



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FACE)
Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA)
Curso de Mestrado Acadêmico em Administração

INOVAÇÃO EM SERVIÇOS NO JUDICIÁRIO: um estudo sobre os efeitos das competências e da coprodução na Mediação Judicial em um tribunal de justiça.

JANAINA ANGELINA TEIXEIRA

Brasília, janeiro de 2016.



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FACE)
Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA)
Curso de Mestrado Acadêmico em Administração

INOVAÇÃO EM SERVIÇOS NO JUDICIÁRIO: um estudo sobre os efeitos das competências e da coprodução na Mediação Judicial em um tribunal de justiça.

JANAINA ANGELINA TEIXEIRA

Orientador: Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho

Dissertação de Mestrado

Brasília, janeiro de 2016.

Teixeira, Janaina Angelina.

INOVAÇÃO EM SERVIÇOS NO JUDICIÁRIO: um estudo sobre os efeitos das competências e da coprodução na Mediação Judicial em um tribunal de justiça/ Janaina Angelina Teixeira; orientador Antonio Isidro-Filho. – Brasília, 2016.

91 p.

Dissertação (Mestrado- Mestrado em Administração) – Universidade de Brasília, 2016.

1. Inovação em Serviços. 2. Coprodução. 3. Setor Público. 4. Mediação Judicial. I. Isidro-Filho, Antonio, orient. II. Título

JANAINA ANGELINA TEIXEIRA

INOVAÇÃO EM SERVIÇOS NO JUDICIÁRIO: um estudo sobre os efeitos das competências e da coprodução na Mediação Judicial em um tribunal de justiça.

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília como requisito à obtenção do grau de Mestre em Administração.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho, Universidade de Brasília.

Orientador

Prof. Dr. Tomas de Aquino Guimarães, Universidade de Brasília.

Examinador Interno

Prof. Dr. Cândido Vieira Borges Júnior, Universidade Federal de Goiás.

Examinador Externo

Prof. Dr. Adalmir de Oliveira Gomes, Universidade de Brasília.

Suplente

Brasília, 28 de janeiro de 2016.

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, pelos ensinamentos que me permitiram crescer como pessoa e como profissional.

Ao meu esposo, com amor, admiração e dedicação, por acreditar em mim e em minhas escolhas.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a todos que contribuíram para que eu pudesse concretizar este objetivo de vida. Agradeço a Deus, por sua infinita bondade e por ter me permitido viver este momento. Agradeço aos meus pais pelo apoio, mesmo que distantes. Agradeço especialmente à minha mãe, Célia Pereira dos Santos, por me ensinar o valor da educação e por me apoiar em todas as decisões ao longo da vida. Agradeço aos familiares e amigos por compreenderem minha ausência e dedicação a este trabalho.

Obrigada ao meu esposo, Bruno Telles, por sempre me apoiar e me mostrar o quanto sou capaz, mesmo que às vezes eu duvide dessa capacidade. Sem ele essa vitória não seria possível. Agradeço aos meus sogros, Dona Ana e Seu Telles, pelo apoio e preocupação.

Agradeço ao meu orientador Professor Dr. Antonio Isidro-Filho, pelo apoio e por acreditar que eu seria capaz de concretizar este trabalho. Obrigada aos professores Dr. Tomas de Aquino Guimarães e Dr. Cândido Vieira Borges Júnior, membros da banca, cujos pareceres e críticas foram de extrema importância para a composição deste estudo. Agradeço também aos grupos de pesquisa Núcleo de Estudos e Pesquisas em Inovação e Estratégia (NINE), Grupo de Pesquisa Gestão e Inovação em Organizações da Justiça (GIJ) e Grupo de Pesquisa e Estudos Avançados em Comportamento Organizacional (GEPACO), pelo apoio e sugestões valiosas que contribuíram com o resultado deste trabalho.

Obrigada a Universidade de Brasília por me acolher, aos queridos amigos do mestrado por todos os momentos que passamos juntos. Um agradecimento especial à querida amiga Mariana, que me acompanhou durante estes dois anos, cujo apoio foi fundamental para o resultado deste trabalho! Ao querido Marcelo, que esteve muito presente nesta reta final, meu sincero obrigada!

Agradeço ao meu irmão Henrique pelo apoio de sempre e as minhas amigas de longa data, Gabriela e Simone, por fazerem minha Brasília mais leve e bonita. Minhas amadas Katy, Elo e Duda, obrigada por me ouvirem e por estarem ao meu lado, mesmo que distantes, durante toda essa caminhada.

Agradeço também ao TJDFT pela disponibilização dos dados e pela abertura de diálogo durante a construção deste trabalho e aos funcionários do PPGA pelo carinho e atenção durante esses dois anos.

Finalizo, agradecendo a todos que de forma direta ou indireta contribuíram para a construção deste trabalho!

RESUMO

O presente estudo teve por objetivo geral testar os efeitos da coprodução e das competências do mediador nos resultados da mediação Judicial no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), com base na Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU), aplicada pelo TJDFT às partes usuárias dos serviços de mediação judicial. Inicialmente foi realizada uma síntese bibliográfica da área de inovação na perspectiva integradora, inovação em serviços públicos, inovação em serviços no judiciário, além de uma revisão da área de coprodução em serviços públicos. A revisão de literatura permitiu a elaboração de dois modelos teóricos cujas relações testadas foram: modelo um –competências do prestador/mediador [C], coprodução das partes envolvidas no processo judicial [C’], características materiais e imateriais para a prestação do serviço [T], impactam nos resultados globais dos serviços prestados para o cidadão [YC]; e modelo dois - [C]-[C’]-[T]-[YC] impactam nos resultados globais do serviço para o Judiciário [YJ], posteriormente foi realizada a categorização das variáveis com base no Esquema geral de vetores que caracterizam o produto do serviço (Gallouj, 2007;2002 e Gallouj & Weinstein, 1997). Os dados analisados correspondem à amostra tabulada desde o início da aplicação da pesquisa, ou seja, o período abrange janeiro de 2013 a julho de 2015, totalizando 312 instrumentos completos e 107 respostas à questão discursiva. Para alcançar os objetivos propostos, foram empregadas técnicas de estatística descritiva, análise fatorial exploratória e regressão logística, além de análise de conteúdo. Por meio dos testes realizados foi possível verificar que os itens da PSU se mostraram alinhados à teoria, em sua maioria, os itens que mostraram o menor alinhamento foram os correspondentes as variáveis de coprodução da partes envolvidas no processo e Resultados para o Cidadão, constatando a necessidade de revisão desses e elaboração de novos itens para medição dos construtos. Observou-se ainda a necessidade de construção de itens que testem outras relações, como, coprodução entre as partes, por meio da atuação do mediador. Quanto aos modelos testados, através da regressão logística, observou-se que a única variável que apresentou significância estatística foi a de Competências do mediador. Comprovou-se que as competências do mediador aumentam a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço e para o judiciário, esse resultado também pode ser percebido na análise de conteúdo. Tem-se ainda, que a coprodução não pode ser percebida, como um fator que impacta nos resultados do serviço para o cidadão e para o judiciário, infere-se que este resultado se deu devido à complexidade dos casos mediados, o que faz com que a percepção de cooperação para se chegar a um resultado seja de difícil observação. É válido mencionar que os itens de coprodução, que compõem a variável testada na regressão logística medem a cooperação entre as partes para o procedimento, não necessariamente a cooperação para geração de resultados. Por conseguinte, observa-se que, para o cidadão, o mediador é o principal responsável pelo direcionamento do procedimento de mediação judicial, bem como pelos resultados alcançados com o procedimento. Ao final da pesquisa foram elencadas recomendações práticas e agenda de pesquisa, com vistas ao fortalecimento da área.

Palavras-chave: inovação em serviços, coprodução, setor público, mediação judicial

ABSTRACT

This study had the main objective to test effects of co-production and the mediator's skills on results of judicial mediation before the Court of Justice of the Federal District and Territories (TJDFT), based on the User Satisfaction Survey (PSU), applied by TJDFT users to parts of judicial mediation services. Initially a literature synthesis innovation area in integrative perspective was held, innovation in public services, innovation in services in judiciary, as well as a review of the co-production area of public services. literature review allowed development of two theoretical models whose relations were tested: one model - ability provider/mediator [C], co-production of involveds in the judicial process [C'], tangible and intangible characteristics for providing service [T] impact on the overall performance of services for citizen [YC]; and model two -[C]-[C']-[T]-[YC] impact overall service results for judiciary [YJ], was later held the categorization of variables based on the general scheme of vectors that characterize service product (Gallouj, 2007; Weinstein & Gallouj 2002 and 1997). The data analyzed correspond to the sample tabulated since the start of the study, the period covering January 2013 to July 2015, totaling 312 instruments and 107 complete responses to the discursive question. To achieve the proposed objective, descriptive statistical techniques were employed, exploratory factor analysis and logistic regression, and content analysis. Through testing we found that PSU items are shown aligned to the theory, mostly items that showed the lowest alignment were matching the co-production variables of parties involved in the process and results for the Citizen, noting the need to review these and developing new items to measure constructs. It was also observed need for construction of items to test other relationships, as co-production between the parties through the mediator's role. As for the models tested by logistic regression, found that the only variable that was statistically significant was the mediator's skills. It was shown that agent's skills increase the likelihood of positive perception of results of the Judicial Mediation for service user and judiciary, this result can also be seen in content analysis. It has been further that co-production can not be perceived as a factor that impacts on service outcomes for citizens and for the judiciary, it appears that this result was due to complexity of mediated cases, what causes perception of cooperation to achieve a result is hard to observe. It's been worth mentioning that co-production of items that make up the variable tested in logistic regression measure cooperation between parties of procedure, not necessarily cooperation to generate results. Therefore, it is observed that, for citizen, mediator is primarily responsible for directing judicial mediation procedure as well as results achieved with procedure. At the end of the survey were listed practical recommendations and research agenda, looking for strengthening of this area.

