

## ACESSO À JUSTIÇA E COVID-19: MEDIAÇÃO ON-LINE NO PROJETO DE EXTENSÃO DA UNISC

SOARES, T.R.<sup>1</sup>; SPENGLER, F. M. <sup>2</sup>;

**PALAVRAS CHAVE:** COVID-19. MEDIAÇÃO ON-LINE. PANDEMIA. ACESSO À JUSTIÇA

### RESUMO

Devido a pandemia da Covid-19 e a situação sanitária em que se encontra o país, houve uma ressignificação do papel do Poder Judiciário e na forma da resolução dos conflitos, adotando as tecnologias necessárias para o seu cumprimento. O projeto de extensão “A crise da Jurisdição e a Cultura de Paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar os conflitos” desenvolvido pela Universidade de Santa Cruz do Sul junto a Defensoria Pública, abrange os municípios de Gramado Xavier, Herveiras, Passo do Sobrado, Santa Cruz do Sul e Sinimbu, realizando atendimentos virtuais. As mediações acontecem pela plataforma do *GoogleMeet* sendo resguardado o direito da confidencialidade e a imparcialidade dos mediadores. Em 2021 foram realizados 47 atendimentos, sendo 66 pessoas atendidas. A taxa de acordos celebrados foram de 59%, 25% das mediações não resultaram em acordo e em 16% dos casos os mediandos não compareceram à sessão. De forma on-line, a mediação ultrapassou a esfera da comarca de Santa Cruz do Sul, atingindo outros locais, municípios e estados e permitindo que as pessoas participassem sem precisar se deslocar. O foco principal da mediação é que as partes possam restabelecer o diálogo, visando não só o acordo. Desse modo, é inegável que a mediação on-line foi um grande avanço no acesso à justiça em tempos pandêmicos.

### ACCESS TO JUSTICE AND COVID-19: ONLINE MEDIATION IN THE EXTENSION PROJECT

**KEYWORDS:** COVID-19. ONLINE MEDIATION. PANDEMIC. ACCESS TO JUSTICE

### ABSTRACT:

Due to the Covid-19 pandemic and the health situation in which the country finds itself, there was a resignification of the role of the Judiciary and in the form of conflict resolution, adopting the necessary technologies to carry out this purpose. The extension project "The Jurisdiction Crisis and the Culture of Peace: mediation as a democratic, autonomous and consensual means of dealing with conflicts" developed by the University of Santa Cruz do Sul together with the Public Defender's Office, covering the municipalities of Gramado Xavier, Herveiras, Passo do Sobrado, Santa Cruz do Sul and Sinimbu, performed virtual consultations. Mediations take place through the *GoogleMeet* platform, safeguarding the mediators' right to confidentiality and impartiality. In 2021, 47 consultations were carried out, with 66 people served. The rate of agreements reached was 59%, 25% of the mediations did not result in an agreement and in 16% of the cases the mediates did not attend the session. Online, mediation went beyond the sphere of the Santa Cruz do Sul district, reaching other locations, municipalities and states and allowing people to participate without having to travel. The main focus of mediation is that the parties can re-establish dialogue, aiming not only at agreement. Thus, it is undeniable that online mediation has been a major advance in access to justice in pandemic times.

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Direito na Universidade de Santa Cruz do Sul. Bolsista de Extensão – PROBEX no projeto “A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar os conflitos”. Integrante do Grupo de pesquisa; “Políticas Públicas no Tratamento de Conflitos”.

<sup>2</sup> Bolsista de Produtividade em pesquisa do CNPq (Pq2). Pós-Doutora em Direito pela Università degli Studi di Roma Tre, em Roma na Itália, com bolsa CNPq (PDE). Doutora em Direito pelo programa de Pós-Graduação stricto sensu da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), mestre em Desenvolvimento Regional, com concentração na área político Institucional da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). Líder do Grupo de Pesquisa “Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos”, certificado pelo CNPq, Coordenadora da Rede de Pesquisa em Direitos Humanos e Políticas Públicas – REDIHPP. Coordenadora do projeto de extensão “A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar os conflitos”. Endereço eletrônico: fabiana@unisc.br

