Quadro 6.22. – Domínio de outra forma de gestão de conflitos: Conciliação

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	3	4.3	4.3
Nunca	9	12.9	17.1
Raramente	4	5.7	22.9
Às vezes	25	35.7	58.6
Frequentemente	29	41.4	100.0
Total	70	100.0	

Esta situação poderá traduzir que o serviço de mediação não é estanque, podendo muito depender das competências do mediador, da situação em causa e dos mediados. Como é referido por Deutsch (1990, *cit. in* Cunha & Leitão, 2011), para se poder construtivamente gerir um conflito são necessárias várias competências, nomeadamente, o autoconhecimento do mediador de forma a saber dar resposta perante os diversos tipos de conflito.

Por outro lado, como atrás já tivemos oportunidade de salientar, o *art.º 35º* da *LJP* refere que compete ao mediador organizar e dirigir a mediação, colocando a sua preparação teórica e o seu conhecimento prático ao serviço das pessoas que escolheram voluntariamente a sua intervenção, procurando conseguir o melhor e mais justo resultado útil na obtenção de um acordo que as satisfaça (cf. n.º 3 da citada norma). O

mediador tem, assim, a responsabilidade de levar as diligências até onde as considere úteis para ser alcançado um acordo justo. A propósito do n.º 3 do referido normativo, Ferreira (2011) entende que a lei aponta claramente para uma atuação ativa do mediador. Para este autor, não poder impor uma solução é uma coisa (n.º 2), ao passo que ajudar a encontrá-la é outra (n.º 1).

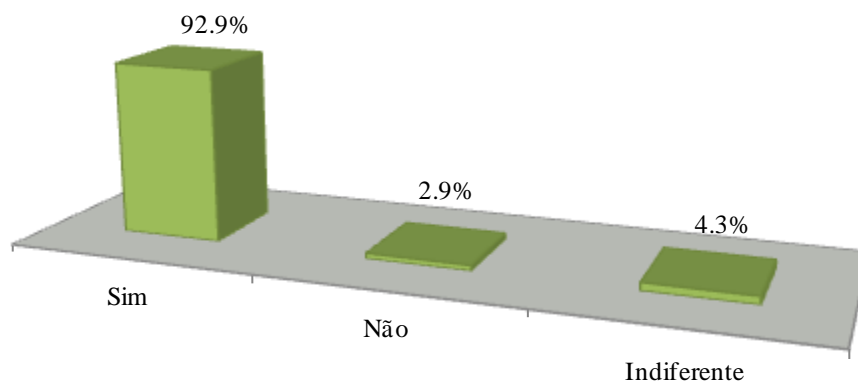
Questionados os sujeitos sobre se consideram que a mediação deveria ser exercida exclusivamente por juristas (questão n.º 27), é de salientar que 68.6% dos indivíduos consideram que não, sendo que 20% dos mesmos consideram o contrário, conforme o quadro 6.23. a seguir apresentado.

Quadro 6.23. – Mediação nos Julgados de Paz exercida somente por juristas

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	2	2.9	2.9
Sim	14	20.0	22.9
Não	48	68.6	91.4
Indiferente	6	8.6	100.0
Total	70	100.0	

Quando questionados sobre se seria importante estender a mediação a outros tribunais (questão n.º 28), 92.9% dos inquiridos considera que sim e apenas 2.9% considera o contrário, conforme o gráfico seguinte.

Gráfico 6.6. Mediação alargada a outros tribunais



6.3.2.1. Mediadores

O questionário administrado, conforme referido anteriormente, encontra-se dividido em 3 subgrupos amostrais, destinando-se a ser respondido por cada uma das classes que integram os atores de justiça visados: mediadores (B1), juízes de paz (B2) e advogados (B3). Assim, passamos à área respeitante aos mediadores (B1), onde se encontra formulado um conjunto de questões (29 à 32).

Na questão 29b, foram questionados os mediadores sobre se consideram que os advogados compreendem os limites da sua atuação na mediação, observando-se que na opinião daqueles, os advogados às vezes (54.5%) compreendem os limites da sua atuação na mediação, sendo que 29.5% referem que tal sucede muitas vezes.

Quadro 6.24. - Compreensão dos limites de atuação por parte dos advogados

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Raramente	5	11.4	11.4
Às vezes	24	54.5	65.9
Muitas vezes	13	29.5	95.5
Sempre	2	4.5	100.0
Total	44	100.0	

Verifica-se também, em resposta à questão nº 29c (“Em que medida sente as partes mais cooperativas com a presença dos advogados”), que a maioria dos inquiridos, percecionam que às vezes (43.2%) as partes se revelam mais cooperantes e 25% considera que muitas vezes ou sempre, isso acontece.

Quadro 6.25 – Partes mais cooperativas na presença de advogados

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	1	2.3	2.3
Nunca	2	4.5	6.8
Raramente	11	25.0	31.8
Às vezes	19	43.2	75.0
Muitas vezes	9	20.5	95.5
Sempre	2	4.5	100.0
Total	44	100.0	

Relativamente à dificuldade eventualmente sentida na redação dos acordos celebrados em mediação (questão 29e), a generalidade dos mediadores (84.1%) refere que raramente ou nunca sente dificuldades na sua elaboração (cf. quadro 6.26.). No entanto, é importante referir que 7 mediadores do total referem que às vezes (11.4%) ou muitas vezes (4.5%) sentem dificuldades na elaboração.

Quadro 6.26 – Dificuldades na elaboração de acordos

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Nunca	16	36.4	36.4
Raramente	21	47.7	84.1
Às vezes	5	11.4	95.5
Muitas vezes	2	4.5	100.0
Total	44	100.0	

Importa salientar que embora os dados apresentados anteriormente revelem uma diminuta taxa de existência de dificuldades na elaboração dos acordos, um conjunto muito significativo de inquiridos (32 num total de 44) apresentaram na questão aberta nº 30 um leque de soluções a que recorrem para transporem as dificuldades.

Mediante a análise de conteúdo, acedeu-se a aspetos relevantes (cf. quadro 6.27).

Quadro 6.27. – Dimensão: “transpor dificuldades decorrentes da elaboração de acordos”

Dimensão	Categorias
Transpor dificuldades decorrentes da elaboração de acordos	Auxílio do Juiz de Paz (14) Auxílio de colegas (4) Auxílio das partes envolvidas (8) Auxílio de Advogados (5) Competências pessoais (1)

Os sujeitos mencionam que quando têm dificuldades nesta fase recorrem a algum tipo de auxílio, sendo o Auxílio do Juiz de Paz, o mais referido:

- “Articulo com o Juiz de Paz”;
- “Pessoalmente mostro sempre o acordo ao Juiz antes de o dar como terminado às partes”.

Alguns referem procurar o Auxílio de colegas:

- “Troca de ideias entre colegas”;
- “Contacto outros colegas solicitando ajuda”.

Há ainda aqueles que consideram de grande importância apelar ao Auxílio das partes envolvidas no processo em questão:

- “Peço a colaboração das partes”;
- “Recorria aos mediados, afinal, o acordo era deles e entre eles. De certeza que esse acordo seria a verdadeira vontade das partes”.

Além do tipo de ajuda solicitada acima, alguns mencionam a vantagem do Auxílio de Advogados:

- “Se estão presentes advogados solicito a sua ajuda para que o acordo exprima corretamente aquilo que as partes efetivamente querem”.

Na Hipótese 6 pretende-se aferir até que ponto a formação académica de base dos mediadores (Direito, Psicologia, ou outras) poderá estar diretamente relacionada com algumas dificuldades na redação dos acordos. De modo a testar esta hipótese, utilizou-se o teste *One-Way ANOVA* (cf. Quadro 6.28).

Quadro 6.28. – Dificuldades na redação dos acordos e a formação de base

Atividade/Formação de Base	Média	DP	ANOVA		
			F	gl	p
Mediador (a) / Advogado (a)	1.81	0.85	0.57	2	0.57
Mediador (a) / Psicólogo (a)	2.17	0.75			
Mediador (a) / Outro (a)	1.75	0.75			

De salientar que na resposta à questão relativa às dificuldades na redação dos acordos, ainda que as médias aparentem ser algo distintas, verifica-se que é o subgrupo dos mediadores/psicólogos os que assumem terem dificuldades (em comparação com os demais), sendo que as diferenças não são suficientemente notadas de modo a que se possa afirmar que não são estatisticamente expressivas ($p\text{-value}=0.57$).

Neste sentido, pode-se rejeitar a Hipótese 6, sendo que a dificuldade na redação dos acordos não parece variar significativamente em função da formação de base dos mediadores.