Keywords: innovation in services, coproduction, Public sector, judicial mediation

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	11
LISTA DE TABELAS	12
1. INTRODUÇÃO	14
1.1 Objetivos.....	16
1.2 Justificativa e relevância do estudo.....	16
1.3 Estrutura da dissertação.....	18
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1 Inovação na Perspectiva Integradora.....	19
2.2 Inovação em Serviços Públicos.....	24
2.2.1 Inovação em serviços no Judiciário brasileiro com ênfase na resolução de conflitos.....	27
2.3 Coprodução em Serviços Públicos.....	29
2.3.1 Coprodução e Satisfação do usuário em serviços públicos.....	36
2.4 Premissas Teóricas e Hipóteses	37
2.4.1 Classificação teórica das variáveis de pesquisa.....	40
3. MÉTODO	43
3.1 Caracterização da Mediação Judicial.....	43
3.2 Delineamento da pesquisa.....	44
3.3 Procedimentos de coleta de dados.....	46
3.4 Procedimentos de tratamento e análise de dados.....	47
3.5 Caracterização da amostra.....	50
4. RESULTADOS	54
4.1 Resultados da etapa exploratória.....	55
4.2 Resultados da etapa explicativa.....	60
4.2.1 Modelos empíricos.....	60

4.2.2	Análise de conteúdo.....	66
5.	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	72
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	78
6.1	Recomendações práticas.....	79
6.2	Limitações.....	80
6.3	Agenda de pesquisa.....	80
7.	REFERÊNCIAS.....	81
	ANEXOS.....	88

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Esquema geral dos vetores que caracterizam o produto do serviço.....	22
Figura 2. Incentivos à inovação.....	25
Figura 3. Tipologia de Coprodução em níveis individuais e organizacionais.....	34
Figura 4. Representação gráfica do modelo teórico 1.....	39
Figura 5. Representação gráfica do modelo teórico 2.....	39
Figura 6. Classificação teórica das variáveis.....	42
Figura 7: <i>Scree plot</i>	57

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Caracterização da amostra.....	50
Tabela 2. Frequência dos itens dicotômicos.....	51
Tabela 3. Frequência dos itens escalares: escala de características materiais e imateriais de prestação do serviço e competências do mediador.....	52
Tabela 4. Frequência do item escalar “houve acordo”.....	54
Tabela 5. Análise comparativa entre a classificação teórica e a classificação resultante da análise fatorial exploratória.....	57
Tabela 6. Análise fatorial exploratória da Pesquisa de Satisfação do usuário aplicada pelo TJDFT	59
Tabela 7. Resultados para o cidadão – Modelo Geral.....	61
Tabela 8. Resultados para o cidadão – Modelo cível.....	62
Tabela 9. Resultados para o cidadão – Modelo Requerente.....	62
Tabela 10. Resultados para o cidadão – Modelo Requerido.....	63
Tabela 11. Resultados para o judiciário – Modelo Geral.....	64
Tabela 12. Resultados para o judiciário – Modelo Cível.....	65
Tabela 13. Resultados para o judiciário – Modelo Família.....	65
Tabela 14. Resultados para o judiciário – Modelo Requerente.....	65
Tabela 15. Resultados para o judiciário – Modelo Requerido.....	66
Tabela 16. Análise de conteúdo – Categoria competências do mediador.....	67
Tabela 17. Análise de conteúdo – categoria coprodução.....	68
Tabela 18. Análise de conteúdo – categoria Características materiais e imateriais de prestação do serviço.....	69
Tabela 19. Análise de conteúdo – categoria resultados.....	70
Tabela 20. Descrição de objetivos e técnicas de análise de dados.....	72

1. INTRODUÇÃO

Inovação em serviços públicos é um tema em expansão e que tem ganhado cada vez mais espaço nas pesquisas acadêmicas, embora as relações entre inovação e coprodução sejam pouco exploradas pela literatura. O setor público é permeado por serviços altamente coproduzidos, como é o caso da mediação judicial, devido a seu caráter de autocomposição. Porém, os estudos que estimam o valor da participação do usuário na prestação dos serviços ainda são muito fragmentados (Mustak, Jaakkola & Halinen 2013).

Para compreender o contexto dos estudos em inovação em serviços no setor público é interessante ter a perspectiva de seu início, que se deu na segunda metade do século XX, com alguns equívocos no entendimento de sua natureza. Osborne e Brown (2013) apresentam, como exemplo, o Reino Unido, que, na década de 1980, por meio do Governo Conservador, utilizara a teoria da “Vantagem Competitiva” desenvolvida por Michael Porter, para explicar a inovação em serviços públicos, porém essa teoria foi desenvolvida para setores manufatureiros com produção estabelecida e ambientes estáveis. Isto conduziu os estudos para uma abordagem de desenvolvimento e suporte de inovação centrada na “inovação de produtos” ao invés de “inovação de processos” (Osborne & Brown, 2013). No entanto, o setor público é permeado por áreas de serviços de responsabilidade pública, que podem variar de acordo com cada país, cuja maioria de suas atividades são voltadas às atividades de serviços como educação, saúde e segurança (Koch & Hauknes, 2005).

As atividades públicas, em um contexto geral, são vistas sob a perspectiva legal e regulatória, como produtoras de bens complementares, financiadoras da inovação no setor privado ou, ainda, como clientes dessas inovações (Koch & Hauknes, 2005). A difusão da inovação na administração pública é mais complexa e demorada (Albury, 2005). Assim, faz-se necessário o desenvolvimento de incentivos à inovação no setor público, que pode ser um protagonista nos processos de inovação, gerando desenvolvimento econômico e bem-estar social (Koch & Hauknes, 2005).

Desse modo, observa-se que há um amplo campo de pesquisa sobre inovação no setor público, principalmente sobre o seu desempenho e resultados. Mas, barreiras materiais, estruturais e externas fazem com que a inovação seja um desafio, a ser ultrapassado por meio de passos lentos (Koch & Hauknes, 2005). Um dos âmbitos em que as atividades de inovação são pouco estudadas

é o Judiciário brasileiro. No entanto, de acordo com Sousa e Guimarães (2014) percebeu-se um aumento significativo das publicações na área nos últimos anos, principalmente quanto a inovações organizacionais e gerenciais, tais como, adoção e melhorias de técnicas de planejamento, inovações judiciais e tecnológicas.

Como um dos instrumentos de inovação, apresenta-se a mediação judicial, mecanismo que busca proporcionar o acesso à justiça e a celeridade das decisões judiciais. De acordo com a Lei de Mediação (Lei 13.140/2015), a mediação configura-se como atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes litigantes, auxilia e estimula que se identifiquem ou desenvolvam soluções consensuais para as controvérsias. Assim, tal mecanismo possui como fator significativo a busca por formas de solução de conflitos, com o intuito de melhorar as relações sociais envolvidas nas ações judiciais (Azevedo, 2015).

Cabe citar que a promulgação da Resolução 125 do CNJ (2010), que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Judiciário, foi ponto crucial para apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento dessas práticas inovadoras como a mediação judicial, por meio do estímulo à criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

Considerando este cenário, o estudo em pauta se utiliza dos preceitos da inovação alinhados às ideias Schumpeterianas, tendo em vista a fluidez e as intensas interações entre provedores e usuários de serviços, o que motiva um tipo de inovação embasada na noção de construção interativa e colaborativa. Nesse sentido, a coprodução busca proporcionar a maximização do processo interativo de aprendizagem entre organização e usuário, tendo em vista o processo de construção do serviço (Vargo & Lusch, 2004), em que a inovação ocorre por meio da adição de novos elementos ou da combinação de elementos existentes, passíveis de reprodução, que resulta em novas soluções ou em novas formas de prestar um serviço (Sundbo & Gallouj, 1998).

Observa-se a existência de uma relação de coprodução na mediação judicial à medida que a sociedade e os Tribunais de Justiça interagem e coproduzem tanto para formação e atuação dos mediadores, que podem ser cidadãos voluntários, quanto no momento de buscar uma solução conjunta para os conflitos, para que ambas as partes saiam satisfeitas e sua relação social possa ter continuidade. A coprodução agrega indivíduos, comunidades e organizações, que desenvolvem competências, conhecimentos e capacidade de trabalhar em conjunto para concepção de novos

modelos e serviços, com base em sua própria experiência e em conhecimentos com o objetivo de agregar melhorias aos serviços públicos (Ottmann, Laragy, Allen & Feldman, 2011).

Isto posto, ressalta-se que a coprodução e a inovação proporcionam diálogo e interação que geram enriquecimento do produto final, bem como a percepção de valor pelo usuário. Observa-se que a coprodução associada à inovação busca promover o contato contínuo com os usuários, delineando as percepções de oferta e entrega, o que facilita o sucesso das inovações (Chen, Tsou & Ching, 2011).

A partir dessas reflexões introdutórias, esta pesquisa tem por intuito responder a seguinte pergunta: **Quais são os efeitos da coprodução e das competências do mediador nos resultados da mediação judicial no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT)?**

1.1 Objetivos

O objetivo geral deste estudo é testar os efeitos da coprodução e das competências do mediador nos resultados da mediação Judicial no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Para tanto, apresentam-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Verificar evidências de validade do instrumento de satisfação elaborado pelo TJDFT.
- b) Testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço e os resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço.
- c) Testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço, resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço e os resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

1.2 Justificativa e relevância do estudo

O setor público tem tradicionalmente desempenhado um papel crucial como um facilitador de pesquisas na academia e no setor privado, porém esse papel é mais direcionado à proposta de novas tecnologias (Halvorsen, Hauknes, Miles & Roste, 2005). No que tange à área de serviços públicos é importante que um fluxo constante de inovações seja mantido, pois é essencial para sustentar a melhoria na prestação desses serviços (Albury, 2005). No entanto, considerando a

carência de pesquisas sobre o fenômeno em muitos países (Koch & Hauknes, 2005), estudos empíricos se fazem necessários para o desenvolvimento de inovações na administração pública.

A maioria dos estudos na área da inovação em serviços está alinhada às ideias fundamentadas na abordagem tecnicista, embora haja uma tendência em estudos pautados na Abordagem Integradora, devido a seu caráter interativo que se propõe a superar a divisão entre bens e serviços (Gallouj & Weinstein, 1997; Gallouj & Savona, 2008; Vargas, 2006). Esta pesquisa utiliza a Abordagem Integradora, tanto pela mobilização de diversas competências e características para produção dos serviços (Gallouj, 2007), quanto à fluidez do setor de serviços públicos.