## 1 INTRODUÇÃO

Em todo o relacionamento humano e no convívio na sociedade está inerente o conflito. Desde o início da história é evidenciado conflitos familiares, entre vizinhos, grupos étnicos ou raciais, no ambiente de trabalho, nas comunidades e também entre as nações. Os conflitos além de serem nocivos, geram custos físicos, emocionais e também financeiros. Buscando uma maneira de resolver seus desentendimentos as pessoas buscam um caminho célere e amigável que satisfaça os seus interesses, diminua os seus sofrimentos e os custos financeiros, como a mediação. (MOORE, 1998)

A Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC se caracteriza por ser uma universidade comunitária, ou seja, seu foco principal não visa o lucro, sua missão é voltada para a formação de cidadãos livres e capazes, pelo conhecimento desenvolvido no ensino, pesquisa e projetos de extensão das quais geram desenvolvimento cultural e econômico para a região. Desse modo, a universidade contribui para a comunidade em que atua, atendendo suas demandas sociais e também capacitando seus alunos a serem profissionais atentos a problemas reais inerentes à sociedade.

O projeto de extensão “A crise de jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar dos conflitos”, foi criado em 2009, sendo reconhecido e premiado nacionalmente. A sua implementação foi antes da Resolução 125/2010 do CNJ. Atualmente o projeto é realizado em parceria com a Defensoria Pública do Rio Grande do Sul, desse modo, quando possível, as demandas desse órgão público são mediadas e não levadas ao Poder Judiciário. O projeto abrange a comunidade hipossuficiente dos 06 municípios da comarca de Santa Cruz do Sul, atingindo mais de 157 mil habitantes. É coordenado pela Professora Fabiana Marion Spengler e financiado pelos Departamentos de Ciências Jurídicas, Ciências da Saúde e apoiado pelo programa de Pós-Graduação em Direito – Mestrado e Doutorado e Programa de Pós-Graduação Profissional em Psicologia da Universidade de Santa Cruz do Sul.

O Poder Judiciário já enfrentava uma certa lentidão na resolução dos conflitos muito antes da pandemia do COVID-19 acontecer. O período pandêmico veio para agravar a lentidão. Uma das causas do congestionamento judicial é a evidente confusão que as pessoas fazem entre o acesso à jurisdição e o acesso à justiça, pois acreditam que somente alcançarão a justiça mediante o ingresso no judiciário com um processo. Desse modo, se faz necessário para que seja solucionado as lides que haja uma reeducação, ou seja, que haja uma mudança na forma de tratar seus conflitos para os procedimentos extrajudiciais.

No ano de 2021 a pandemia do COVID-19 e a situação sanitária do país se agravou, resultando em um grande aumento de pessoas contaminadas e, conseqüentemente de óbitos. Os protocolos sanitários se tornaram mais rígidos como meio de prevenção. Considerando a importância do projeto de extensão para o acesso à justiça da comunidade de Santa Cruz do Sul e o alto perigo de fazer a exposição ao contato físico dos atendidos e mediadores, o projeto então retornou de forma virtual, remota e híbrida. Nessa perspectiva pandêmica, foi necessário mudar a forma de atuação realizada pelo projeto, adotando todas as ferramentas tecnológicas possíveis para o seu cumprimento, assim proporcionando acesso à justiça célere e humanizado à população. Ao final, será apresentado os resultados significativos dos atendimentos do projeto de extensão no ano de 2021, ressaltando os benefícios da mediação on-line.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O acesso à justiça é considerado o mais básico dos direitos humanos, e extremamente necessário para qualquer sistema jurídico, ele não possui um caráter individualista, ou seja, é caracterizado por ser igualitário, fundamental e tem por objetivo promover o direito para todos. Sempre que o cidadão perceber uma ameaça ou lesão de algum dos seus direitos deverá acessar a justiça para protegê-lo. Todavia, a população acaba acionando o Poder Judiciário para resolver conflitos que poderiam ser administrados de forma alternativa, pelo diálogo e pelo consenso, ressignificando suas lides (CAPPELETTI; GARTH, 1988).