Já na questão 31 propôs-se que os inquiridos, enquanto mediadores, apontem as maiores dificuldades que surgem no exercício das suas funções, aspetos que estão ilustrados no Quadro nº 6.29. a seguir apresentado:

Quadro 6.29. – Dimensão: “dificuldades decorrentes do exercício da atividade”

Dimensão	Categorias
Dificuldades decorrentes do exercício da atividade	Dificuldades relativas às partes (11) Dificuldades relativas ao processo (10) Remuneração (9) Aspetos de organização e logística (5) Gestão de tempo (1)

No que concerne aos possíveis inconvenientes fruto desta atividade, destacam-se as dificuldades relativas às partes, isto é, a falta da cooperação das partes, a não comparência às sessões, compreender interesses de ambas as partes e gerir toda esta relação, tal como as expressões seguintes demonstram:

- *“Em não poucas vezes a rigidez das partes e a não compreensão da mediação como redutor da litigância.”;*

- *“Falta de uma das partes ou das duas partes, sem aviso prévio”;*

São referidas dificuldades relativas ao processo, nomeadamente a não obrigatoriedade da pré-mediação, a reduzida divulgação da mediação e a deturpação da imagem desta, dificuldades de compreensão:

- *“Caso houvesse pré-mediação obrigatória, creio que a maioria dos processos nos Julgados de Paz acabaria por acordo em mediação”;*
- *“A falta de divulgação da própria mediação, que por vezes dificulta que os utentes estejam predispostos a cooperarem”;*
- *“Uma vez que sou advogada, é-me muito difícil não poder esclarecer questões jurídicas, por vezes tão simple”.*

É salientado fator remuneração que nem sempre é satisfatória ou corresponde ao tempo despendido e trabalho levado a cabo:

- *“A manifesta incompatibilidade do tempo despendido e as contrapartidas remuneratórias”;*
- *“Deslocação para os julgados sem garantia de ter remuneração, na hipótese frequente em que as partes não comparecem”;*

São considerados os aspetos de organização e logística que nem sempre funcionam, questões de estrutura, conforto, segurança, como se pode verificar pelas seguintes citações:

- *“As minhas maiores dificuldades prendem-se com questões operacionais do tipo chegar aos julgados e não ter uma sala disponível ou o computador não funcionar, as partes não terem sido notificadas e não avisarem e ter-me deslocado em vão”;*
- *“Falta de segurança nos Julgados de Paz”;*
- *“Local de trabalho ruim, Secretariado despreparado, Falta de seriedade por parte dos funcionários, O mediador é tratado de maneira leviana”;*
- *“Inexistência de uma estrutura organizada por parte do estado para a condução dos Julgados de Paz (...)”.*

Um dos indivíduos alerta para a dificuldade de gestão de tempo, que não é tida em consideração na maioria das situações:

- *“Gerir o tempo porque quando as sessões ficam muito juntas, aumenta a pressão”.*

Na questão nº 32 (aberta), os mediadores mencionam qual a mais-valia da atividade que exercem (cf. Quadro 6.30).

Quadro 6.30 – Dimensão: “mais-valia do exercício da mediação”

Dimensão	Categorias
Mais-valia do exercício da mediação	Enriquecimento pessoal e profissional (12) Melhoria do relacionamento entre as partes (28)

Nesta questão, os indivíduos salientam alguns aspetos comuns: por um lado, apontam o enriquecimento pessoal e profissional, que se traduz em aprendizagem, satisfação e sentimento de realização, sensação de que contribuem para uma cultura de paz, para uma sociedade mais construtiva e menos conflituosa do ponto de vista negativo, tal como expressam as afirmações seguintes:

- *“Trata-se de uma atividade que permite obter muita satisfação pessoal e profissional e ajudar na resolução dos conflitos entre 2 ou mais partes, num espaço de tempo muito curto”;*
- *“Sentir que sou parte de uma sociedade que quer construir a Paz”;*
- *“Sair satisfeito por desempenhar o meu papel de mediador. Ver que a mediação vale a pena!”.*

Por outro lado, e intrinsecamente ligada à categoria anterior, está a melhoria do relacionamento entre as partes, estabelecimento do diálogo assertivo e saudável, contribuir para um acordo satisfatório entre os envolvidos, respeitando os seus interesses e objetivos, cumprindo-se os propósitos da mediação:

- *“É a possibilidade de ambas as partes saírem do tribunal satisfeitas por sentirem que fizeram justiça”;*
- *“ (...) possibilidade de satisfação dos interesses das partes evitando o julgamento, experiência na condução do processo que conduz à composição de interesses das partes”;*
- *“A emancipação que as pessoas adquirem ao conseguirem obter acordos que não são forçados nem sugeridos por um terceiro”;*
- *“A evolução positiva no relacionamento entre os mediados. O retomar de uma comunicação pacífica”;*

6.3.2.2. Juízes de Paz

Relativamente à componente juízes de paz (B2), o questionário apresenta um conjunto de questões (33 à 40), cuja amostra recaiu sobre 16 sujeitos.

As duas primeiras questões dizem respeito à opinião que os juízes de paz têm acerca do exercício da atividade dos mediadores e dos acordos que lhes são submetidos para homologação. Como se verifica nos quadros 6.31. e 6.32. a opinião em ambos os critérios é altamente satisfatória.

Quadro 6.31. – Perceção dos juízes de paz acerca do desempenho dos mediadores

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Satisfatório	7	43.8	43.8
Muito satisfatório	8	50.0	93.8
Totalmente satisfatório	1	6.2	100.0
Total	16	100.0	

Quadro 6.32. – Perceção dos juízes relativamente aos acordos que lhes são submetidos decorrentes da mediação

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Satisfatórios	7	43.8	43.8
Muito satisfatórios	8	50.0	93.8
Totalmente satisfatórios	1	6.2	100.0
Total	16	100.0	

Questionados os juízes de paz se sentem diferenças nos acordos submetidos a homologação, tendo em consideração a formação de base dos mediadores (questão nº 37), 43.8% respondeu afirmativamente, sendo que para 31.3% não há diferenças (cf. quadro 6.33).

Quadro 6.33. – Diferenças nos acordos com base na formação dos mediadores

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	1	6.3	6.3
Sim	7	43.8	50.0
Não	5	31.3	81.3
Indiferente	3	18.8	100.0
Total	16	100.0	

Os respondentes que consideraram que existem diferenças mencionam que estas surgem tendo em conta alguns fatores, tais como experiência (1), formação em direito (5) e pouco profissionalismo (1).

Assim, relativamente aos que consideram que as diferenças nos acordos se podem dever a uma questão de experiência, destacam os que possuem mais prática como mais competentes:

- *“Aqueles que têm mais experiência já sabem o que deve constar num acordo (...)”*.

Entendem que a formação de base em direito diferencia os indivíduos, como se pode constatar pelas afirmações seguintes, ainda que existam indivíduos que acham que os mediadores com formação de base não jurídica elaboram o acordo de modo igualmente adequado:

- *“É evidente que um licenciado em direito devido a formação tem maior facilidade ao elaborar o acordo e possui mais conhecimentos técnicos que lhe permite ter em consideração questões que por vezes fogem aos restantes mediadores (...)”*;

- *“Atualmente, os não juristas aprenderam imenso, e redigem acordos com facilidade, tendo em atenção determinadas regras como prazos e valores”*;

Um dos respondentes destaca situações de pouco profissionalismo:

- *“Existem alguns mediadores, que desempenham a sua função de forma pouco profissional”*.

Da análise acabada de explanar verificamos que, na opinião dos juízes de paz, existem diferenças significativas na redação dos acordos em função da formação de base dos mediadores, uma vez que 43.8% dos inquiridos responderam afirmativamente e 31.3% responderam o contrário, razão pela qual se conclui poder confirmar a Hipótese 7. Note-se, no entanto, que numa investigação futura sobre o tema seria importante obter

respostas a esta questão dos restantes grupos socioprofissionais considerados, de modo a poder aferir-se se eventualmente existiriam diferenças significativas entre os mesmos quanto à pergunta efetuada.

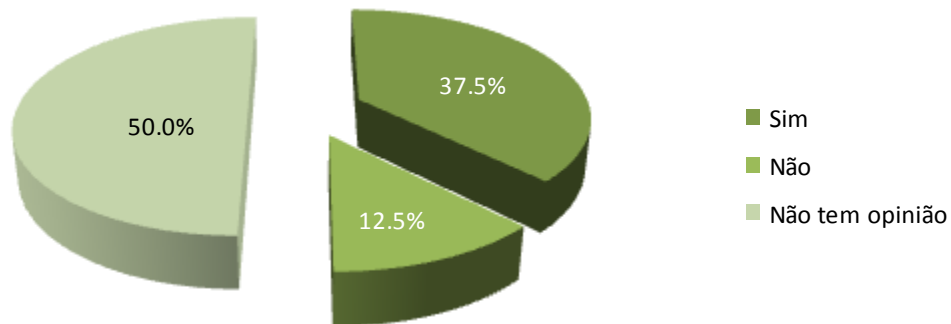
Na questão 39, foram questionados os juízes sobre se notam maior cooperação entre as partes quando estas já tivessem passado pela mediação no âmbito do mesmo processo, em comparação com partes cujo processo não tenha passado pela mediação. Percebe-se que, quando tem lugar a conciliação, 43.8% dos juízes de paz notam que às vezes existe maior cooperação entre as partes após a sua passagem pela mediação, sendo que 50.1% consideram esta maior cooperação frequentemente ou sempre (cf. quadro 6.34.).