A coprodução para a produção de serviços públicos é algo relativamente novo, pois se inicia com a Nova Gestão Pública nos anos 1970 (Torfing, 2013). Esse modo de pensar o serviço público sugere uma nova concepção na forma como a sociedade se organiza levando os cidadãos de agentes passivos para agentes ativos na produção dos serviços (Gallouj, 2002). Por meio de uma revisão bibliográfica sobre a participação do consumidor/usuário de serviços para criação de valor no serviço, com recorte temporal de 40 anos, Mustak, Jaakkola, Halinen (2013), relacionaram 163 artigos, dos quais apenas 4 artigos tiveram como lócus o setor público, resultado que reitera a importância de pesquisas na área.

Assim, essa pesquisa pretende contribuir para superar três lacunas, quais sejam: (A) a carência de pesquisas de inovação em serviços com abordagens distintas da tecnicista; (B) a demanda por estudos pautados em um contexto relativamente novo, dada a relação entre inovação e coprodução. E, ainda, (C) a necessidade de estudos de inovação no judiciário que privilegiam uma orientação mais quantitativa e explicativa (Sousa & Guimarães, 2014).

É importante mencionar a aprovação da Lei de Mediação (Lei 13.140/2015), que dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, com entrada em vigor em dezembro de 2015. Isto posto, destacam-se os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa de Satisfação do Usuário do primeiro trimestre de 2014, coletados nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania das cidades de Brasília e Taguatinga. Os dados apontam que, em Brasília, o índice de acordos foi de 41,2% e, no Centro de Taguatinga, os acordos representaram 40,6%, sendo que das mediações familiares realizadas no mesmo centro os acordos representaram 50% dos resultados (TJDFT, 2014). Outro ponto relevante é a mudança da cultura da sentença para a cultura do diálogo, em que as partes envolvidas em determinado processo judicial podem, em

comum acordo, encontrar uma solução que seja satisfatória para ambas, sem necessitar de uma sentença judicial (Watanabe, 2005).

Reitera-se que as contribuições acadêmicas desse estudo estão pautadas em auxiliar na consolidação teórica na área, por testar empiricamente as relações propostas pela literatura, bem como identificar os efeitos da coprodução e das competências do mediador para os resultados da mediação judicial com base na percepção dos usuários deste serviço. Por meio desse estudo poder-se-á identificar melhorias nos processos de construção do serviço a partir da introdução de novos conhecimentos, recursos e ideias. Ainda será possível mensurar os fenômenos medidos por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) aplicada pelo TJDFT. Quanto à contribuição organizacional, relaciona-se a potenciais melhorias das medidas da PSU, para que os resultados possam convergir em práticas que melhorem o atendimento aos cidadãos usuários de serviços da Justiça. Dessa forma, o trabalho irá contribuir para o desenvolvimento de conhecimento relacionado ao tema e suas interações e também para o fortalecimento da PSU aplicada pelo TJDFT.

1.3 Estrutura da dissertação

A presente dissertação está organizada da seguinte forma, primeiramente apresentar-se-á o capítulo de fundamentação teórica, que passa por uma revisão bibliográfica da área de inovação na perspectiva integradora, inovação em serviços públicos, inovação em serviços no judiciário, além de uma revisão da área de coprodução em serviços públicos. Posteriormente, ainda no capítulo dois, serão apresentados os modelos teóricos hipotetizados para a pesquisa, bem como as hipóteses e a classificação teórica das variáveis. O capítulo três apresenta os aspectos de método, como a caracterização do objeto de pesquisa, delineamento da pesquisa, procedimento de coleta, tratamento e análise de dados e caracterização da amostra. O capítulo quatro aborda os resultados da pesquisa começando pela etapa exploratória e, em seguida, apresenta os resultados da etapa explicativa. No capítulo cinco, apresentam-se as discussões acerca dos resultados encontrados no estudo. Por fim, o capítulo seis aponta as conclusões do estudo, com as recomendações práticas, limitações e agenda de pesquisa.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A seguir apresentar-se-á a fundamentação teórica que embasa esta pesquisa. A começar por uma revisão da área de inovação na perspectiva integradora, em que são apresentados conceitos e caracterizações de inovação, bem como as abordagens, com especial atenção para a referida perspectiva integradora, que consiste na abordagem defendida neste estudo. O próximo item refere-se à inovação em serviços públicos e tem como subitem a inovação em serviços no Judiciário brasileiro, com ênfase na resolução de conflitos, ambos são compostos por uma breve revisão conceitual e contextual salutar à pesquisa. Por fim, o tópico seguinte apresenta uma revisão da área de coprodução em serviços públicos e coprodução e satisfação do usuário em serviços públicos, que converge com o estudo em pauta.

2.1 Inovação na Perspectiva Integradora

Desde o século XX, a inovação tem sido estudada pela teoria do desenvolvimento econômico, elaborada por Schumpeter (1985). O autor conceitua inovação como um processo dinâmico de substituição de tecnologias antigas por novas, que ocorre por meio de combinações de materiais e forças produtivas a fim de viabilizar novos produtos, bem como o desenvolvimento econômico (Schumpeter, 1985). Essa visão influenciou a área de pesquisas com ênfase industrialista até meados da década de 1990, bem como contribuiu para a construção de um arcabouço teórico integrador sobre a inovação em contextos manufatureiros e de serviços (Vargas, 2006).

Sob outro aspecto, o Manual de Oslo (OCDE, 2005) compreende a inovação como a adoção de um produto ou serviço novo ou significativamente melhorado, e pode ser concebida em quatro perspectivas, a saber: processo, marketing, organizacional e produto/bem ou serviço. A inovação de processo se refere à implementação de um método de produção e distribuição novo ou melhorado significativamente; a inovação em *marketing* está voltada para melhor atender os consumidores e consiste na implementação de um novo método de *marketing* com mudanças significativas na concepção do produto ou em sua embalagem; sobre a inovação organizacional, caracteriza-se como a implantação de um novo método organizacional nas práticas de negócios da empresa, na organização do seu local de trabalho ou em suas relações externas, nesse sentido pode-se dizer que inovações organizacionais visam à melhoria do desempenho de uma organização por intermédio da redução de custos de transação e administrativos. Por fim, a inovação de

produto/bem ou serviços consiste na inserção de um bem ou serviço novo ou com melhorias significativas em suas características ou usos (OCDE, 2005).

Autores como Tidd, Bessant e Pavitt (2005) também propuseram uma categorização para inovação, em quatro tipos:

- Inovação de produto: caracteriza-se a partir das melhorias dos produtos/serviços que as organizações oferecem;
- Inovação de processos: refere-se às alterações na forma com que os produtos/serviços são criados e entregues;
- Inovação de posição: ocorre nas mudanças no contexto em que os produtos/serviços são introduzidos ou reposicionados; e
- Inovação de paradigma: relacionada às alterações nos modelos mentais que ilustram o que a organização faz.

Gallouj (2007), por sua vez, apresenta uma abordagem da inovação que objetiva integrar bens tangíveis e intangíveis, não enfatizando a separação entre os serviços e a indústria. Desse modo, a inovação em serviço constitui a adição de novos elementos ou a combinação de elementos existentes, passíveis de reprodução, que resulta em novas soluções ou em novas formas de prestação de um serviço (Sundbo & Gallouj, 1998). Com base neste contexto a literatura de inovação em serviços teve seu marco com a ênfase no papel das tecnologias de informações no desenvolvimento econômico, bem como o reconhecimento de que o setor de serviços absorve mais apropriadamente os artefatos tecnológicos do que o setor industrial (Barras, 1986).

Gallouj e Savona (2008) apresentam uma revisão de literatura sobre o campo de inovação em serviços em que destacam as três principais abordagens:

- Assimilação ou tecnicista: enfoque na inovação em serviços através da adoção e uso de tecnologias, não considerando os demais tipos de inovação;
- Orientada a serviço ou diferenciação: objetiva identificar possíveis particularidades na natureza e organização da inovação em serviços; e
- Abordagem integradora: possui como ponto de partida a convergência entre bens manufaturados e serviços, sendo capaz de atingir bens tangíveis e intangíveis.

Analisando as três abordagens revisadas por Gallouj e Savona (2008), tem-se que a abordagem de assimilação ou tecnicista é caracterizada como uma visão tecnicista, tendo em vista que contempla a importância das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (NTIC's) no

crescimento de Organizações, mas não engloba de modo suficiente as especificidades da inovação em serviços, principalmente seu caráter endógeno, e demonstra reduzir o processo de inovação à noção inversa do setor industrial, mantendo a primazia desse setor em determinar as inovações no setor de serviços (Gallouj, 2002).

A abordagem da inovação orientada a serviços ou de diferenciação desenvolveu-se em resposta ao enfoque tecnicista. Nesta abordagem se destaca fortemente as especificidades da relação de coprodução e imaterialidade produzidas pelo serviço, superando, assim, aspectos tecnológicos (Hauknes, 1996). Gallouj (2002) afirma que as proposições da abordagem orientada a serviços consideram a inovação como um processo endógeno que responde, principalmente, às especificidades da interação entre provedor e usuário na relação de serviço. Por outro lado, essa abordagem considera que o setor de serviços e o setor industrial coexistem, mas guardam diferenças em termos de definição do produto do serviço e o produto manufaturado.

As limitações das abordagens tecnicista e orientada a serviços motivaram o surgimento de uma abordagem integradora, que procurasse articular as diferentes teorias de inovação, considerando desnecessária a divisão entre os setores industrial e de serviços, além de estabelecer características funcionais que possam ser extensivas a bens e serviços e, a partir delas, tipologias de inovações que permitam abrigar esses setores (Vargas, 2006; Gallouj, 2002; Hauknes, 1998).

Por conseguinte, segundo Gallouj e Savona (2008), a abordagem integradora propõe uma nova taxonomia de inovação baseada em uma nova visão de produto. Na visão de Hauknes (1998), Sundbo e Gallouj (1998), Gallouj (1998, 2002) e Gallouj e Weinstein (1997), a noção de produto refere-se ao conjunto de características tangíveis e intangíveis que dependem da interação entre provedores e usuários de serviços em um mercado específico. Ademais, segundo Gadrey (2001), o produto é oriundo de transformações do estado por prestadores de serviços em algo possuído ou utilizado por um consumidor.