Entretanto, existe uma certa confusão entre o acesso à justiça e o acesso a jurisdição, constantemente as duas ideias se entrelaçam na cabeça dos cidadãos, visto que muitos acreditam que terão justiça acessando a jurisdição, o que muitas vezes não acontece. De fato, ao acessarem à justiça os cidadãos acabam se limitando a imposição isolada da lei e ao direito exclusivo de cada um, ou seja, não possuindo uma visão solidarista, que pudesse solucionar o problema observando os interesses dos litigantes do conflito (SPENGLER; DORNELLES, 2020).

Destarte, ao longo dos anos existiram diversas formas de solução de conflitos, porém, antigamente vencia os conflitos o mais forte, pois não se tinha uma organização estatal para regulá-los. Entretanto, após o Estado chamar para si a solução dos litígios, encontrou-se uma forma mais hierarquizada e pacífica. É importante salientar, que atualmente o Estado não dá conta de resolver todos os litígios, seja pelo congestionamento, lentidão, alto custo, burocratização dos serviços ou pela qualidade da prestação jurisdicional, frente as novas demandas produzidas por uma sociedade que cada dia avança mais tecnologicamente (SPENGLER, 2012).

Em pesquisa realizada no ano de 2019, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), contrasta a morosidade do Poder Judiciário para resolver suas demandas:

No decorrer de 2019, em todas as esferas jurisdicionais, ingressaram 30,2 milhões de processos e foram baixados 35,4 milhões. Houve um crescimento de novas demandas de 6,8 % e um aumento de casos solucionados em 11,6%. O número de processos baixados é o maior número da história. Um dado preocupante é que, nesse mesmo ano, ingressou-se com 20,2 milhões de ações originárias, ou seja, 3,3% a mais do que no ano anterior (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020).

Neste sentido, é importante frisar que há uma grande contribuição da população para a lentidão do Poder Judiciário, pois muitas vezes o conflito é considerado mais importante do que sua solução. Desse modo, visto a monopolização do Estado para resolver as lides, acabou gerando um número massivo de ações pleiteadas e a demora do judiciário para solucionar essas demandas. Com o alto número de ações impostas é impossível que seja analisado de forma célere e com atenção devida, as demandas que versam sobre assuntos mais delicados (SPENGLER; DORNELLES, 2020).

A mediação tem se mostrado um meio eficaz para tratar os conflitos, visto que as partes envolvidas conseguem refletir e de forma consensual chegar a um acordo. É um instituto extremamente capaz, partindo do pressuposto que se as partes possuem um vínculo, seja ele afetivo ou de sangue e que terão de conviver, ao participar da mediação conseguem pacificar os seus conflitos e ao mesmo tempo melhorar o seu vínculo. Entretanto, é notório que este vínculo criado pela mediação não seria o mesmo no âmbito do poder judiciário, já que a sentença constitui uma relação na qual apenas uma parte ganha e a outra perde (SPENGLER, 2012).

Por outro lado, é importante destacar que a mediação tem como princípio fazer a pessoa se sentir incluída, propiciando o exercício da cidadania e ao mesmo tempo uma reeducação, auxiliando a entender as suas diferenças, buscando realizar a tomada de uma decisão sem a intervenção de um terceiro interferindo no conflito. A autonomia, democracia e o exercício da cidadania acontece no momento em que as pessoas conseguem, entender suas diferenças e conviver com elas moldando a sua identidade na sociedade (CASELLA; SOUZA, 2009).

A Universidade de Santa Cruz do Sul tem como compromisso auxiliar na construção de uma sociedade justa e igualitária, ou seja, está comprometida para o desenvolvimento da comunidade em que atua. As atividades realizadas pela UNISC têm como alvo os desafios sociais, ofertando melhoria na qualidade de vida dos cidadãos, pela implementação de políticas públicas que atendam a coletividade. Caracterizada por ser uma universidade comunitária, tem por missão a formação de cidadãos livres e capazes, fruto do conhecimento gerado pelo ensino, pesquisa e projetos de extensão (UNISC, 2020).