Quadro 6.34. – Maior cooperação entre as partes na conciliação, após mediação

	Frequências	Percentagens
Não respondeu	1	6.25
Às vezes	7	43.8
Frequentemente	3	18.8
Sempre	5	31.3
Total	16	100.0

Questionados, os juízes de paz, sobre se realizam mais ou menos acordos em conciliação quando as partes passaram previamente pela mediação, comparativamente às demais (questão nº 40), a maioria (50.0%) revela não ter opinião (cf. Gráfico 6.7). Ainda assim, 37.5% dos juízes referem que, de facto, realizam mais acordos em conciliação quando os intervenientes já passaram pela mediação.

Gráfico 6.7 – Mais acordos em conciliação quando as partes passaram previamente pela mediação



A análise parece revelar que a mediação pode abrir horizontes aos mediados, tornando-os mais conscientes e mais sensibilizados no sentido de trabalharem cooperativamente na procura de um acordo satisfatório para ambos.

De modo a testar a nossa Hipótese 8 “A opinião dos inquiridos sobre o sucesso da conciliação varia em função da prévia passagem das partes pela mediação”, efetuou-se uma análise de correlação de Pearson com as questões 39 e 40, sendo que os resultados poderão ser observados no Quadro 6.35.

Quadro 6.35. – Associação entre maior cooperação e os acordos realizados, após as Partes passarem pela mediação

	Maior cooperação entre as Partes quando já passaram pela mediação	Mais acordos em conciliação quando as Partes já passaram pela mediação
Maior cooperação entre as Partes quando já passaram pela mediação	--	0.716**
Mais acordos em conciliação quando as Partes já passaram pela mediação	0.716**	--

$p \leq 0,01$

Existe uma correlação forte e significativa ($p\text{-value}=0.00$) entre a questão 39 e a 40, ou seja, há uma forte associação entre a maior cooperação entre as partes quando estas já

passaram pela mediação (comparativamente com as que não passaram por esta fase) e a realização de maior número de acordos em conciliação quando as partes já passaram pela mediação (comparativamente com as que não passaram por esta fase).

Com base nos resultados, pode-se dizer que o sucesso da conciliação poderá também estar relacionado com a prévia passagem das partes pela mediação, pois verifica-se mais colaboração e mais acordos, estando estes aspetos ligados entre si. Deste modo, podemos considerar a Hipótese 8 confirmada.

6.3.2.3. Advogados

Seguidamente procuraram-se obter as perceções dos advogados (B3) que acompanham os respetivos clientes à mediação, tendo o questionário apresentado um conjunto de questões (41 a 46).

Tendo em consideração os constrangimentos da presente investigação já anteriormente mencionados, o sub-grupo amostral é constituído por apenas 10 sujeitos.

Assim, questionados sobre se aderem à mediação quando intervêm em processos nos *JP* (questão 41a), 90% responde que, na maioria ou sempre, aderem à mediação (cf. quadro seguinte).

Quadro 6.36. – Adesão à mediação

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Às vezes	1	10.0	10.0
Frequentemente	2	20.0	30.0
Sempre	7	70.0	100.0
Total	10	100.0	

Quanto à preparação dos casos com vista à mediação (questão 41b), 50.0% dos inquiridos prepara sempre os casos com vista a essa finalidade, de modo a que exista um trabalho de cooperação, sendo que 10.0% fá-lo às vezes e 40.0% frequentemente

(cf. quadro 6.37), o que novamente é revelador do princípio da cooperação já espelhado no nosso trabalho.

Quadro 6.37. – Preparação de casos para mediação

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Às vezes	1	10.0	10.0
Frequentemente	4	40.0	50.0
Sempre	5	50.0	100.0
Total	10	100.0	

Quando se apresentam na mediação em representação dos seus clientes, 60% dos advogados referem que é frequentemente importante fazer prevalecer a sua perspetiva de solução (cf. quadro 6.38.), respondendo assim à questão 41c.

Quadro 6.38. – Prevalência da sua perspetiva de solução

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Não respondeu	1	10.0	10.0
Às vezes	2	20.0	30.0
Frequentemente	6	60.0	90.0
Sempre	1	10.0	100.0
Total	10	100.0	

Relativamente a estas duas últimas questões, curiosamente, verifica-se que os respondentes apresentam alguma dualidade de perspetivas, pois, se por um lado afirmam prepararem os casos com vista a um trabalho cooperativo (quadro 6.37), por outro salientam que é frequentemente importante fazerem prevalecer a sua perspetiva de solução (6.38.).

Questionados sobre se julgam evidente a diferença entre a mediação, a negociação e a conciliação (questões 43a e 43b), 80% dos inquiridos considera tais diferenças nítidas.

Quadro 6.39. – Diferença entre a mediação e a conciliação

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Sim	8	80.0	80.0
Não	2	20.0	100.0
Total	10	100.0	

Quadro 6.40 – Diferença entre a mediação e a negociação

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Sim	8	80.0	80.0
Não	2	20.0	100.0
Total	10	100.0	

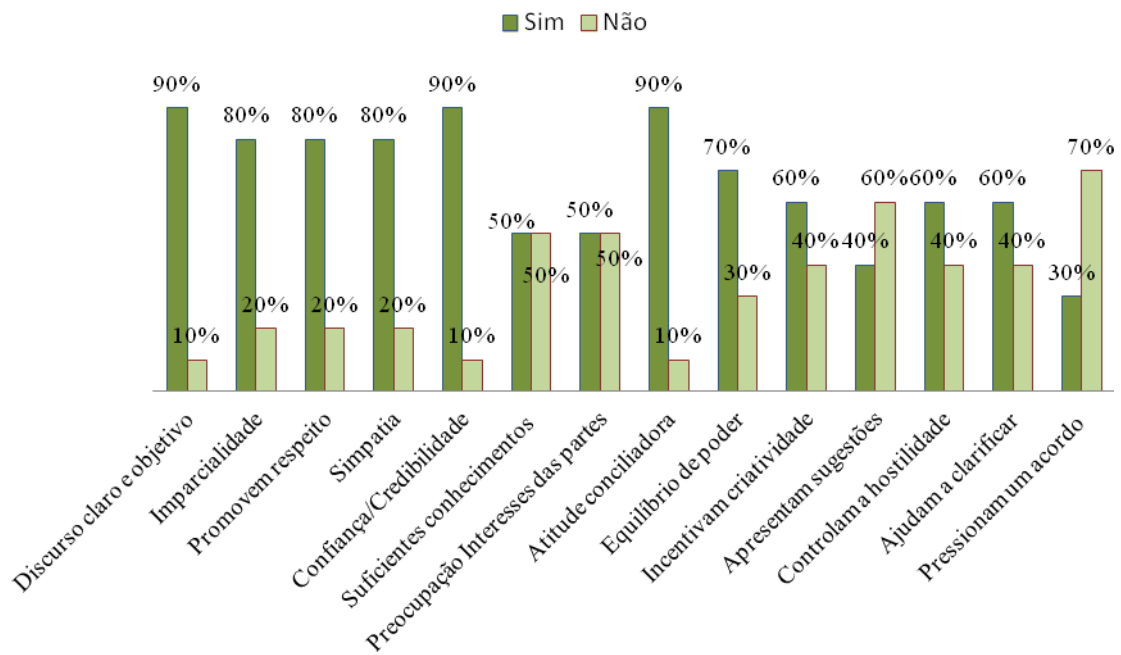
Questionados sobre um conjunto de características dos mediadores, os advogados referem que nos processos de mediação em que têm intervindo, o desempenho dos mediadores foi pontuado por discurso claro e objetivo (90.0%), demonstração de imparcialidade (80.0%), sentiram que eles promoveram o respeito nas sessões (80.0%), denotando simpatia (80.0%) e impondo uma postura de confiança e de fiabilidade (90.0%).

Relatam que os mediadores apresentam satisfatórios conhecimentos e formação (50.0%), preocupando-se com os interesses de ambas as partes (50.0%), assumindo uma atitude conciliadora (90.0%).

Referem ainda que os mediadores promovem o equilíbrio de poder entre as partes (70.0%), estimulam a criatividade destas de modo a aceder a alternativas de solução (60.0%), e não apresentam muitas sugestões (40.0%).

Face a situações hostis procuram controlar as partes (60.0%), ajudam a clarificar as questões pertinentes (60.0%) e não tentam pressionar para chegar a um acordo (30.0%).

Neste sentido, os advogados reconhecem as aptidões dos mediadores como muito satisfatórias (50.0%), conforme o gráfico seguinte.

Gráfico 6.8. Características reconhecidas aos mediadores

Neste sentido, 50% dos advogados reconhecem as aptidões dos mediadores como muito satisfatórias, conforme expresso no quadro seguinte.

Quadro 6.41. - Reconhecimento das competências dos mediadores

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Satisfatórios	3	30.0	30.0
Muito satisfatórios	5	50.0	80.0
Totalmente satisfatórios	2	20.0	100.0
Total	10	100.0	

A questão nº 46, em que se procurou aferir como os advogados classificariam o grau de satisfação dos seus clientes quando recorrem à mediação, foi apresentada aos inquiridos uma escala de resposta tipo Likert de 10 pontos; no entanto, ao proceder-se às análises estatísticas optou-se por agrupar em escalas de intervalo do seguinte modo: [1-2] nada satisfeito; [3-4] pouco satisfeito; [5-6] satisfeito; [7-8] muito satisfeito; [9-10] totalmente satisfeito.