Assim, a abordagem integradora entende a prestação de serviços como a mobilização simultânea de características técnicas (materiais e imateriais) e de competências internas e externas para produzir características de serviços (Gallouj & Weinstein, 1997; Gallouj, 2007). É também considerada a mais promissora em termos de avanço tecnológico, uma vez que supera a distinção entre bens e serviços. Infere-se, portanto, que a inovação passa a ter uma noção mais ampla, visto que o setor de serviços é caracterizado por sua fluidez e intensas interações entre provedores e

usuários de serviços, o que motiva um tipo de inovação embasada na noção de construção interativa (Vargas, 2006).

A partir das proposições da abordagem integradora, a inovação é caracterizada por seis tipos, sendo eles: inovação radical, de melhoria, incremental, de recombinação, adocrática e de formalização. A definição de cada tipo é resultante da análise da combinação de diferentes vetores que caracterizam o produto de um serviço, como mostra a Figura 1 a seguir.

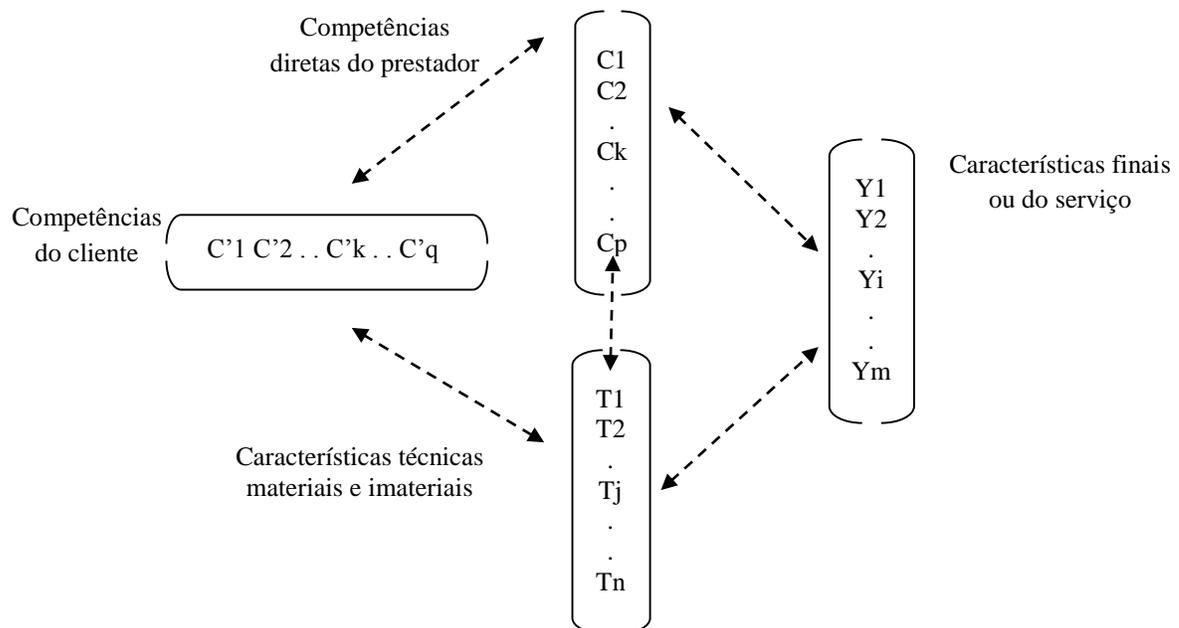


Figura 1. Esquema geral dos vetores que caracterizam o produto do serviço.

Fonte: Gallouj (2007, 2002) e Gallouj e Weinstein (1997)

Com base na Figura 1, (Gallouj, 2002; 2007; Gallouj & Weinstein, 1997) os vetores [C] e [C'] representam a interface da prestação do serviço e caracterizam-se como competências respectivamente do prestador de serviços e do usuário/cliente. Fleury e Fleury (2001, p.188) asseveram que as competências individuais consistem em um “saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Para o Manual de Mediação Judicial um mediador competente é aquele que consegue desenvolver uma habilidade de aplicação de uma teoria autocompositiva com postura e atitudes adequadas (Azevedo, 2015).

O vetor [T] corresponde às características técnicas materiais ou imateriais e do processo, determinando os sistemas técnicos, como métodos de produção *back-office* ou *front-office* mobilizados para produzir as características de um serviço. O vetor [Y] está relacionado às características do serviço, os valores de uso e as aplicações que o serviço tem na realidade. As relações entre os vetores demonstradas na Figura 1 descrevem a dinâmica da prestação de um serviço, ao qual Gallouj (2007, p. 14) define como “a mobilização simultânea de características técnicas, materiais ou imateriais, e de competências, internas ou externas, para produzir características de serviços”. Vale ressaltar que as competências devem agregar valor econômico para organização e valor social para o indivíduo (Fleury & Fleury, 2001).

É importante mencionar que Djellal, Gallouj e Miles (2013) fazem uma alteração no modelo, ao inserir o vetor [T’], que corresponde às características técnicas dos usuários, a fim de abranger os novos canais de consumo e de entrega, um exemplo citado é a utilização de tecnologias, pelos usuários, para acessar serviços na web. Tendo em vista que esse não é o escopo da pesquisa em questão, optou-se pelo modelo anterior, sem o vetor [T’].

A partir dessas proposições, Gallouj (2007) e Gallouj e Weinstein (1997), apresentam a tipologia de inovação em serviços:

- Inovação radical consiste na criação de produtos totalmente novos, com características {[T], [Y]} absolutamente distintas dos produtos anteriores e que requeiram competências {[C], [C’]} totalmente diferentes.
- Inovação de melhoria, esta pautada na alteração, para melhor, de alguma das características do produto sem alterar o sistema como um todo.
- Inovação incremental representa a adição de algum incremento, marginal, supressão ou substituição de características ou de competências, mantendo a estrutura geral do sistema (vetores).
- Inovação adocrática (*ad hoc*) pode ser (a) uma solução ou um conjunto de soluções originais de ordem organizacional, jurídica, estratégica, social etc., em resposta a um problema, ou (b) à produção de novos conhecimentos e de novas competências que se tornam reutilizáveis em outras circunstâncias.
- Inovação por recombinação baseia-se na criação de novos produtos a partir de diferentes combinações (associação ou fracionamento) das características (vetores) ou de produtos existentes em novas aplicações.

- Inovação por formalização representa a formatação e a padronização das características {[C], [C'], [T], [Y]}, atribuindo certo grau de materialidade ao serviço.

O esquema proposto pelos autores proporciona um entendimento no que tange à dinâmica da inovação, permitindo analisar de modo mais aprofundado as formas ou modelos de inovação que descrevem as interações particulares das características [C], [C'], [T] e [Y]. A abordagem integradora procura subsidiar a aplicação das teorias de inovação, sem a dicotomia entre bens e serviços, de acordo com as circunstâncias existentes numa organização ou área de estudo (Vargas, 2006).

Portanto, a mediação judicial, tema deste estudo, por ser um mecanismo inovador, no que condiz a estrutura integradora de seus procedimentos e a relação com o usuário final, converge com a abordagem integradora da inovação, por abranger as diversas características dos serviços e a natureza interacional da coprodução de serviços. Na sequência a discussão de inovação em serviços no âmbito público será explorada com o intuito de delinear as especificidades nesse campo.

2.2 Inovação em Serviços Públicos

Devido às mudanças socioeconômicas, ambientais, políticas, entre outras, as organizações bem-sucedidas são aquelas que inovam, o que lhes garante potencialmente uma vantagem competitiva, que advém da capacidade organizacional em mobilizar conhecimento, habilidades tecnológicas e experiência para criar novidades em suas ofertas (produtos/serviços) e nas formas que criam e entregam essas ofertas (Tidd, Bessant & Pavitt, 2005). Parte-se da premissa de que a ação de inovar está centrada na habilidade de ver conexões, de detectar oportunidades e tirar vantagem delas, ou ainda, de maturar os mercados estabelecidos, o que pode ocorrer na indústria, em serviços nos setores privado e público (Tidd, Bessant & Pavitt, 2005).

Bloch (2010) afirma que existem diferenças entre a inovação no setor privado e a inovação no setor público. Enquanto a inovação no setor privado é impulsionada prioritariamente pelo lucro, a inovação no setor público tem como preocupação central o bem-estar social. Assim, a inovação no setor público ocorre através de investimentos públicos, e muitas vezes, tem múltiplos e conflitantes objetivos, agindo em simultâneo sob a pressão de corte de custos e a necessidade de melhorar ou fornecer novos serviços.

Devido a essa diferenciação, os incentivos à inovação nos setores público e privado divergem em alguns quesitos tanto no nível individual quanto no nível organizacional, a saber

Incentivos para inovação no setor público/indivíduos	Incentivos para inovação no setor privado/indivíduos
Prestígio; Auto realização; Reconhecimento profissional Potencial para gerar resultados Idealismo Carreira Poder Dinheiro (salário)	Prestígio; Auto realização; Idealismo Carreira Poder Dinheiro (salário, lucros e bônus) Segurança do emprego via aumento da competitividade e lucratividade da empresa Condições impostas
Incentivos para inovação no setor público/organizações	Incentivos para inovação no setor privado/organizações
Resolução de problemas Aumento dos fundos Propagação de uma política, ideia Mais pessoal Relações públicas	Resolução de problemas Lucros Cotas de mercado Antecipar-se a competição Crescimento Relações públicas

Figura 2. Incentivos à inovação

Fonte: Halvorsen et al. (2005)

Essa diferenciação implica a necessidade de cautela na análise da inovação, particularmente a hipótese de que a falta de uma ligação direta dos objetivos socialmente orientados, estratégias funcionais e metas operacionais e econômicas da organização pode levar a uma nova categoria de inovações (Halvorsen et al., 2005).

Para compreender melhor essa configuração se faz necessário revisar a compreensão de inovação no setor público. Para Koch e Hauknes (2005), a inovação no setor público consiste na implementação deliberada de novas formas de ação social que geram resultados para as entidades que a adotam no contexto dos objetivos e funcionalidades de suas atividades. Albury (2005) parte de um conceito mais abrangente, destacando a inovação no setor público como a criação e implementação de novos processos, produtos, serviços e métodos de entrega, que resultam em melhorias significativas na eficiência dos resultados, eficácia ou qualidade. Essa definição ampla enfatiza inovações bem sucedidas e parece sugerir inovações radicais em oposição às inovações

incrementais, considerando a ênfase em melhorias significativas (Perry, 2010). Corroborando essa perspectiva, Halvorsen et al. (2005), entendem que a inovação no setor público deve ser estudada em termos mais amplos como "mudanças de comportamento".