Salientam, VOGT; KIPPER; RIZZATO, (2014, p. 155) que desde a sua origem a universidade possuía um viés comunitário:

(...) E uma dessas certezas é a do fortalecimento de seu vínculo com a comunidade. Ser uma universidade comunitária, voltada para o desenvolvimento regional, era o vetor desde a sua concepção. Isso está expresso no seu projeto político-pedagógico onde, enfaticamente, apresenta seu compromisso com a qualidade universitária, compromisso com democracia, compromisso com a comunidade, compromisso com a realidade regional, compromisso com a manutenção de suas características de universidade comunitária. E é reafirmando esses compromissos que a UNISC, de forma cada vez mais qualificada, continua investindo no desenvolvimento da região.

O projeto de extensão “A crise de jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar dos conflitos” possibilita que estudantes e professores ofereçam a população regional um modo pacífico de tratar os conflitos. Além disso, o projeto representa um tripé entre ensino, pesquisa e extensão, visto que os integrantes também participam do grupo de pesquisa chamado “Políticas Públicas para o Tratamento dos Conflitos”, vinculado ao Programa de Pós Graduação – Mestrado e Doutorado da UNISC, liderado pela Prof. Fabiana Marion Spengler, com vice-liderança do Professor Theobaldo Spengler Neto (PROJETO DE EXTENSÃO EM MEDIAÇÃO, 2021).

Insta destacar que o projeto existe há 12 anos, sua criação foi em 2009 antes da entrada em vigor da Resolução 125/2010 do CNJ, ou seja, antes da regulação da política pública da mediação no Brasil. O projeto também é reconhecido e premiado nacionalmente, em 2019 venceu o X Prêmio Conciliar é Legal, promovido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que estimula a cultura dos métodos consensuais de resolução dos conflitos. A sua criação ocorreu entre um convênio entre a UNISC e o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) juntamente a comarca da cidade de Santa Cruz do Sul. Entretanto, no ano de 2013 as sessões de mediação começaram a ocorrer junto à Defensoria Pública da cidade, em um espaço amplo e aconchegante para receber os mediandos (PROJETO DE EXTENSÃO EM MEDIAÇÃO, 2021).

O público alvo do projeto de extensão é a comunidade hipossuficiente da comarca de Santa Cruz do Sul. O projeto conta com uma equipe interdisciplinar composta por professores, mestrandos e graduandos. No ano de 2021, a equipe que integra o projeto foi composta por: dois professores; um doutorando; duas mestrandas; e um

graduando. No decorrer de sua trajetória o projeto de extensão foi contemplado por: 5 professores; 15 alunos da pós-graduação; e 23 alunos da graduação de ambos os cursos (PROJETO DE EXTENSÃO EM MEDIAÇÃO, 2021).

Ainda, o objetivo geral do projeto de extensão busca concretizar a mediação como meio consensual, autônomo e democrático para o tratamento de conflitos. Em contra partida os objetivos específicos são os seguintes: desenvolver serviço de mediação e de conciliação de conflitos à Defensoria Pública de Santa Cruz do Sul; aplicar técnicas de mediação e de conciliação que resultem num tratamento adequado as demandas conflitivas atuais, cujas respostas sejam construídas pelas partes de maneira consensual autônoma e democrática; comprovar que existem alternativas autônomas e democráticas para o tratamento dos conflitos, dentre elas a mediação e a conciliação; restituir a comunicação entre as partes mediante o uso de técnicas adequadas e evidenciar que o conflito pode ter resultados positivos se bem administrados. (PROJETO DE EXTENSÃO EM MEDIAÇÃO, 2021)

Neste ínterim, destaca Schaefer (2021, p. 102) a importância do projeto de extensão em mediação para a comunidade:

O projeto de extensão desenvolve a política pública da mediação e oferece uma maneira não adversarial e ecológica de tratamento de conflitos, uma vez que substitui a decisão imposta por um terceiro por uma resposta alcançada pelos mediados, conjuntamente. A mediação promove a mudança de lentes, através da percepção do conflito a partir de uma ótica positiva, ou seja, o conflito quando bem administrado poderá representar uma oportunidade de crescimento para ambos os envolvidos e, com isso, ser a alavanca para a paz social.