Aprazivelmente, as respostas recaem com reconhecimento totalmente satisfatório das competências dos mediadores, por um lado, por outro, os 10 respondentes apresentam que os seus clientes terão saído com uma imagem satisfatória ou totalmente satisfatória dos processos de mediação, conforme o quadro seguinte representa.

Quadro 6.42. – Perceção dos advogados acerca do grau de satisfação dos clientes

	Frequências	Percentagens	Percentagens Acumuladas
Satisfeito (5-6)	4	40.0	40.0
Muito satisfeito (7-8)	3	30.0	70.0
Totalmente Satisfeito (9-10)	3	30.0	100.0
Total	10	100.0	

A este respeito veja-se o nosso estudo correlacional constante das páginas 86 e seguintes do nosso trabalho, em que se testou a Hipótese 5.

6.4. Questões Pertinentes

No que respeita à última parte do questionário – Parte III – CONSIDERAÇÕES PERTINENTES - em que se encontra formulada uma única questão onde se procurou a opinião de todos os inquiridos sobre o que no respetivo entender poderia contribuir para a melhoria dos *JP*, apesar da opinião generalizada sobre todas as questões que envolvem os *JP*, serem francamente positivas, 54 inquiridos perante esta questão aberta, optaram por expressar a sua opinião.

Os resultados decorrentes desta análise de conteúdo encontram-se no quadro 6.43. como pode seguidamente observar-se.

Quadro 6.43- – Dimensão: “melhoria dos Julgados de Paz”

Dimensão	Categorias
Melhoria dos Julgados de Paz	Recursos Materiais (14) Recursos Humanos (9) Difusão e valorização do Serviço de Mediação (31) Regularização dos custos/remuneração (9) Cooperação entre profissionais (11) Competências Profissionais (4) Carreira Profissional (1) Pesquisa de informações relevantes (1)

São apontados diversos aspetos visando a evolução e melhoria dos *JP*, designadamente a melhoria ao nível dos recursos materiais, como foi já mencionado em questões anteriores. Consideram que seria importante o aperfeiçoamento das salas, do sistema informático e de todas as condições físicas essenciais, que influem no próprio processo:

- “(...) existência de uma sala dos mediadores; equipamento informático adequado à utilização do programa informático dos *JP* (...)”.

Apontam que deveriam ser tidos em atenção os recursos humanos, ou seja, apostar no acréscimo dos conhecimentos e na melhoria das capacidades das pessoas que gerem as questões administrativas, podendo mesmo aumentar o seu número:

- “(...) maior sensibilização do pessoal do atendimento para os direitos dos mediadores (...)”;
- “Um quadro de pessoal administrativo mais estável e com formação adequada”;
- “Qualidade dos serviços, começando pela qualidade dos profissionais que aí trabalham seja no atendimento, na mediação ou nos julgamentos”.

O assunto mais mencionado pelos respondentes prende-se com a difusão e valorização do serviço de mediação, sendo que a mediação deveria ser mais divulgada, mais reconhecida por todos, explicada para que todos compreendam o que oferece, transformada num processo cada vez mais autenticado:

- “Maior divulgação que poderia ser também conseguida através da obrigatoriedade da pré-mediação”
- “Maior divulgação e extensão das matérias que poderiam ser-lhes submetidas”;
- “Maior publicidade nos media de modo a ‘entrar’ no subconsciente dos cidadãos Julgados de Paz como o primeiro local onde tentar resolver conflitos”.

Entendem também que deveria existir uma regularização dos custos/remuneração, sendo que os faltosos deveriam ser responsabilizados e o pagamento pelo serviço prestado deveria ser normalizado:

- *“sanção/multa, ainda que pequena, pela falta das partes às sessões”;*
- *“ (...) pagamento aos mediadores que se deslocam aos julgados de paz e não têm serviço porque as partes não comparecem”*

Consideram que deveria existir uma maior cooperação entre profissionais, na medida em que o trabalho de todos é relevante e em conjunto podem fornecer e partilhar informações, que somadas se podem revelar ricas e frutíferas:

- *“(...) Mais partilha de informação (...) Plataforma de partilha de casos e de dúvidas entre mediadores (confidencial) (...)”;*
- *“Haver workshops de Melhoria Continua em cada julgado de paz, juntando todos os seus ‘atores’ - mediadores, juízes de paz e funcionários, no sentido de perceber onde estão os problemas e de lançar soluções onde todos poderiam ajudar (...)”.*

É chamada a atenção para o aperfeiçoamento das competências profissionais, com vista à obtenção de maiores competências:

- *“Formação contínua dos Mediadores e Juizes de Paz”.*

Um dos respondentes menciona a sua preocupação relativamente à carreira profissional dos juízes, considerando que deveriam existir mudanças neste sector:

- *“A criação de uma carreira para os juizes de paz é essencial (...)”.*

Outro inquirido refere um fator de grande importância, a pesquisa de informações relevantes e que deveria ser efetuada antes de qualquer implementação de mudança:

- *“Desconheço se desde a implementação dos Julgados de Paz já se procedeu ao levantamento da situação verificada nos mesmos, em termos de número de processos, eficácia (...) Creio que só na posse destas informações vitais será possível fazer recomendações relativamente à melhoria dos Julgados de Paz”.*

Atento o exposto, importa mencionar que estes aspetos não nos remetem para a existência de descontentamento, visto que embora sejam apontadas melhorias, os serviços levados a cabo têm evidenciado resultados muito proveitosos:

- *“(...) apesar das dificuldades, acho que os JP trabalham muito bem e fazem um trabalho importantíssimo junto da população. Sinto em 98% dos casos, as pessoas contentes e aliviadas por resolverem os seus problemas de forma simples através da mediação”.*

CONCLUSÕES

O principal fator motivador do estudo realizado encontrou-se no facto da investigadora ser mediadora em sede de Julgados de Paz o que, sob o ponto de vista empírico e profissional, conduziu durante anos à observação de todo um conjunto de dimensões relativas àquelas estruturas e à mediação que nelas se pratica e que suscitaram ainda maior interesse na mesma ao contactar com a literatura científica relativa às teorias do conflito, da negociação e da mediação, pois esta última tem sofrido um forte desenvolvimento (Cunha & Lopes, 2001, Parkinson, 2008, Gestoso, 2007, *cit. in* Cunha & Leitão, 2011).

Nessa ordem de ideias, procurou-se analisar especificamente a realidade portuguesa dos meios alternativos de gestão de conflitos, com enfoque nos Julgados de Paz e na mediação que ali é realizada, tendo sido extraídas as conclusões que se nos afiguraram mais pertinentes e que, seguidamente, iremos apresentar.

Uma vez que os *JP* se caracterizam como sendo estruturas de mediação e conciliação, em alternativa aos tribunais comuns, importou a presente investigação em primeira linha, colher a visão dos diferentes atores da justiça que ali intervêm face às finalidades pretendidas.

Assim, o nosso estudo começou por incidir sobre as características estruturais e o modo de funcionamento dos *JP* levando-se em conta fatores como a acessibilidade em termos de localização, o nível de conforto para os utentes e o isolamento acústico das salas destinadas à mediação. Da análise resultou que a perceção dos atores da justiça é positiva, não resultando variância significativa em função da atividade exercida por cada um deles, razão pela qual se poderá concluir que, quanto às variáveis referidas, os *JP* cumprem as finalidades pretendidas.

Também em relação ao serviço de mediação é unânime por parte dos inquiridos a perceção quanto ao seu carácter de utilidade, não variando em função nem do tempo de experiência profissional, nem da atividade exercida pelos sujeitos nos *JP*.

Quanto às competências dos *JP* em razão da matéria e do valor, o recurso no questionário a questões abertas possibilitou uma maior abrangência analítica que

traduziu a opinião dos juízes de paz, dos mediadores e dos advogados, em termos muito concretos, com exemplos precisos no sentido de que os *JP* deveriam possuir uma competência superior em razão do valor e um alargamento relativamente às matérias que atualmente lhes podem ser submetidas.

Reitera-se, assim, que tal poderia significar, na prática, num maior número de ações que poderiam ser submetidas a estas instâncias levando, por um lado, a um maior descongestionamento processual dos tribunais judiciais e, por outro, a uma justiça mais célere para o cidadão, uma vez que a média de conclusão dos processos nos *JP* é significativamente inferior ao das instâncias judiciais (Ferreira, 2011 e cf. Anexo B).

Numa outra vertente pretendemos aferir até que ponto a formação académica de base dos mediadores (Direito, Psicologia, ou outras) poderá estar diretamente relacionada com algumas dificuldades na redação dos acordos verificando-se que é o subgrupo dos mediadores/psicólogos os que assumem terem dificuldades, em comparação com os demais; contudo as diferenças da análise não são suficientemente notadas de modo a que se possa afirmar que são estatisticamente expressivas, sendo que a dificuldade na redação dos acordos não parece variar significativamente em função da formação de base dos mediadores.

Por outro lado, importa salientar a opinião que os juízes de paz têm acerca do exercício da atividade dos mediadores e dos acordos que lhes são submetidos para homologação.

Da análise verificou-se que na opinião dos juízes existem diferenças significativas na redação dos acordos em função da formação de base dos mediadores, no entanto tais diferenças não conduzem a menor ou maior competência, pois em ambos os critérios as percepções dos juízes de paz são altamente satisfatórias.