Enquanto as pressões econômicas e as pesquisas relacionadas com melhoria da eficiência são bem reconhecidas na condução das mudanças nos serviços públicos, Wise (2002) sugere que o engajamento de demandas para equidade social, democratização, descentralização de poderes e ênfase na qualidade de vida no trabalho também são condutores das mudanças nos serviços públicos. Para Miles (2013), os serviços públicos possuem categorias dominantes como setores de educação, saúde e administração, que necessitam de grandes volumes de tecnologias de fontes externas, o que pode variar ao longo do tempo. Vale ressaltar que devido às vantagens em tecnologias e o crescente fluxo de informação, o conhecimento é cada vez mais percebido como um condutor do crescimento econômico da inovação (OCDE, 2005).

Um fator que restringe estudos sobre a dinâmica da inovação nas instituições públicas são as relações complexas existentes no setor, que implicam a necessidade de cautela na análise de mudança e inovação (Halvorsen et al., 2005). Por conseguinte, as organizações do setor público operam dentro de uma estrutura organizacional complexa que pode moldar as condições para o impacto sobre a inovação (Bloch, 2010; Halvorsen et al., 2005). Nesse sentido, Koch e Hauknes (2005) apresentam barreiras à inovação no setor público, a saber: tamanho e complexidade, patrimônio e legado, resistência profissional, aversão ao risco, perfil de políticas públicas e prestação de contas, necessidade de consulta e resultados pouco claros, ritmo e escala de mudança, abstenção da capacidade de aprendizagem organizacional, público resistente à mudança, falta de recursos e barreiras técnicas.

Embora as decisões no setor público ocorram através de uma série complexa de interações, geralmente definidas num contexto político e externo à organização (Halvorsen et al., 2005), existe a necessidade de se considerar o ambiente interno, incluindo a profissionalização dos trabalhadores, ética e moralidade, política interna e setores de liderança como fonte de informações e interações para geração de inovações (Koch & Hauknes, 2005). Por conseguinte, as políticas públicas podem desempenhar um importante papel como formadores de mercado e mediadores nos mercados emergentes de conhecimento (Hauknes, 1998).

2.2.1 Inovação em Serviços no Judiciário brasileiro com ênfase na resolução de conflitos

O Judiciário brasileiro apresenta sintomas críticos que se sustentam por uma estrutura pesada, com pouca agilidade, visto como ineficiente para fornecer soluções previsíveis em tempo razoável e a custos acessíveis. Essa “Crise no Judiciário” apresenta como causas o número excessivo de recursos previstos em Lei; crescimento do número de processos novos a cada ano; excesso de formalismo cartorial; formalidades protelatórias nas audiências; e morosidade do sistema Judiciário (Sadek, 2004; Vieira & Pinheiro, 2008; Stumpf, 2009).

A morosidade no Judiciário é algo amplamente sentido pela sociedade e discutido pelos operadores do direito. Stumpf (2009) classifica os geradores de morosidade em causas internas e externas. As causas internas se caracterizam por meio de fatores de ordem material e estrutural (desorganização administrativa, recursos de informática, recursos humanos e espaço físico) e sua resolução está relacionada ao próprio judiciário. O autor salienta ainda que a deficiência na gestão, embora não esteja elencada na maioria dos estudos relacionados à área, também representa uma importante causa interna de morosidade. No que tange às causas externas, Stumpf (2009) as classifica como ações de competência dos poderes legislativo e executivo (um exemplo seria a legislação) e essas ações possuem os meios e as providências para solução da problemática fora da ação direta e exclusiva do Judiciário.

Para Vieira e Pinheiro (2008), a principal atribuição do Judiciário reside na solução de conflitos por meio da viabilização da jurisdição, sendo esta a função estatal que tem por finalidade aplicar o direito e garantir sua eficácia no caso concreto, de forma imparcial e em última instância, quando provocada. Assim, a morosidade na solução de conflitos de maneira coercitiva resulta em consequências danosas à sociedade, entre elas a ineficácia da tutela jurisdicional e impactos negativos na economia do país. Tendo em vistas os prejuízos relativos à morosidade no Judiciário, Stumpf (2009) observa a importância de examinar as causas a partir de um olhar amplo que contemple a nova realidade social, o que ele chama de “litigiosidade dos novos tempos”, em que ações que antes não chegavam ao judiciário agora fazem parte desse cotidiano.

De acordo com Passani et al. (2014), o perfil litigante do Brasil gera consequências que podem ser observadas com base em duas questões (1) grandes organizações, públicas e privadas, constam do *ranking* dos 100 maiores litigantes, conforme pesquisa realizada em 2011 pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ; e (2) sobrecarga de processos no Judiciário brasileiro. Segundo Watanabe (2005), essa cultura de litígios também decorre da falta histórica de políticas

públicas no tratamento adequado dos conflitos de interesses. O mecanismo predominantemente utilizado pelo Judiciário brasileiro é o da solução adjudicada dos conflitos, que se dá por meio da sentença do juiz.

A “cultura da sentença” provoca o aumento cada vez maior da quantidade de recursos, com o congestionamento das instâncias ordinárias, dos Tribunais Superiores e da Suprema Corte. Mais do que isso, aumenta também a quantidade de execuções judiciais (Watanabe, 2005). Para Koch e Hauknes (2005), essas barreiras podem dificultar o processo de inovação devido à complexidade e à diversidade de arranjos organizacionais e processos de serviços.

Contudo, essa crescente demanda judicial faz com que surja a necessidade de desenvolver novos meios para atender as necessidades da sociedade. Com isso, o Judiciário incorpora ao mundo jurídico a revolução tecnológica, através da utilização cada vez mais frequente de novos meios de comunicação e tramitação processual. Ressalta-se o desafio de fazer com que a utilização desses novos meios possibilite a redução dos custos, o tempo de tramitação dos processos, bem como a melhoria da qualidade dos serviços (Bezerra, 2009).

Nesse contexto, a partir da Reforma do Judiciário, implementada pela Emenda Constitucional nº 45, de dezembro de 2004, importantes inovações foram propostas no âmbito do sistema judiciário brasileiro, as quais se voltaram ao aumento da transparência e da eficiência bem como à realização do princípio da segurança jurídica em um maior grau. Dentre essas inovações se destacam a criação: (1) do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, (2) do instituto da súmula vinculante, e (3) do requisito de repercussão geral dos recursos extraordinários.

Com a criação do CNJ, órgão de cúpula encarregado de promover a gestão das ações no âmbito administrativo de forma uniforme, as medidas adotadas partem do pressuposto de participação democrática entre os órgãos para elaboração de diagnósticos e de planejamento. O CNJ promoveu no Judiciário um espaço para formulação de propostas que abrangessem o futuro, bem como um espaço para pensar sobre a insuficiência do Judiciário no atendimento às demandas sociais (Vieira & Pinheiro, 2008). Desse modo, o desempenho do CNJ traz contribuições decisivas quanto às mudanças no Judiciário, uma vez que as políticas implantadas pelo órgão têm atuado como um importante agente impulsionador dessas mudanças (Sadek, 2010).

Assim, a criação da citada Resolução 125 do CNJ foi ponto crucial para estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento dessas práticas já adotadas pelos tribunais. Nesse sentido o Manual de Mediação Judicial (Azevedo, 2015, p.29) afirma que “De fato, as pesquisas

desenvolvidas atualmente têm sinalizado que a satisfação dos usuários com o devido processo legal depende fortemente da percepção de que o procedimento foi justo[...]”, o que infere que a inovação no processo de mediação judicial está intimamente relacionada com a interação com o usuário final.

2.3 Coprodução em Serviços Públicos

Os estudos relacionados à coprodução se iniciaram nos anos de 1970 (Ostrom, 1996), no entanto o aprofundamento é mais evidente a partir dos anos 1980, com a incorporação dos estudos sobre a administração pública. No entendimento de Brudney e England (1983), a coprodução caracteriza-se por dois grupos de participantes que produzem serviços de forma conjunta e estão sobrepostos, cujo resultado dessa sobreposição é justamente o que se chama de coprodução. Assim o modelo proposto pelos autores está embasado no pressuposto de participação popular para produção do serviço, em que o apoio do cidadão é essencial para definições dos padrões do serviço, desafiando o modelo de prestação de serviços tradicional.

Para os autores supracitados há três grandes tipos de coprodução (individual, em grupo e coletiva), determinados pela natureza dos benefícios obtidos e pelo grau de sobreposição encontrado entre as atividades dos produtores e dos usuários regulares, a saber:

- A coprodução individual pode ser concebida em duas formas dependentes, a primeira está relacionada à prestação de serviços leves, como educação e assistência social, em que o cidadão é beneficiário do serviço, mas sua participação é limitada. A segunda forma de coprodução individual é o comportamento voluntário, em que o cidadão participa da prestação do serviço para seu próprio consumo, como, por exemplo, coleta seletiva de lixo e, informar aos funcionários responsáveis o defeito de algum aparelho de tráfego, porém se essas ações não estiverem bem estruturadas seus benefícios à sociedade são mínimos.
- A coprodução em grupo ocorre por intermédio de ações coordenadas que podem exigir certo nível de formalização dessas ações, um exemplo são as associações de bairro.
- A coprodução coletiva, que está relacionada a ação de grupos coletivos, cujos benefícios podem ser usufruídos por toda comunidade. Um exemplo é a mobilização do governo da cidade em buscar acordos de prestação de serviços alternativos, enfatizando a participação direta dos cidadãos (Brudney & England, 1983).

Desse modo, o ambiente de prestação de serviços caracteriza-se pela cooperação entre produtores e consumidores regulares. Por conseguinte, pode-se perceber que a coprodução individual e em grupo tem seus benefícios restritos, aquela ao indivíduo particular e essa aos pequenos grupos envolvidos nas ações, enquanto que a coprodução coletiva visa o benefício da sociedade como um todo, buscando ações integradas em que o processo de coprodução seja mais substancial.