Ainda, sobre a formação da equipe, há um processo seletivo para os bolsistas da graduação (com atuação de 20 horas semanais), logo após os mediadores são selecionados, devendo ser em número igual ou superior a dois, de ambos os sexos. É importante destacar, que depois da seleção e formada a equipe, ocorre a capacitação de todos os integrantes realizada pela coordenadora do projeto (PROJETO DE EXTENSÃO EM MEDIAÇÃO, 2021).

Diante da crise sanitária do Covid-19, e as imposições de distanciamento social, as pessoas tiveram que se adaptar ao novo e com o acesso à justiça não foi diferente. Mudanças que demorariam anos para acontecer, tiveram que ser impostas em um curto período de tempo. Desse modo, a população passou a participar de audiências e mediações on-line, juntamente com os advogados que trabalharam quase que exclusivamente em processos eletrônicos. A facilidade do uso da tecnologia, podendo conectar pessoas de lugares distintos, sem precisar se deslocar de suas residências, seja pelo seu smartphone ou computador foi um pilar para a garantia do acesso à justiça a todos. Neste contexto, o projeto de extensão retornou as suas atividades no ano de 2021 entre os meses de abril e dezembro, de forma virtual, híbrida e remota, realizando mediações on-line (PROJETO DE EXTENSÃO EM MEDIAÇÃO, 2021).

A mediação on-line está regulada no artigo 46 da lei 13.140/2015, no qual se admite sua realização pela internet ou qualquer outro meio de comunicação que viabilize a transação à distância, desde que as partes acordem. Ainda, em seu parágrafo único, o art. 46 dispõe que a parte que é domiciliada em outro país deverá submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta lei. Além disso, a mediação pela internet é muito eficaz pois, encurta distâncias, diminui os gastos e otimiza o tempo, visto que os cidadãos não precisam se deslocar até a sala da sessão de mediação. Assim, para que aconteça adequadamente é necessário que os envolvidos na mediação manuseiem computadores ou qualquer outro equipamento com acesso à internet e a vídeo

conferência, ou seja, celulares, laptops, notebooks, tablets e etc. Infelizmente, devido a desigualdade social no Brasil, muitas pessoas não possuem acesso a esses equipamentos (SPENGLER; SARAIVA; 2021).

Para Spengler e Saraiva; (2021, p. 98), na mediação on-line, o mediador deverá agir com imparcialidade perante o conflito e ser confidencial, ou seja, não será gravado e nem comentado o que foi tratado no atendimento:

Ao dialogar sobre o conflito na mediação, os envolvidos expõem não só detalhes técnicos e processuais importantes como também seus sentimentos e emoções. Consequência direta dessa exposição é a necessidade de confidencialidade a respeito do que foi relatado. Portanto, só haverá um diálogo aberto, sincero e honesto quando os conflitantes não estiverem tomados pelo receio de que o que foi dito não será usado posteriormente como prova ou penalidade. Além da garantia de confidencialidade, é importante que os conflitantes saibam que o magistrado – que julgará a ação em caso de acordo inexistente na mediação – não terá conhecimento e não será influenciado pela conversa, ocorrida na sala de mediação/conciliação. Justamente por isso, o Código de Ética determina que as informações trazidas na sessão não sejam divulgadas, além de que o conciliador e o mediador ficam proibidos de atuar no processo. A confidencialidade garante que toda a informação recolhida pelo mediador ou pelos integrantes da sessão se manterá na mediação, exceto se os participantes autorizarem que ocorra a revelação de uma parte ou de toda a conversa.

Na sequência será abordado acerca dos materiais e métodos utilizados pelo Projeto de Extensão “A crise da Jurisdição e a Cultura de Paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar os conflitos” durante os seus atendimentos virtuais em face a pandemia do COVID-19.

### 3 MATERIAIS E MÉTODOS

Os atendimentos do projeto de extensão aconteceram – ao longo de 2021 - nas quartas e quintas feiras, pela manhã, no ambiente cibernético. As mediações ocorreram pela plataforma *Google Meet*, respeitando o princípio da confidencialidade. Ainda, o projeto contou com um endereço eletrônico específico para criar as chamadas pelo *Meet*, e utilizou-se da plataforma *Whatsapp Business*, para entrar em contato com os assistidos, confirmando a sua presença, esclarecendo dúvidas, recebendo documentos e enviando os links de acesso.