Quanto ao processo de mediação, julgou-se pertinente apurar junto dos sujeitos até que ponto encaram a hipótese de ser conferido um carácter obrigatório à pré-mediação, tendo resultado da análise que para a maioria dos inquiridos poderá fazer sentido que esta assuma aquele cariz. Esta percepção poderá ficar a dever-se a dois fatores: por um lado, o facto de a pré-mediação constituir uma fase prévia da mediação, sendo meramente informativa e não colocando em causa o carácter voluntário da mesma; por outro, porque

todos os utentes tomariam conhecimento efetivo do que é a mediação e de quais as regras e princípios que a norteiam, podendo depois disso fazerem uma escolha livre e esclarecida sobre a opção de tratarem o seu diferendo por esta via. Neste sentido, tentou aprofundar-se a investigação, procurando-se apurar se esta ideia já teria sido implementada noutros países; contudo, atendendo ao tempo limitado de que dispusemos, não se vislumbrou qualquer resultado nesse sentido, o que poderá abrir caminho para uma nova investigação.

O estabelecimento do referido raciocínio atenta a sua pertinência na presente investigação poderia, ainda, conduzir à ponderação de abordagens distintas; assim, para além da opinião dos atores de justiça visados, teria sido importante, a nosso ver, poder também aferir sobre as perceções dos utentes dos *JP* (Demandantes e Demandados) sobre as razões que os levam a aderir ou não à mediação, sendo que mediante a realização de entrevistas semiestruturadas, integrando questões abertas, poderia ter sido possível apurar até que ponto a mediação é conhecida dos utentes, qual a opinião que têm sobre a mesma e quais as razões que os levam a aderir ou não a ela (desconhecimento, desinteresse, vontade que alguém decida por si, entre outras).

Com estas múltiplas asserções ter-se-ia conseguido um estudo transversal ao nível de todos os atores sociais que intervêm nos *JP*; contudo, uma vez mais, contingências temporais limitaram a nossa investigação ao estudo realizado, podendo num futuro próximo a mesma vir a ser complementada na perspetiva apresentada.

Não obstante o que foi referido, a abordagem constante do nosso estudo afigura-se, de certo modo, inovadora e original no cenário nacional, nomeadamente pelo facto de se estudar a mediação sob o ponto de vista dos atores da justiça que ali intervêm, não só de forma direta como é o caso dos mediadores e dos advogados que acompanham os clientes nas sessões, como de modo indireto, como é o caso dos juízes de paz.

Neste aspeto em concreto, pretendeu-se estabelecer conexão entre a prévia passagem das partes pela mediação (sem que tenha existido acordo), com o êxito dos acordos obtidos em sede de conciliação (realizada pelos juízes de paz). Seguindo ainda na mesma linha de pensamento, procurou-se também apurar a possível relação entre a verificação de uma maior colaboração entre as partes nas audiências de conciliação

perante o juiz de paz e a prévia passagem dessas pela mediação (sem que tenha havido lugar a acordo). Da análise resultou a confirmação da nossa hipótese no sentido de que existe forte correlação entre uma maior cooperação entre as partes quando estas já passaram pela mediação, comparativamente com as que não passaram por esta fase. Conclui-se, de igual modo, que os juízes de paz realizam mais acordos em conciliação quando as partes já passaram pela mediação.

Nesta investigação podemos concluir que um dos fatores que podem contribuir para o sucesso da conciliação ou uma maior cooperação entre as partes, é o contacto prévio destas com a mediação.

Tentámos também apurar qual a perceção dos advogados que já tivessem tido contacto com a mediação, uma vez que tal constitui uma prática corrente nos *JP* e do ponto de vista jurídico, a mediação traduz um dos modos de regulação de conflitos (*LJP e CRP*).

Assim, julgou-se pertinente para o nosso estudo aferir até que ponto o processo de mediação é compreendido por estes atores sociais, bem como os limites do seu envolvimento, dada a possibilidade destes sujeitos poderem tentar assumir o controlo do processo negociando ou discutindo entre si e obstando a que os seus clientes falem em representação de si próprios, pois caso os advogados usem a mediação como uma oportunidade para exercer advocacia, irão transformá-la num processo contencioso, deixando de ser mediação (Parkinson, 2008).

Todavia, ainda para a mesma autora, a presença do advogado na mediação pode revelar-se útil auxiliando as negociações e finalizando o acordo, vertentes que procurámos na nossa investigação.

Tendo em vista a análise destas matérias, analisámos as perceções dos mediadores concluindo-se que a presença dos advogados na mediação pode efetivamente constituir um contributo para o processo.

Não obstante esta conclusão, não podemos deixar de fazer referência ao facto de os advogados quando inquiridos (por um lado, em que medida preparam os casos para a mediação com vista a um trabalho cooperativo e, por outro, em que medida é para eles importante fazer prevalecer a sua perspetiva de solução quando se encontram presentes

na mediação), apresentarem alguma dualidade de perspectivas, pois, se por um lado afirmam prepararem os casos com vista a um trabalho cooperativo, por outro salientam que é frequentemente importante fazerem prevalecer a sua perspectiva de solução.

Uma vez que o sucesso da mediação pode claramente depender, nomeadamente, das competências dos mediadores, conforme investigações já existentes (cf. Serrano, Lopes, Rodriguez e Mirón, 2006) julgou-se pertinente aferir as perceções dos advogados, quanto ao desempenho daqueles.

Por outro lado, era nossa pretensão apurar o grau de satisfação das partes do ponto de vista dos advogados, ou seja, até que ponto os clientes destes saem satisfeitos com a mediação.

Ora, não obstante a pertinência das referidas aceções (quanto à participação do advogado na mediação, desempenho dos mediadores e satisfação das partes) e o esforço por nós empreendido no sentido de se chegar ao maior número de sujeitos, apenas se conseguiu um universo reduzido destes atores sociais, por indisponibilidade dos *JP* contactados para o efeito, que não dispunham de dados imediatos sobre os advogados presentes em mediações.

Assim, não obstante notar-se uma tendência francamente positiva quanto ao desempenho dos mediadores e à satisfação das partes com a mediação, as análises aqui realizadas ficaram aquém do inicialmente pretendido, não podendo ser consideradas conclusivas e, por conseguinte, constituem interessantes e pertinentes pistas a investigar num futuro estudo dedicado ao tema.

Decorrente das limitações já referidas, outras existem que se julga apropriado comentar. Desde logo, o facto das amostras seleccionadas não terem o mesmo equilíbrio e homogeneidade, pois a subamostra relativa aos advogados, tal como atrás ficou expresso, ficou aquém do esperado, o que constituiu um impedimento face a outro tipo de análise, que poderia ter sido mais rica ao nível dos dados recolhidos.

Por outro lado, dos 123 mediadores indicados como fazendo parte das listas dos *JP* ao tempo da investigação, verificou-se que nem todos os endereços de correio eletrónico

fornecidos pelo *GRAL* para contacto se verificaram ativos, o que obstou a que se atingisse a população inicialmente perspectivada.

Na fase inicial da presente investigação considerou-se que seria de todo pertinente a utilização de mais do que um método e técnica de recolha de dados, nomeadamente a entrevista semiestruturada dirigida aos juízes de paz e advogados e o questionário dirigido aos mediadores, tendo em vista conseguir-se um estudo mais completo. Contudo, verificada a escassez de tempo, a amplitude dos dados recolhidos foi necessariamente influenciada por aquele fator. Por outro lado, a distância geográfica também constituiu um obstáculo, pois os julgados de paz encontram-se distribuídos pelo território nacional (continente e ilhas). Tal traduziu-se na tomada de opções metodológicas distintas das inicialmente previstas.

As análises comentadas no presente trabalho poderão ter algumas implicações na compreensão da mediação de conflitos nos Julgados de Paz, nomeadamente do ponto de vista da prática profissional, bem como constituir um possível contributo empírico na tentativa de um conhecimento mais aprofundado destas instâncias decorrente da perceção dos operadores da justiça que ali intervêm.

Em conclusão, importa ainda salientar a pertinência de novas investigações sobre o nível da eficácia da mediação em *JP* levando em consideração um conjunto amplo e diversificado de variáveis, pois, como bem podemos aferir no nosso quotidiano enquanto atores sociais em permanente dinâmica,

“(...) se dermos paz, teremos paz. Paz é o caminho que pode levar à felicidade. Que bom ir por aí. Hoje, o que os cidadãos procuram, mais do que a reposição de uns tantos euros, é a restauração da qualidade de vida. Não basta viver. Viver sem qualidade é vegetar. Viver é ter paz. E ter paz não é só não ter guerra. É sentir bem-estar.”

(Ferreira, 2008)¹²

¹² Discurso do presidente do Conselho de Acompanhamento dos Julgados de Paz, Juiz Conselheiro Cardona Ferreira, no ato de posse de juízes em 10.09.2008.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, L. S. & FREIRE, T. (2007). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*. Braga: Psiquilíbrios. 4ª Ed.

AMADO, J. S. & FREIRE, I. P. (2002). *Indisciplina e Violência na Escola – Compreender para Prevenir.*, Porto: Edições Asa.