Ostrom (1996) conceitua coprodução como um processo em que os insumos necessários para a produção de um serviço são fornecidos por pessoas que não pertencem à mesma organização, esse processo não ocorre espontaneamente, pois benefícios substanciais podem ser alcançados. Nesse sentido, Brudney e England (1983) e Ostrom (1996) asseveram que a coprodução entre cidadãos e governo aumenta a qualidade dos serviços prestados e sugere uma nova concepção na forma como a sociedade se organiza, levando os cidadãos de agentes passivos para agentes ativos na produção dos serviços. Essa relação entre usuário e prestador de serviço pode envolver diversas trocas, dentre elas, conhecimento ou informação, emoções, convenções sociais ou desempenho. Essa interface possui variações de intensidade, o que reflete o equilíbrio entre poderes e influências exercidas um sobre o outro. Por conseguinte, para Gallouj (2002) o termo coprodução indica situações em que a interação, essencialmente operacional, é intensiva e equilibrada, podendo ocorrer por meio de relações que envolvem não somente usuários, mas também fornecedores.

Edvardsson, Gustafsson, Kistensson, e Witell (2010) apontam três motivos para integração do usuário no processo de desenvolvimento do serviço. Primeiramente a importância da compreensão acerca das necessidades dos usuários, pois em muitos casos as organizações não possuem métodos para diagnosticar essas necessidades e envolver o usuário neste processo, e isso corresponde a uma oportunidade de aprender com e sobre os usuários. O segundo motivo consiste em promover o envolvimento do usuário para geração de aprendizagem organizacional, uma vez que a partir do momento em que o usuário está envolvido com o processo de criação, o conhecimento que a organização possui sobre determinado serviço aumenta, o que lhe garante uma vantagem importante à medida que atende a necessidades latentes e cria novas opções de produtos e serviços com base neste conhecimento. E, por fim, o envolvimento do usuário pode gerar uma avaliação mais completa de suas necessidades, bem como aumentar a compreensão da organização sobre o valor do usuário propriamente dito.

A coprodução pode ser compreendida, ainda, como uma atividade conjunta entre organização e usuário na geração de resultados que representam de forma coletiva a criação de valor específico para o cidadão (Vargo & Lusch, 2008). Para Vargo e Lusch (2004), o relacionamento entre usuário e fornecedores é mais importante do que a própria transação de compra e entrega, pois uma visão centrada no serviço é participativa, integrada e dinâmica, sendo o serviço o resultado maximizado do processo interativo de aprendizagem entre organização e usuário. Dessa forma, a coprodução está embasada em uma operação estruturada em que o cidadão participa ativamente do trabalho da organização na produção do serviço (Chen, Tsou & Ching, 2011). Ainda que possa estar representada por variados conceitos, devido a sua concepção teórica, a finalidade da coprodução continua sendo a mesma, ou seja, retratar o elo entre prestador de serviços e usuário e a importância dessa relação de trabalho para o sistema econômico (Gallouj & Weinstein, 1997).

O envolvimento dos usuários, bem como dos prestadores, é essencial para o sucesso da mediação judicial, dado o pressuposto de uma construção coletiva da solução utilizando-se de meios autocompositivos. A autocomposição é caracterizada pela comunicação direta entre as partes, com ou sem o auxílio de um facilitador, chamado mediador ou conciliador. O poder decisório é compartilhado e as partes buscam integrar interesses, aumentando as chances de se chegar a um resultado satisfatório. Os tipos de autocomposição são a mediação, a negociação e a conciliação. A negociação ocorre de forma direta, onde não há participação de terceiros facilitadores. Já a mediação e a conciliação podem ser compreendidas como prolongamentos do processo de negociação, existindo a interferência de um terceiro imparcial e neutro que facilita a comunicação entre as partes para que cheguem a uma solução satisfatória, ultrapassando suas diferenças interpessoais (Passani, Corrêa & Bastos, 2014).

Assim, a produção de serviços é muitas vezes o resultado de um esforço conjunto entre o prestador de serviços e o usuário. Neste processo de coprodução, a qualidade do serviço/produto resultante depende em grande medida da natureza da interação entre as partes e a qualidade do processo de comunicação que está envolvido (Hertog, 2000). Ademais, a forma como as organizações definem e adaptam seus processos de inovação em serviços pode gerar um grande impacto sobre o sucesso da inovação, assim as organizações precisam otimizar a relação entre os interessados (usuários, fornecedores, etc.) como fontes de tecnologia de ponta, pensando em aumentar o impacto e o caráter distintivo da estratégia de serviço (Ostrom, Bitner, Brown,

Burkhard, Goul, Smith-Daniels & Rabinovich, 2010). Desse modo, Edvardsson et al. (2010), apontam a necessidade de as organizações compreenderem os papéis dos usuários no processo de inovação, pois isso é fator fundamental para o sucesso das inovações a longo prazo.

Edvardsson et al. (2010) classificam o usuário de acordo com cinco papéis: consumidor, assunto de interesse, provedor de informações, co-desenvolvedor e desenvolvedor. Enquanto consumidor, o usuário exerce apenas um papel passivo para a organização, agindo como receptor da inovação. Quando o usuário é tido como um assunto de interesse, a organização utiliza de informações como reclamações ou poder de venda para impulsionar inovações. A lógica neste papel é que a organização não está ativamente em busca de informações. Sobre os usuários como provedores de informação, vale pontuar que são vistos pela organização como meios de obtenção de conhecimento acerca de suas necessidades, algumas técnicas muito utilizadas por organizações são pesquisas de mercado que incluem entrevistas, grupos focais, pesquisas em profundidade, entre outras.

No entanto, quando o usuário é visto como co-desenvolvedor, ocorre uma mudança em seu papel. De sujeito reativo (consumidor, assunto de interesse e fornecedor de informações) passa-se a proativo. No papel de co-desenvolvedor o usuário pode estar envolvido em diversas fases do processo de desenvolvimentos de inovações. Desse modo, as organizações e usuários possuem papéis comuns na educação, na formatação das expectativas e na co-criação da aceitação do mercado para produtos e serviços. Vale ressaltar que as inovações de sucesso combinam conhecimento técnico sobre uma determinada plataforma (organização) com o conhecimento de uso (usuários). Por fim, quando o usuário é visto como um desenvolvedor, ele assume a responsabilidade da inovação. Essa estratégia pode ser benéfica para empresa quanto aos baixos custos de desenvolvimento de inovações, mas arriscada devido ao fato de que o usuário é o detentor do conhecimento (Edvardsson et al., 2010).

De acordo com Chen, Tsou e Ching (2011), a coprodução influencia de maneira significativa a inovação em serviços devido às alterações nos padrões de interação dos serviços proporcionada pelo papel de provedores, coprodutores e usuários (Ostrom et al., 2010). As práticas de colaboração e interação nos processos de produção abrem novas oportunidades de aprendizagem e descobertas, e a colaboração permite, ainda, que cada parceiro possa contribuir para melhorar os processos de produção.

Gallouj e Weinstein (1997) afirmam que uma das características fundamentais das atividades em serviços, especialmente os intensivos em conhecimento, é a participação do usuário na produção desses serviços. A mediação Judicial configura-se como um serviço intensivo em conhecimento (SIC), uma vez que possibilita aprendizagem bilateral entre prestador e cidadão, proporcionando o que Miles (1995, 1998) chama de coprodução de capacidades em atividades altamente especializadas.

Vargo e Lusch (2004) defendem que a coprodução favorece a entrega de serviços personalizados, maximizando a participação dos usuários na produção para atender a necessidades específicas. A lógica dominante de serviços proposta pelos autores sugere que a prestação de serviços, em vez de bens, é a base para o intercâmbio econômico, pois bens são mecanismos de distribuição para a prestação de serviços e o usuário é sempre um coprodutor (Chen, Tsou & Ching, 2011; Vargo & Lusch, 2004).

Pode-se observar que a coprodução impacta nos resultados da organização, aumentando a produtividade, reduzindo os custos, customizando os serviços oferecidos, entre outros benefícios. Salienta-se a importância de que as organizações reforcem parcerias com seus usuários e os considerem coprodutores (Lusch, Vargo & O'Brien, 2007; Chen, Tsou & Ching, 2011).

Vale ressaltar que os impactos positivos da coprodução para inovação no setor público são comprovados por análises empíricas. Um exemplo que comprova essa afirmação é apresentado por Torfing (2013), em estudo realizado por Borins em 1998, em que analisou dados dos semi-finalistas do *US-based For-KSG*, Programa de Premiação de Inovação, entre 1990 e 1994, atestando que 29% dos projetos de inovação apresentavam soluções para lidar com problemas e, em 28% dos projetos analisados, existia uma relação formalizada de parceria entre organizações públicas e privadas, dados que confirmam o impacto positivo da colaboração dos *stakeholders* para encontrar novas e inovativas soluções para o setor público (Torfing, 2013).

Com base na revisão do referencial teórico de coprodução do gerenciamento de serviços e da administração pública, Strokosch (2013) propõe uma tipologia de classificação da coprodução em nível individual e organizacional. Por meio dessa proposta a autora busca demonstrar a importância da interação na produção dos serviços e a potencial inovação através de diferentes formas de coprodução. A tipologia está embasada em Usuário de serviço individual (Coprodução do Usuário, Coprodução Participativa e Coprodução Aprimorada) e Organização de serviço Público (Co-governança e Co-gerenciamento):

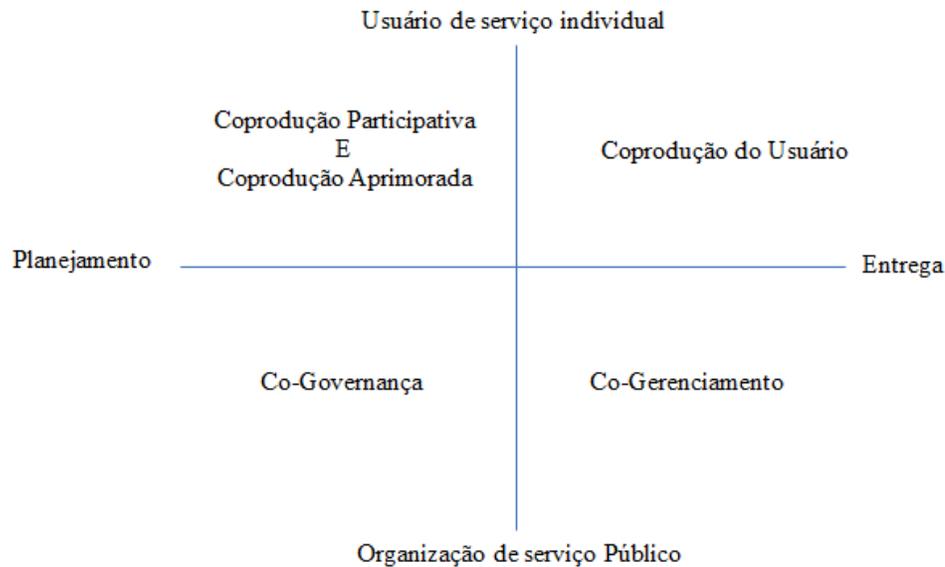


Figura 3. Tipologia de Coprodução em níveis individuais e organizacionais.
 Fonte: Strokosch (2013).