O conflitante interessado querendo utilizar o serviço, deverá se deslocar até a Defensoria Pública da Comarca, e marcar um atendimento com um servidor, levar os documentos necessários e comprovar que é hipossuficiente. Verificado que as características do conflito se enquadram ao procedimento de mediação, será encaminhado ao projeto de extensão. Logo após, o outro conflitante receberá um convite para participar da sessão.

Presente os conflitantes na sala cibernética, deverá ser feita a abertura da sessão pelo mediador, com o auxílio de um comediador ou do bolsista. O papel desenvolvido pelo bolsista é entrar em contato com os assistidos, enviar os links de acesso, digitar informações referentes a sessão, sanar dúvidas atinentes ao procedimento, entre outros. É de grande importância que os mediados se sintam confortáveis para conversar sobre o conflito, desse modo o mediador utiliza de uma técnica chamada *rapport* para ganhar a confiança do assistido, ou seja, iniciando com uma conversa informal sobre o clima, por exemplo.

Na sequência é confirmado o nome de cada mediando e averiguado se gostariam de ser chamados de outra forma. Ainda, é questionado se já conhecem o procedimento da sessão, e em caso negativo, é explicado todo o procedimento, inclusive sobre a postura imparcial do mediador que é diferente do juiz e que o procedimento é adverso do que ocorre judicialmente e não possui um rito pré-definido. Também são feitos alguns tratados como por exemplo: ter respeito na sessão, escutar sem fazer interrupções e etc. E, em seguida a equipe é apresentada.

Ciente de não existir nenhuma dúvida e confirmada a anuência dos assistidos para participar da sessão, o mediador convida o mediando que solicitou o agendamento junto a Defensoria Pública para iniciar falando sobre o conflito, logo após, é passada a oportunidade da palavra ao mediando convidado. É importante salientar que a mediação é voluntária, ou seja, os participantes possuem autonomia quanto a participar e a permanecer na sessão, não sendo obrigados a aceitarem o acordo, podendo desistir a qualquer momento. Ainda, o mediador poderá suspender a sessão em caso de perigo à integridade física ou psicológica do atendido.

A mediação possui duração de duas horas, e apenas é realizada se os dois lados participarem. Entretanto, podem ocorrer sessões privadas com cada assistido, com o objetivo de questionar sobre algum fato, compreender o posicionamento do assistido, verificar a possibilidade de acordo e propostas. A presença do advogado é facultativa, no entanto, quando apenas um dos participantes presentes está acompanhado de um advogado, é solicitado que um servidor da Defensoria Pública acompanhe o outro, caso contrário a sessão é remarcada. Ressalta-se que as pessoas não podem participar em condições desiguais, então ambas devem estar acompanhadas de seus procuradores ou sozinhas.

Neste ínterim, observando o princípio da informalidade, a sessão não é gravada e os relatos não são redigidos. Elaborado o acordo, estando ambas as partes em consenso, é compartilhado o termo na tela do *GoogleMeet* e lido em voz alta pelo mediador. Logo após, é enviado para a Defensoria Pública o acordo e disponibilizado uma data para ser assinado. Ao final da sessão é informada a possibilidade de retorno para o acompanhamento ou a revisão do acordo. O termo de mediação é considerado um título executivo extrajudicial, homologado judicialmente pelo juiz, constitui um título executivo judicial. Se caso não for possível entrar em um consenso e retomar o diálogo, o mediador finalizará a sessão e enviará os conflitantes para serem atendidos pelo Defensor Público, com o ajuizamento da ação cabível.

Cabe ressaltar que a finalidade da mediação não é a elaboração do acordo e nem desafogar o Judiciário, ela pode até contribuir para isso, mas, sua finalidade é restabelecer o diálogo e harmonizar a relação. Os acordos elaborados durante as tratativas consensuais possuem uma maior probabilidade de serem cumpridos, visto que são criados a partir das propostas dos conflitantes e não de uma terceira pessoa que age de modo impositivo. Ainda, após o encerramento da sessão é enviado aos participantes uma pesquisa de avaliação on-line, criada pelo *Google Forms* com o objetivo de conferir a satisfação dos usuários e saber das possíveis melhorias no procedimento, sendo é facultativo responder ao questionário.