BARDIN, L. (2008). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

BELL, J. (2008). *Como Realizar um Projeto de Investigação*. Lisboa: Gradiva. (4ª ed.)

BERNAL, T. (1998). *La Mediación. Una solución a los Conflictos de Ruptura de Pareja*. Madrid: Colex.

BONAFE-SCHMITT, Jean-Pierre (1992). *La Médiation: Une Justice Douce*. Syros-Alternatives, Paris, p. 153.

CHABOT, M. F. (1995). *Aspects Psychologiques de la Médiation*. In *Développements Récentes en Médiation*. Québec: Les Éditions Yvon Blais Inc. pp. 139-154.

COLEMAN, P. T. (2000). *Power and Conflict*. In *the Handbook of Conflict Resolution. Theory and Practice*. San Francisco: Jossey-Bass. Cap. V, pp. 108-130.

CUNHA, M. P. ; REGO, A. ; CARDOSO, C.C. & CUNHA, R. C. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: Editora RH.

CUNHA, P. (2008). *Conflito e Negociação*. Porto: Edições Asa. (2ª ed.)

CUNHA, P. & LEITÃO, S. (2011). *Manual de Gestão Construtiva de Conflitos*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

CUNHA, P. & LOPES, C. (2011). *Cidadania na gestão de conflitos: a negociação na, para e com a mediação Antropológicas*, 12.

FERREIRA, J. O. C. (2001). *Julgados de Paz (lei n.º. 78/2001, de 13 de junho): Organização, Competência e Funcionamento*. Coimbra: Coimbra Editora.

FERREIRA, J. O. C. (2011). Organização, Competência e Funcionamento (Lei n.º 78/2001, de 13 de junho) O que foram, o que são os Julgados de Paz e o que podem vir a ser. Coimbra: Coimbra Editora. (2ª Ed.).

FOLBERG, J. & TAYLOR, A. (1992). Mediation Resolución de Conflictos Sin Litigio. México: Limusa Noriega Editores.

FRIEDBERG, E. (1995). O Poder e a Regra – Dinâmicas da Acção Organizada. Lisboa: Instituto Piaget.

GONZÁLEZ-CAPITEL, C. (2001). Manual de Mediación. Barcelona: Atelier. (2ª ed).

HILL, M. M. & HILL, A. (2002). Investigação por Questionário. Lisboa: Edições Sílabo.

JACA, L. M. & DÍAZ, F. J. M. (2005). Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación. Madrid: Pirámide.

KRESSEL, K. (2000). MEDIATION. In The Handbook of Conflict Resolution. Theory and Practice. San Francisco: Jossey-Bass. Cap. XXV, pp. 522-545.

NAVARRO, F. R. (2005). La Mediación Una Visión Plural. Diversos Campos de Aplicación. Canarias: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

LASCOUX, J. L. (2009). A Prática da Mediação – Um Método Alternativo de Resolução de Conflitos. Portugal: Cadernos REAPN 15. Edição: Rede Europeia Anti-Pobreza.

PARKINSON, L. (2008). Mediação Familiar. Lisboa: Agora Comunicação.

PEREIRA, J. (2003). A Criação de Novos Julgados de Paz. Boletim da ASJP, IV série, n.º 2, 171-176.

PINTO R. R. P. (2009). Introdução à Análise de Dados com Recurso ao SPSS. Lisboa: Edições Sílabo.

PRUITT, D. G., & RUBIN, J. Z. (1986). *Social Conflict, Escalation, Stalemate and Settlement*. New York: Random House.

QUIVY, R. & CAMPENHOUDT, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

RIBEIRO, M. S. P. (1999). *Divórcio. Guarda Conjunta dos Filhos e Mediação Familiar*. Lisboa: Edições Pé da Serra.

SERRANO, G. & RODRÍGUEZ, D. (1993). *Negociación en las Organizaciones*. Madrid: Eudema.

SERRANO, G. (1996). *Elogio de la Negociación: Discurso inaugural lido na solene abertura do curso académico 1996-97*. Universidade de Santiago de Compostela.

SERRANO, G., LOPES, C., RODRIGUEZ, D. & MIRÓN, L. (2006), *Caraterísticas de los Mediadores Y Éxito de la Mediation*, *Anuário de Psicologia Jurídica*, 16, 75-88.

SEVIVAS, J. (2007). *Julgados de Paz e o Direito: Tramitação, Dicionário, Reflexões, Legislação*. Lisboa: Rei dos Livros.

SIERRA BRAVO, R. (1992) *Técnicas de Investigación Social – Teoria y Ejercicios*. Madrid: Paraninfo.

SCHNITMAN, D. F. & LITTEJOHN, S. (1999). *Novos Paradigmas em Mediação*. Porto Alegre: Artmed.

VARGAS, L. F. B. D., (2006). *Julgados e Paz e Mediação: Uma Nova Face da Justiça*. Coimbra: Almedina.

VEZZULA, J. C. (2001). *Mediação. Teoria e Prática. Guia para Utilizadores e Profissionais*. Ministério da Justiça. Lisboa: Agora Publicações.

VISAUTA, B. (1989). *Análisis estadístico con SPSS para Windows*. Madrid: McGraw-Hill.

Lei n.º 78/2001 de 13 de julho – Diário da República, 1ª série –A, n.º 161, de 13 de julho de 2001.

Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro – Diário da República, 1ª série – n.º 238, de 14 de dezembro de 2011.

Portaria n.º 202/2002 de 7 de março – Diário da República 1ª série-B n.º 56, de 7 de março de 2002.

Portaria 237/2010 de 29 de abril – Diário da República, 1ª Série – n.º 83, de 29 de abril.

WEBGRAFIA

A Mediação e outros Meios Alternativos de Resolução de Conflitos perante a Reserva de Jurisdição, Almeida, A. S. (2010), disponível em:

<http://cegep.iscad.pt/index.php/cegep/investigacao/acervo/92-a-mediacao-e-outros-meios-alternativos-de-resolucao-de-conflitos-perante-a-reserva-de-jurisdiacao>

CRP – Constituição da República Portuguesa de 1822 disponível em:

http://debates.parlamento.pt/Constituicoes_PDF/CRP-1822.pdf

CRP – Constituição da República Portuguesa de 1822 disponível em:

www.arqnet.pt/portal/portugal/liberalismo/carta838.html.

CRP – Constituição da República Portuguesa de 1975 disponível em:

<http://dre.pt/comum/html/legis/CRP.html>

Acórdão do *STJ* (Supremo Tribunal de Justiça) de 24 de maio de 2007 disponível em:

<http://www.dgsi.pt>

Código Europeu de Conduta Para Mediadores, disponível em:

http://www.europa.eu.int/eur-lex/pt/com/gpr/2002/com2002_0196pt01.pdf

Código do Processo Civil (versão atual) disponível em:

<http://www.dgpj.mj.pt/sections/leis-da-justica/livro-iii-leis-civis-e/leis-de-processo-civil/codigo-de-processo-civil>

Despacho n.º 18 778/2007, de 13 de julho, publicado no Diário da República, II Série, de 22 de agosto, disponível em: <http://www.dgpj.mj.pt>

Estatuto dos Magistrados Judiciais (*EMJ*) disponível em:

http://www.redecivil.mj.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=82&Itemid=462#3

Lei n.º 21/2007, de 12 de junho, disponível em: <http://www.dgpj.mj.pt>

Lei da Organização dos Tribunais Judiciais (LOFT) disponível em:

<http://www.dgaj.mj.pt/sections/files/legislacao/leg-loft-e-rlof/leg-loft-relof/>

Moção aprovada em 17 de novembro de 2006, no Colóquio Nacional do Instituto dos Advogados em Prática Isolada, disponível em:

http://www.oa.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idc=117&idsc=70948&ida=51255

Parecer E-30/02, aprovado pelo Conselho Geral da Ordem dos Advogados, em 12 de Julho de 2002, disponível em:

http://www.oa.pt/cd/Conteudos/Pareceres/detalhe_parecer.aspx?sidc=51431&idc=67944&idsc=158&ida=39919

Portaria 436/2002, de 22 de abril, disponível em:

<http://www.dre.pt/cgi/dr1s.exe?t=dr&cap=1-1200&doc=20021312%20&v02=&v01=2&v03=1900-01-01&v04=3000-12-21&v05=&v06=&v07=&v08=&v09=&v10=&v11=Portaria&v12=&v13=&v14=&v15=&sort=0&submit=Pesquisar>

Portaria 1112/2005 de 28 de outubro disponível em:

<http://processocivil.com.sapo.pt/P%201112-2005.pdf>

Protocolo de criação do *SML* celebrado em 5 de maio de 2006, disponível em:

http://www.dgpj.mj.pt/DGPJ/sections/leis-da-justica/livro-ix-leis-sobre/pdf7307/DGPJ/sections/leis-da-justica/livro-ix-leis-sobre/pdf7307/protocolo-de-acordo/downloadFile/file/Protocolo_de_Mediacao_Laboral.pdf?nocache=1182243469.36

Estatísticas do *GRAL/MJ*, base de dados, disponível em: <http://www.dgpj.mj.pt>

Outros:

<http://www.slideboom.com//presentations/42843/OS-CONCELHOS-MEDIEVAIS>,

<http://www.infopedia.pt/ordenacoes-filipinas>, acessido em 21/01/2012.

http://www.redecivil.mj.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=95&Itemid=57

Sistema de Mediação Penal, disponível em:

<http://www.dgpj.mj.pt/sections/GRAL/mediacao-publica/sistema-de-mediacao7982/>

www.dgpj.mj.pt/sections/relacoes-internacionais/anexos/2001-220-jai-decisao_downloadFile_file_DQ_2001.220.JAI_Estatuto_da_Vitima.pdf_nocache=1199967111.pdf

Sistema de Mediação Familiar, disponível em:

<http://SMF.mj.pt/> e

<http://www.dgpj.mj.pt/sections/leis-da-justica/livro-ix-leis-sobre/arbitragem-e-exercicio/mediacao-familiar>

Sistema de Mediação Laboral, disponível em:

<http://www.dgpj.mj.pt/sections/GRAL/mediacao-publica/sistema-de-mediacao5560>

<http://www.dgpj.mj.pt/sections/leis-da-justica/livro-ix-leis-sobre/arbitragem-e-exercicio/materia-laboral>

ANEXOS

Anexo A - Listagem dos Julgados de Paz e o nº dos respetivos Juízes

	<i>Rede de Julgados de Paz</i>	<i>Nº de Juízes de Paz</i>	<i>Juízes de Paz em acumulação de JP</i>
1	J.P. Agrupamento Concelhos Aguiar da Beira, Penalva do Castelo, Sátão, Trancoso e Vila Nova de Paiva	1	*
2	J.P. Agrupamento Concelhos Alcobaça, Caldas da Rainha, Óbidos e Nazaré	1	**
3	J.P. Agrupamento Concelhos Aljustrel, Almodôvar, Castro Verde, Mértola e Ourique	1	
4	J.P. Agrupamento Concelhos Belmonte, Covilhã e Fundão	1	
5	J.P. Agrupamento Concelhos Câmara de Lobos e Funchal	1	
6	J.P. Agrupamento Concelhos Cantanhede, Mira e Montemor-o-Velho	1	*****
7	J.P. Agrupamento Concelhos de Carregal do Sal, Mangualde e Nelas	1	*
8	J.P. Concelho de Cascais	1	
9	J.P. Concelho de Coimbra	1	***
10	J.P. Concelho de Lisboa	2	
11	J.P. Concelho de Miranda do Corvo	1	*****
12	J.P. Concelho de Odivelas	1	
13	J.P. Agrupamento Concelhos de Oleiros, Mação, Proença-a-Nova, Sertã e Vila de Rei	1	**
14	J.P. Agrupamento Concelhos de Oliveira do Bairro, Águeda, Anadia e Mealhada	1	

	<i>Rede de Julgados de Paz</i>	<i>Nº de Juízes de Paz</i>	<i>Juízes de Paz em acumulação de JP</i>
15	J.P. Concelho do Porto	2	
16	J.P. Concelho de Santa Maria da Feira	1	
17	J.P. Agrupamento Concelhos de Santa Marta de Penaguião, Alijó, Murça, Peso da Régua, Sabrosa e Vila Real	1	
18	J.P. Concelho de Seixal	1	
19	J.P. Concelho de Setúbal / Palmela	1	
20	J.P. Concelho de Sintra	1	
21	J.P. Agrupamento Concelhos de Tarouca, Armamar, Castro Daire, Lamego, Moimenta da Beira e Resende	1	
22	J.P. Concelho de Terras de Bouro	1	
23	J.P. Concelho de Trofa	1	
24	J.P. Concelho de Vila Nova de Gaia	1	
25	J.P. Concelho de Vila Nova de Poiares	1	***

(Nota: à data da presente investigação, de acordo com informação do *GRAL*, existem 26 juízes, sendo que, alguns exercem funções em mais do que um *JP*, conforme indicado no Anexo A)

Anexo B – Estatísticas dos Julgados de Paz



ESTATÍSTICA

	2008	2009	Variacão Percentual 2008-2009	2002/2009	2010	Variacão Percentual 2009-2010	2002/2010	2011	Variacão Percentual 2010-2011	2002/2011	Variacão Percentual 2011-2012	2002/2012
PROCESSOS ENTRADOS	6453	7160	10,96	31.786	8143	13,73	39.929	10020	23,05	49.949	6666	56.615
PROCESSOS FINDOS	5845	7464	27,70	29.272	7761	3,98	37.033	9666	24,55	46.698	6713	53.412
Por Mediação												
Números Totais	1460	1644			1853			2075			1347	
Porcentagem	25%	22%			24%			22%			19,5%	
Por Julgamento	2578	3676			3799			4956			3431	
Por Conciliação	885	1163			1346			2022			1450	
Por Sentença	1693	2513			2453			2923			1981	
Por Outro motivo	1807	2144			2109			2635			1935	
TAXA DE RESOLUÇÃO (processos findos/processos entrados-pendentes)	67,5%	74,8%			74,3%			72,8%			93,5%	
TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO (em dias)	68	61			n.a.			3250			516	
Na fase de Citação	2818	2514	-10,79		2835	12,77		2186	14,64		322	
Na fase de Mediação	1681	1597			1470			28			7	
Na fase de Julgamento	1097	875			930			1056			187	
MEDIAÇÃO												
Pre-mediações	2355	2607			2406			3267			n.a.	
Processos de Mediação Findos com acordo	744	870			1029			2036			n.a.	
Processos de Mediação Findos sem acordo	716	774			458			1088			n.a.	
INVESTIMENTO (em euros)												
Total	1.157.775	1.553.096			1.808.511			1.692.340			n.a.	
Médio	73.860	70.564	-4,46		72.340	2,49		67.694	-6,42		n.a.	
Por Acção	217	226	4,15		352	55,75		169	-51,99		n.a.	

n.a - dados não apurados
n.d - não definido

Anexo C – Questionário de elaboração própria administrado aos atores da justiça

AS PERCEÇÕES DOS "ATORES DA JUSTIÇA" ACERCA DOS JULGADOS DE PAZ EM PORTUGAL, COM ESPECIAL INCIDÊNCIA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A presente investigação tem como finalidade apurar quais as perceções dos profissionais da justiça - Juizes de Paz, Mediadores e Advogados - relativamente a algumas características e modus operandi dos Julgados de Paz em Portugal, com especial incidência sobre a eficácia e pertinência da mediação de conflitos no seu seio.

Segue-se, assim, um questionário constituído por partes gerais que se destinam ao preenchimento de todos os inquiridos, e específicas, de acordo com cada classe profissional, sendo que, ao assinalar a sua atividade profissional, o questionário assumirá automaticamente o campo de preenchimento adequado.

Nota importante: caso seja mediador e advogado, o questionário assumirá automaticamente que deverá responder na qualidade de mediador dos Julgados de Paz.

Por favor, leia atentamente cada questão e responda o mais sinceramente possível.

Caso não tenha conhecimento, ou não pretenda expressar a Sua opinião em alguma questão, por favor, deixe em branco, não responda.

Para que o anonimato seja garantido, agradecemos que não escreva o seu nome em nenhuma folha do questionário.

Para eventuais esclarecimentos estarei disponível em: mlhguerra@gmail.com ou através do n.º 96 24 20 854

MUITÍSSIMO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO

I. DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

*Obrigatório

1. Idade*

- Inferior ou igual a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- 36 a 40 anos
- 41 a 45 anos
- 46 a 49 anos
- Igual ou superior a 50 anos

2. Sexo*

- Feminino
- Masculino

3. Situação marital*

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Viúvo(a)
- Divorciado(a)
- Separado(a)
- União de facto

4. Habilitações académicas *

- Licenciatura
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Pós-doutoramento

5. Profissão*

- Juiz(a) de Paz
- Advogado(a)
- Mediador(a) / Advogado(a)
- Mediador(a) / Psicólogo(a)
- Mediador(a) / outra

6. No caso de ser mediador e ter outra profissão / formação de base que não seja nas áreas do Direito ou da Psicologia, por favor indique qual.