A partir dessa tipologia, Strokosch (2013), busca ilustrar os diferentes caminhos que os serviços públicos podem ser coproduzidos. O eixo vertical demonstra quais usuários de serviços individuais ou outros provedores de serviços públicos podem coproduzir serviços públicos com organizações de serviço público, enquanto o eixo horizontal apresenta quais partes podem coproduzir durante a entrega ou o planejamento/tomada de decisão sobre os serviços. Nos quadrantes superiores está a coprodução individualizada composta de Strokosch (2013):

- Coprodução do usuário: o usuário possui um papel que pode ser dividido em três ações: consumo do serviço, contribuição para o processo de produção e avaliação da qualidade do serviço. A ação de consumir é fundamental para coprodução, uma vez que resulta em uma contribuição dos usuários de serviços para a produção de serviços em nível mais básico. Essa inter-relação natural entre produção e consumo gera como resultado a coprodução de modo involuntário e inevitável tanto por parte do usuário quanto do provedor.
- Coprodução Participativa: envolve o processo global de políticas públicas (incluindo planejamento, entrega e avaliação). Aqui os prestadores facilitam vários mecanismos de engajamento que permitem a participação e engajamento de usuários no processo de produção do serviço.

- Coprodução Aprimorada: Consiste na combinação dos dois tipos acima citados e se caracteriza pelo engajamento dos mecanismos embasados nos usuários usados para aprimorar a coprodução participativa. A coprodução aprimorada também pode ser alcançada através da utilização de mecanismos participativos durante a interação do serviço, mediante o encontro do serviço para alcançar o mais profundo nível de engajamento.

Os três tipos de coprodução individualizadas se diferenciam quanto ao envolvimento nas fases de planejamento e entrega do serviço, bem como nas formas ativas e passivas de coproduzir. Assim, a coprodução do usuário pode ser tida como uma experiência de serviço, enquanto a coprodução participativa e a coprodução aprimorada referem-se à coprodução que explicitamente busca gerenciar o serviço a fim de encontrar outro objetivo, seja em relação ao serviço (inovação em serviço) ou a objetivos amplos que envolvam políticas públicas. Quanto aos quadrantes inferiores, estão embasados na coprodução organizacional e envolvem os relacionamentos entre as organizações. Neste sentido, uma organização pode colaborar com a organização de serviços públicos/agências do governo (co-gerenciamiento) para produzir serviços ou, ainda, pode ser responsável pelo planejamento e entrega de serviços (co-governança). (Strokosch, 2013).

Isto posto, a coprodução e a inovação proporcionam diálogo e interação que geram enriquecimento do produto final, bem como a percepção de valor pelo usuário. Pode-se perceber que a coprodução associada à inovação busca promover o contato contínuo com os usuários, delineando as percepções de oferta e entrega, o que facilita o sucesso das inovações (Chen, Tsou & Ching, 2011).

Isto posto, o enquadramento da pesquisa frente a Figura 3 sugere que o tipo de coprodução estudado nesta pesquisa consiste em coprodução do usuário na medida em que o instrumento de análise se pauta na percepção do usuário, em termos práticos, pode-se caracterizar ainda como coprodução participativa, vez que o usuário participa ativamente da construção do serviço e de seus resultados. Sobre o papel do coprodutor, com base no referencial proposto por Edvardsson et al. (2010) pode-se classificar o coprodutor como provedor de informações, no sentido em que se trata da avaliação dos resultados de um questionário de avaliação de satisfação e também como co-desenvolvedores, uma vez que o usuário participa ativamente de todo o procedimento de mediação judicial e é o responsável por determinar os resultados deste processo.

2.3.1 Coprodução e Satisfação do Usuário em serviços públicos

A participação do cidadão na concepção e avaliação dos serviços públicos tem ganhado cada vez maior importância para a coprodução, devido aos resultados gerados pela interação entre fornecedor e usuário que impactam na percepção de valor do serviço final. Embora a satisfação do cidadão acerca dos serviços no setor público seja de difícil medida, tendo em vista as características do setor que não é tão “dinâmico” quanto o setor privado, uma vez que a estratégia de melhoria de desempenho para os serviços públicos pode satisfazer um setor público, mas criar insatisfação em outro setor. Assim, uma questão de relevância para os gestores públicos é conseguir medir se a satisfação do cidadão - criação de valor para o cidadão - esta sendo reforçada pelos esforços de melhorias no desempenho do serviço (Kelly, 2005). Mustak, Jaakkola e Halinen (2013), nessa direção, enfatizam a necessidade de ampliação dos estudos na área, para que possa se prever esses comportamentos.

Neste processo de coprodução, a qualidade do serviço resultante depende em grande medida da natureza da interação entre o fornecedor de serviços e o usuário, bem como a qualidade do processo de comunicação que está envolvido (Edvardsson et al., 2010). A participação do usuário está associada com a melhoria da qualidade e maior valor percebido por ele, permitindo, assim, que tenha voz ativa no controle do processo de coprodução. Quanto mais informações os usuários possuem mais significativa é sua participação, e maior é o valor agregado no resultado final do serviço (Mustak, Jaakkola & Halinen, 2013).

Kelly (2005) defende que os gestores públicos estão interessados na avaliação dos usuários quanto aos serviços prestados, pois essa avaliação infere na eficiência do setor público. Nesse sentido, a autora afirma que a avaliação do serviço não pode estar pautada em medidas internas de qualidade do serviço, mas, sim em avaliações externas que envolvam os cidadãos. Não basta apenas avaliar o serviço, é importante que os resultados da avaliação retornem para organização e para o cidadão como meio de melhorias no serviço. Nesse ponto, Lam e Wang (2014) asseveram que as pessoas que aprendem por meio das experiências com os serviços e com os prestadores estão mais propensas a coproduzir, assim como o processo de aprendizagem pode ser mais eficaz se os servidores do governo adotarem um papel proativo em contato com os cidadãos. Portanto, ressalta-se que os usuários estão mais predispostos a colaborar com a avaliação de satisfação dos serviços, quando há uma relação de cooperação e compromisso com o prestador (Shim, Sheu, Chen, Jiang & Klein, 2010). Gestores públicos enfatizam a necessidade de alinhar as atividades de medidas de

avaliação com os resultados valorizados pelos cidadãos, bem como a necessidade de manutenção dessa relação (Kelly, 2005).

Partindo da perspectiva do usuário dos serviços entregues pela administração pública, pesquisas sugerem que as pessoas não estão interessadas apenas no resultado final dos serviços, mas sim em sua experiência durante a entrega, dessa forma a percepção do usuário sobre o serviço é fundamental para sua experiência de satisfação (Osborne, 2013). Por conseguinte, o envolvimento do usuário na construção do serviço pode gerar uma avaliação mais completa das necessidades de melhorias aumentando a percepção de valor final do serviço.

2.4 Premissas Teóricas e Hipóteses

Para este estudo são consideradas algumas premissas. A primeira é de que as relações entre as competências do prestador/mediador [C], coprodução das partes envolvidas no processo judicial (usuários do serviço), aqui representado por [C'], características materiais e imateriais para a prestação do serviço [T], impactam nos resultados globais dos serviços prestados para o cidadão [YC].

E a segunda premissa é de que as relações entre [C]-[C']-[T]-[YC] impactam nos resultados globais do serviço para o Judiciário [YJ]. Vale salientar que no esquema geral de vetores que caracterizam o produto do serviço proposto por Gallouj (2002;2007), bem como Gallouj e Weinstein (1997), o vetor [C'] consiste nas competências do usuário, no entanto, para o modelo desta pesquisa o vetor [C'] é representado pela coprodução do usuário para produção dos resultados globais do serviço.

As competências do prestador de serviços são mobilizadas para geração das características finais dos serviços (Gallouj, 2007). Zainuddin, Russell-Bennett e Previte (2013) afirmam que a qualidade das competências técnicas do prestador de serviços, tais como especialização da equipe e qualificação podem impactar na qualidade dos resultados do serviço percebida pelos usuários. Essa qualidade advém das interações entre usuários e prestadores do serviço. Partindo do pressuposto de que a mediação é um procedimento coproduzido pelo prestador do serviço [C] mediador, que representa o Tribunal de Justiça na mediação, e pelos usuários do serviço [C'], partes envolvidas no processo judicial, apresentam-se as seguintes hipóteses:

H1 - A percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço;

H2 - A percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

A terceira e a quarta hipóteses estão relacionadas à coprodução das partes envolvidas no processo judicial [C']. De acordo com a revisão de literatura sobre coprodução, observa-se que o diálogo e a interação favorecem a entrega de serviços personalizados, gerando enriquecimento do produto final, bem como a percepção de valor pelo usuário (Chen, Tsou & Ching, 2011; Vargo & Lusch, 2004). Nesse contexto, apresenta-se a seguinte hipótese:

H3 - A ocorrência da coprodução aumenta a probabilidade de percepção dos resultados da Mediação Judicial para usuário do serviço.