Ainda, o projeto elabora uma planilha no Word, que tem caráter construtivo, ou seja, tem por objetivo controlar os acontecimentos, como por exemplo: o número de pessoas atendidas e atingidas, resultados dos acordos obtidos e observações descritivas, com base nas sessões realizadas virtualmente. Esses dados estatísticos do funcionamento do projeto são utilizados para a o relatório final.

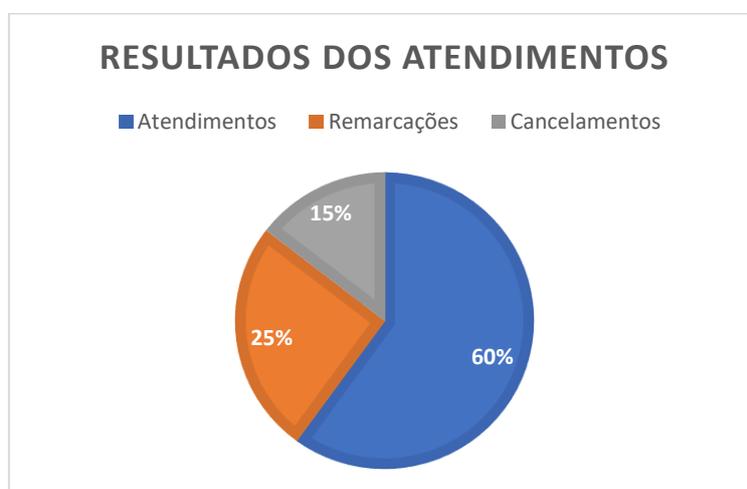
O Projeto de extensão analisado busca a solução de casos das mais variadas espécies, tratando-se, a maioria deles, de ordem familiar sendo os seguintes: divórcio, dissolução de união estável que comporta as questões atinentes a partilha de bens, regime de guarda, alimentos e visitação, presta atendimento a demandas referentes à convivência de vizinhos, inventários, contrato de locação, entre outros.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Verificando o impacto social do projeto de extensão, no ano de 2021 o projeto realizou 47 atendimentos virtuais no período de abril a dezembro, foram 33 mediações primárias e 14 remarcações. Em 5 ocasiões não foi possível dar prosseguimento em razão da ausência de algum dos mediandos e em 8 ocasiões a mediação foi cancelada por algum dos conflitantes.

Ainda, há uma divisão entre o número de pessoas atendidas e atingidas. As atendidas são aquelas que compareceram na sessão de mediação virtualmente e estão ligadas diretamente ao conflito, obtendo-se então o resultado de 66 pessoas atendidas. Em contrapartida, atingidas são aquelas pessoas que estão inseridas no conflito e que de alguma forma tiveram sua vida influenciada, como por exemplo: vizinhos, avós, familiares e etc. No ano de 2021 foram 103 atingidos.

Por fim, somando-se o número de pessoas atendidas com o número de pessoas atingidas, o resultado é de 169 pessoas beneficiadas no projeto de extensão.



Fonte: (PROJETO DE EXTENSÃO EM MEDIAÇÃO, 2021)



Fonte: (PROJETO DE EXTENSÃO EM MEDIAÇÃO, 2021)

Em contraste aos acordos celebrados, no ano de 2021 os resultados foram significativos sendo 19 acordos exitosos, resultando em uma taxa de 59%. Ainda, 25% foram acordos inexitosos e 16% deixaram de comparecer a sala de sessão virtual, impossibilitando o prosseguimento. Em suma, verifica-se o brilhante trabalho do projeto de extensão realizado de forma virtual, durante a pandemia.