7. Experiência ao nível dos Julgados de Paz*

- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 5 anos
- Mais de 5 anos

8. Quais os Julgados de Paz (JP) que conhece?*

- Agrupamento Concelhos Aguiar da Beira, Pen. do Castelo, Sátão, Trancoso e V. Nova de Paiva
- Agrupamento Concelhos Alcobaça, Caldas da Rainha, Óbidos e Nazaré
- Agrupamento Concelhos Aljustrel, Almodôvar, Castro Verde, Mértola e Ourique
- Agrupamento Concelhos Belmonte, Covilhã e Fundão
- Agrupamento Concelhos Câmara de Lobos e Funchal
- Agrupamento Concelhos Cantanhede, Mira e Montemor-o-Velho
- Agrupamento Concelhos de Carregal do Sal, Mangualde e Nelas

- Concelho de Cascais
- Concelho de Coimbra
- Concelho de Lisboa
- Concelho de Miranda do Corvo
- Concelho de Odivelas
- Agrupamento Concelhos de Oleiros, Mação, Proença-a-Nova, Sertã e Vila de Rei
- Agrupamento Concelhos de Oliveira do Bairro, Águeda, Anadia e Mealhada
- Concelho do Porto
- Concelho de Santa Maria da Feira
- Agrupamento Concelhos de S. Marta de Penaguião, Alijó, Murça, Peso da Régua, Sabrosa e Vila Real
- Concelho de Seixal
- Concelho de Setúbal / Palmela
- Concelho de Sintra
- Agrupamento Concelhos Tarouca, Armamar, Castro Daire, Lamego, Moimenta da Beira e Resende
- Concelho de Terras de Bouro
- Concelho de Trofa
- Concelho de Vila Nova de Gaia
- Concelho de Vila Nova de Poiares

II - OPINIÃO SOBRE OS JULGADOS DE PAZ

A) CARACTERÍSTICAS ESTRUTURAIS E MODO DE FUNCIONAMENTO DOS JULGADOS DE PAZ

	Muito fraca	Fraca	Aceitável	Boa	Muito boa
9. Como considera, de uma forma geral, a acessibilidade dos JP em termos de localização?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Como considera, de uma forma geral, as instalações dos JP relativamente às finalidades pretendidas, ao nível de:	Muito fracas	Fracas	Aceitáveis	Boas	Muito boas
10. a) Conforto para os utentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. b) Mobiliário existente nas salas de mediação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. c) Disposição do mobiliário nas salas de mediação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. b) Isolamento acústico nas salas de mediação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. No caso de ter respondido “muito fracas” ou “fracas” na questão 10. b) anterior, qual seria, na sua opinião, o mobiliário mais adequado?

12. No caso de ter respondido "muito fracas" ou "fracas" na questão 10. c) anterior, qual seria, na sua opinião, a(s) forma(s) de disposição do mobiliário mais adequada(s)?

13. Como considera o serviço de mediação em termos de utilidade?

	1	2	3	4	5	
Inútil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito útil

14. Relativamente ao âmbito de atuação dos JP, qual a sua opinião sobre a competência dos mesmos em razão de:

	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
14. a) Matérias (assuntos) que lhes podem ser submetidas:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. b) Valor (que neste momento é de € 5.000,00)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. c) Taxas de justiça atualmente em vigor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Para além das matérias atuais, que outras acharia adequadas poderem ser submetidas aos JP?

16. E que matérias acharia, eventualmente, adequado serem retiradas dos JP?

17. Se respondeu "discordo" ou "discordo totalmente" na questão 14. b) que valores consideraria ser ou serem adequados e porquê?

18. Se respondeu “discordo” ou “discordo totalmente” na questão 14. c), considera que os valores das taxas deveriam ser ajustados em que termos, e porquê?

B) A MEDIAÇÃO NOS JULGADOS DE PAZ

Segue-se uma série de questões acerca do exercício da mediação e percepções sobre a mesma, que gostaríamos de saber a Sua opinião

	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
19. Em que medida concorda com a designação dos mediadores através de contacto telefónico, para condução de processos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Se respondeu negativamente na questão anterior, qual seria, na sua opinião, a forma mais adequada de designar os mediadores, e porquê?

21. Como considera as condições de trabalho oferecidas? (Secretariado, apoio informático, etc.)

	1	2	3	4	5	
Muito más	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito boas

22. Se respondeu “más ou “muito más” na questão anterior, o que poderia traduzir-se em diferentes condições?

23. Em média, quanto tempo é despendido na pré-mediação?

- Até 30 minutos
- Entre 30 minutos e uma hora
- Mais de uma hora

24. Em média, quanto tempo é despendido em cada sessão de mediação? (excluindo o tempo da pré-mediação)

- Menos de uma hora
- Entre uma hora e uma hora e meia
- Mais de uma hora e meia

25. Considera que a pré-mediação deveria ter caráter obrigatório, e só depois a mediação voluntária?

- Sim
- Não
- Indiferente

26. Assinale de acordo com a Sua opinião

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
26. a) Em que medida considera que as partes compreendem as regras e os princípios da mediação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. b) Em que medida considera que o advogado pode auxiliar a negociação na obtenção do acordo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. c) Em que medida considera que a presença do advogado na mediação, pode dar apoio a uma parte mais vulnerável?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. d) Em que medida considera que a presença do advogado na mediação, constitui, de uma forma geral, uma mais-valia no processo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. e) Nas sessões de mediação, em que medida considera que, por vezes, impera outra forma de gestão construtiva de conflitos, tal como a negociação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. f) Nas sessões de mediação, em que medida considera que, por vezes, impera outra forma de gestão construtiva de conflitos, tal como a conciliação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Considera que a mediação nos JP deveria ser exercida exclusivamente por juristas?

- Sim
- Não
- Indiferente

28. Acha que seria útil estender a mediação a outros tribunais

- Sim
- Não
- Indiferente

29. Assinale de acordo com a Sua percepção

	Nunca	Raramente	Às vezes	Muitas vezes	Sempre
29. a) Em que medida verifica que é compreendida a filosofia da mediação, por parte dos advogados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. b) Em que medida verifica que os advogados compreendem os limites da sua atuação, nas sessões de mediação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. c) Em que medida sente as partes mais cooperativas com a presença dos advogados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. d) De uma forma geral, sente-se confortável na condução da mediação, com a presença dos advogados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. e) Relativamente aos acordos celebrados em mediação, sente dificuldades na elaboração dos mesmos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B.1) MEDIADORES

30. No caso de lhe ocorrerem dificuldades aquando da elaboração dos acordos, o que faz para as ultrapassar?

31. Como mediador(a), quais as maiores dificuldades que se lhe deparam no exercício da atividade?

32. Como mediador(a), qual a grande mais-valia do exercício da atividade?

B.2) JUÍZES DE PAZ

33. Assinale de acordo com a Sua percepção

	Nada satisfatórios	Pouco satisfatórios	Satisfatórios	Muito satisfatórios	Totalmente satisfatórios
33. a) Desempenho dos mediadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. b) Acordos que lhe são submetidos para homologação decorrentes da mediação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Caso tenha respondido "Pouco ou nada satisfatórios" na questão anterior 33. a) na sua opinião o que poderia contribuir para um diferente desempenho?

- Mais formação complementar
- Diferente processo de seleção dos mediadores
- Não tem opinião formada sobre o assunto
- Outros

35. Caso tenha respondido "outros" na questão anterior, queira especificar:

36. Se respondeu pouco ou nada satisfatórios na questão 33 b), relativa aos acordos que lhe são submetidos para homologação, enumere as principais lacunas com que se tem deparado:

37. Verifica que existem diferenças significativas nos acordos que lhe são submetidos para homologação, tendo em conta a formação base dos mediadores?

- Sim
- Não
- Indiferente

38. Se considera que sim, em que circunstâncias?

39. Quando tem lugar a conciliação, nota maior cooperação entre as Partes quando estas já passaram pela mediação, no âmbito do mesmo processo, em comparação com Partes cujo processo não tenha passado pela mediação?

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sempre

40. Realiza mais acordos em conciliação, quando as Partes já passaram pela mediação, no âmbito do mesmo processo, quando comparado com processos em que não houve lugar a mediação?

- Sim
- Não
- Não tem opinião

B.3) ADVOGADOS

41. Assinale de acordo com a Sua percepção

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
41. a) Adere à mediação quando intervém em processos nos Julgados de Paz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. b) Em que medida prepara os casos para a mediação, tendo em vista um trabalho cooperativo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. c) Quando se apresenta na mediação em representação do seu cliente, em que medida é para Si importante fazer prevalecer a sua perspetiva de solução?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. d) Sente-se confortável no decorrer das sessões de mediação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. Se respondeu "nunca ou raramente" na questão 41. d), o que poderia contribuir para diferente sentimento?

43. Mediação, Conciliação e Negociação

	Sim	Não
43. a) Considera evidente a diferença entre a mediação e a conciliação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. b) Considera evidente a diferença entre a mediação e a negociação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C) CARACTERÍSTICAS DOS MEDIADORES

44. De uma maneira geral, nos processos de mediação em que tem intervindo como advogado(a), como considera o desempenho dos mediadores, de acordo com as seguintes características: (pode assinalar mais do que uma opção)

- a) Apresentam um discurso claro e objetivo
- b) Demonstram imparcialidade
- c) Promovem o respeito
- d) Demonstram simpatia
- e) Geram confiança / credibilidade
- f) Demonstram suficientes conhecimentos / formação
- g) Demonstram preocupação pelos reais interesses das partes
- h) Têm uma atitude conciliadora
- i) Promovem o equilíbrio de poder entre as partes
- j) Incentivam a criatividade das partes na busca de opções de solução
- k) Apresentam sugestões
- l) Tentam controlar as partes quando se verifica hostilidade
- m) Ajudam a objetivar / clarificar as questões importantes
- n) Pressionam para se atingir um acordo

45. De uma maneira geral reconhece as competências dos mediadores como:

	1	2	3	4	5	
Nada satisfatórias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente satisfatórias

46. Numa escala de 0 a 10, como classificaria o grau de satisfação dos seus clientes quando recorrem à mediação?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Total insatisfação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Satisfação total

III - CONSIDERAÇÕES PERTINENTES

47. Na Sua opinião o que poderia contribuir para a melhoria dos Julgados de Paz?