Fonte: (PROJETO DE EXTENSÃO EM MEDIAÇÃO, 2021)

Ao final de cada sessão, os mediandos foram convidados a responder uma pesquisa de gestão de qualidade sobre o projeto, com ênfase no trabalho prestado, tendo as seguintes questões s: se algo poderia melhorar, se conseguiu acessar a sala de mediação sem nenhum empecilho entre outros. No ano de 2021, 17 pessoas responderam.

Os resultados obtidos foram os seguintes:

- 94,1% dos participantes achou justo os resultados obtidos pela mediação;
- 100% afirmaram que a mediação ocorreu em tempo adequado;

- 100% disseram que foram muito bem tratados pelos mediadores;
- 100% voltariam a participar da sessão da mediação;
- 94,1% não se sentiram obrigados a realizar o acordo;
- 94,1% se sentiram muito satisfeitos com a competência dos mediadores;
- 94,1% realizaram mediação on-line;
- 82,4 se sentiu muito satisfeito em ter realizado a mediação on-line;
- 82,4 afirmaram que não tiveram nenhuma dificuldade para acessar a sala de mediação;

## 5 CONCLUSÃO

O Projeto de extensão em mediação presta um excelente trabalho a comarca de Santa Cruz do Sul, proporcionando à população um meio célere e humanizado de acesso à justiça. Em função da pandemia, o projeto teve que passar por uma adaptação para não deixar a comunidade desassistida.

Insta destacar que com mediação on-line a população conseguiu ser assistida de suas próprias casas, em cidades diferentes e até em outros estados, desse modo, verifica-se que o projeto de extensão não se limitou só a esfera da comunidade de Santa Cruz do Sul e região, bem como encurtou distâncias e a própria comunidade não precisou ter custos e riscos sanitários de deslocamento, ganhando tempo.

Além do mais o projeto proporciona a retomada do diálogo entre os conflitantes, permitindo que aprendam a tratar os conflitos sem judicializá-los, ou seja, sem o litígio moroso, solucionado por uma sentença que não agrada nenhuma das partes envolvidas.

Salienta-se que o serviço prestado pelo projeto é gratuito, de qualidade e reconhecido nacionalmente, fortalecendo o sistema de justiça e unificando o tripé ensino, pesquisa e extensão. Conclui-se que a mediação on-line foi um grande avanço em tempos pandêmicos e ao acesso à justiça, tendo o projeto de extensão ótimos resultados com a sua adaptação.

## REFERÊNCIAS

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Brian. **Acesso à justiça**. Trad. e rev. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em números**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: WEB-V3-Justiça-em-Números-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf (cnj.jus.br). Acesso em: 27 fev 2021.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

PROJETO DE EXTENSÃO. **Relatório anual 2021: A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar dos conflitos**. Universidade de Santa Cruz do Sul: Santa Cruz do Sul: 2021.

SCHAEFER, Rafaela. **Mediação, no ensino na pesquisa e na extensão**. 1.ed. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mundo, 2021.

SOUZA, Luciane Moessa de. Mediação, acesso à justiça e desenvolvimento institucional. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de (Coord.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação: por uma outra cultura no tratamento dos conflitos**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2010.

SPENGLER, Fabiana Marion; DORNELLES, Maini. Mediação sanitária como política pública fraterna no tratamento de conflitos advindos da COVID 19. In.: SOBRINHO, Liton Lanes Pilau; CALGARO, Cleide; ROCHA, Leonel Severo. **COVID-19: DEMOCRACIA E PODER**. Itajaí: UNIVALI, 2020 - p. 178-193.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER, Theobaldo Neto. (org.) **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. 1 Ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

SPENGLER, Fabiana Marion. DORNELLES, Maini. SOARES, Thyery Rossales. Extensão universitária como meio de acesso à justiça on-line: mais mediação e menos jurisdição. IN.: SARAIVA, Eduardo Steindorf; SPENGLER, Fabiana Marion. **Práticas restaurativas: da pesquisa à extensão universitária** [recurso eletrônico]. 1 ed. Santa Cruz do Sul; Essere nel Mondo, 2021.

VOGT, Olgário Paulo; KIPPER, Maria Hoppe; RIZZATO, Elizabeth Pires. **UNISC: a construção de uma universidade comunitária** [recurso eletrônico]. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2014.