Seguindo a mesma linha de raciocínio, a literatura aponta que a qualidade do serviço está relacionada, em grande medida, às interações entre prestador e usuário, bem como a qualidade da comunicação estabelecida (Hertog, 2000). A coprodução impacta nos resultados da organização por meio de aumento da produtividade, redução de custos e customização de serviços (Vargo, Lusch & O'Brien, 2007; Chen, Tsou & Ching, 2011). Dessa forma, pode-se apresentar a seguinte hipótese:

H4 - A ocorrência da coprodução aumenta a probabilidade de percepção dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

Quanto à quinta e sexta hipóteses, ressalta-se a verificação dos efeitos do vetor [T], características técnicas materiais ou imateriais de prestação do serviço, para produção das características finais do serviço [YC, YJ]. Para tanto, apresentam-se as seguintes hipóteses:

H5 - As características materiais e imateriais de prestação do serviço aumentam a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para usuário do serviço;

H6 - As características materiais e imateriais de prestação do serviço aumentam a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

Por fim, uma hipótese adicional busca verificar os possíveis efeitos dos resultados para o judiciário [YJ], tendo em vista a percepção de resultados pelo cidadão/usuário [YC]. A hipótese seria a seguinte:

H7 - A percepção positiva dos resultados do serviço para o usuário aumenta a probabilidade de percepção positiva de resultados para o Judiciário.

Com base na Fundamentação teórica desta pesquisa e das hipóteses apresentadas, os modelos teóricos hipotetizados podem ser observados por meio das Figuras 4 e 5.

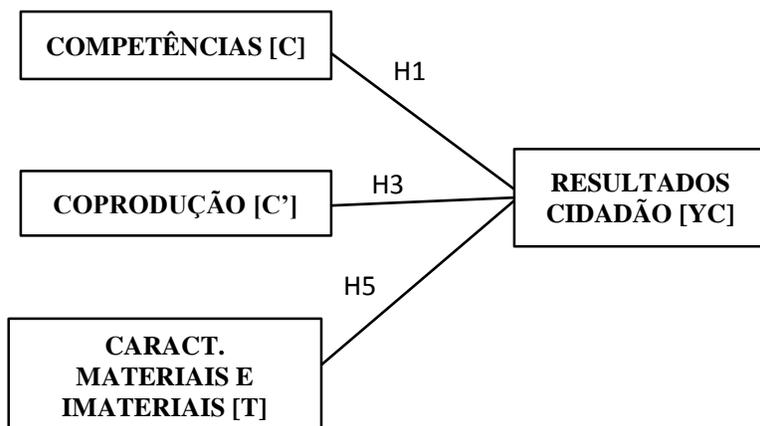


Figura 4. Representação gráfica do modelo teórico 1

Fonte: elaborada pela autora

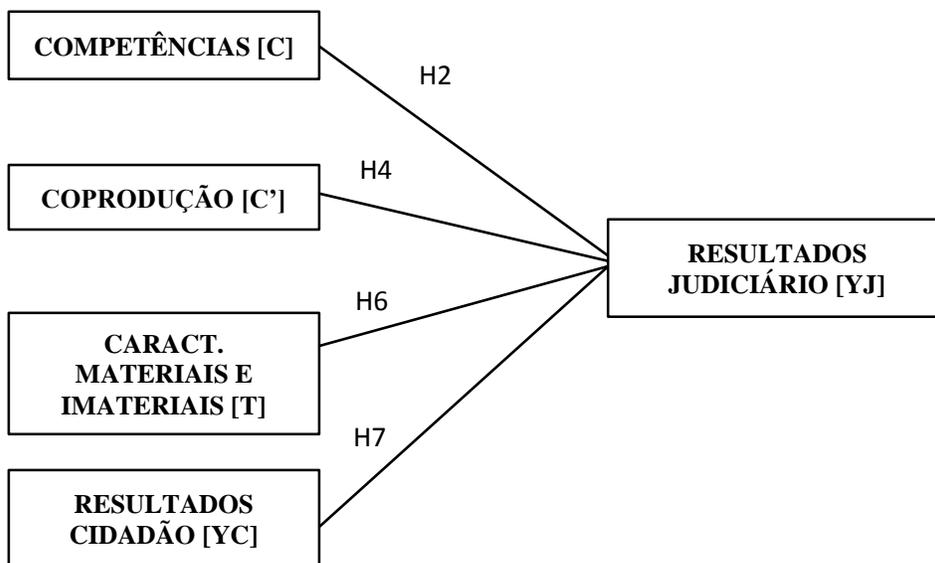


Figura 5. Representação gráfica do modelo teórico 2

Fonte: elaborada pela autora

2.4.5 Classificação teórica das variáveis da pesquisa

A seguir serão apresentadas as definições constitutivas e operacionais das variáveis presentes neste estudo, bem como a classificação teórica das variáveis.

Para o modelo teórico 1, as variáveis independentes caracterizam-se como as competências do mediador [C], a coprodução das partes envolvidas no processo judicial [C'] e características materiais e imateriais de prestação do serviço [T]. Já para o modelo teórico 2, as variáveis independentes são: as competências do mediador [C], a coprodução das partes envolvidas no processo judicial [C'] e as características materiais e imateriais de prestação do serviço [T] e os resultados para o cidadão [YC].

Quanto à variável dependente para o modelo teórico 1, consiste nos resultados para o cidadão [YC] e para o modelo teórico 2, nos resultados para o judiciário [YJ]. Apresentam-se também as variáveis de identificação, que apresentam as seguintes informações: fórum (Taguatinga, Brasília), tipo de ação (cível, família) e respondente (requerente, requerido).

A figura 6, apresenta a classificação teórica das variáveis, as quais seguem os pressupostos apresentados pelo esquema proposto por Gallouj (2002;2007), bem como Gallouj e Weinstein (1997), que originou os modelos teóricos desta pesquisa e também a literatura apresentada no referencial teórico. A definição operacional foi elaborada com base nas questões elencadas pelo questionário de satisfação e também pelas ações operacionais de medida.

Vetores do serviço	Variável	Definição constitutiva	Definição Operacional	Itens do Questionário
Coprodução do usuário [C']	Coprodução das partes envolvidas no processo judicial	O usuário possui um papel que pode ser dividido em três ações, a saber: consumo do serviço, contribuição para o processo de produção e avaliação da qualidade do serviço (Strokosch, 2013).	Aspectos de participação do usuário na construção dos resultados do serviço. Avaliação dicotômica dos participantes sobre os resultados apresentados.	Sentiu que participou da construção da solução?
				Sentiu que compreende melhor a outra parte?
				Sentiu-se melhor compreendido(a) pela outra parte?
				Sentiu-se auxiliado(a) pelo mediador para negociar melhor com a outra parte?
Competências do Prestador do Serviço [C]	Competências mobilizadas para produção de características finais do serviço (Gallouj & Weinstein, 1997).	Aspectos relacionados às ações executadas pelo mediador durante a sessão de mediação. Medida por meio de uma escala likert de 5 pontos.	Apresentação do mediador e das regras gerais da mediação	
			Auxílio na comunicação com a outra parte	
			Ajuda dada para aperfeiçoar as propostas e alcançar um acordo	
			Imparcialidade e neutralidade	
			Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos	
			Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo	
Características Materiais e imateriais de prestação do serviço [T]	Características materiais - Estrutura física e localização	Sistemas técnicos, mobilizados para produzir as características finais de um serviço (Gallouj & Weinstein, 1997).	Aspectos relacionados a questões operacionais de suporte a prestação do serviço. Medida por meio de escala likert de 5 pontos.	
			Facilidade de encontrar o local da mediação	
	Característica imaterial - Atendimento		Qualidade no espaço físico para a realização da mediação	
			Atendimento dado pelos servidores do Tribunal ao chegar ao local	

Características do Serviço [Y]	Resultados para o cidadão [YC]	Valor final do serviço (Gallouj & Weinstein, 1997).	Aspectos que correspondem a satisfação do usuário com a prestação do serviço. Avaliação dicotômica dos participantes sobre os resultados apresentados.	Você acredita que a mediação contribuiu para evitar futuros conflitos?
	Resultados para o judiciário [YJ]			Você participaria do processo de mediação novamente?
				Você recomendaria a mediação para outras pessoas?
				Assinale seu nível geral de satisfação com a mediação:
				Houve acordo:
				Para este caso a mediação foi:
				Você se sentiu pressionado a fechar um acordo?
				Aspecto ou comportamento que fez com que se sentisse pressionado?
				A sua imagem do Judiciário melhorou depois da mediação?
				Foi possível ver o Judiciário como um centro de paz?
Foi possível perceber o cuidado do Judiciário com o usuário?				
-----	Variáveis de identificação	Características de identificação	Identificação do respondente	Tipo de ação: cível; família
				Respondente: requerente; requerido
				Fórum: Brasília; Taguatinga

Figura 6. Classificação teórica das variáveis.

Fonte: Elaborada pela autora.

3. MÉTODO

Apresentar-se-á, neste capítulo, a caracterização do objeto desta pesquisa – Mediação Judicial -, o delineamento da pesquisa que conduziu a verificação empírica dos modelos hipotetizados no capítulo dois, bem como a descrição do procedimento de coleta, tratamento e análise dos dados e caracterização da amostra.

3.1 Caracterização da Mediação Judicial

No Brasil a Mediação Judicial teve início na década de 1970 com o Movimento de Acesso à Justiça. De acordo com Watanabe (2005), a mediação deve ser praticada como uma forma de pacificação social e não somente de resolução de conflitos, tendo em vista as relações sociais mediadas. Nesse contexto, a criação da Resolução 125 do CNJ, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Judiciário, nasceu dessa necessidade de se estimular e difundir práticas autocompositivas que já ocorriam nos tribunais, por meio de projetos pilotos que abrangiam vários campos da autocomposição, a saber: mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima-ofensor (ou mediação penal), conciliação previdenciária, conciliação em desapropriações, entre outros (Azevedo, 2015). A resolução possui como objetivos: i) estimular a prestação de serviços autocompositivos de qualidade e a cultura de pacificação social (art. 2º); ii) incentivar os tribunais a se organizarem e planejarem programas amplos de autocomposição (art. 4º); iii) reafirmar a função de agente apoiador da implantação de políticas públicas do CNJ (art. 3º).

Para que a Resolução 125 do CNJ seja atendida é necessário que vários órgãos do Judiciário estejam alinhados com as disposições propostas, como o CNJ, os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

Os Tribunais de Justiça, por meio dos CEJUSCs, são os responsáveis pela formação do mediador e conciliador e devem respeitar o Anexo I da Resolução 125, que define que os treinamentos referentes a Políticas Públicas de Resolução de Disputas devem seguir as diretrizes indicadas no Portal da Conciliação, utilizando materiais devidamente aprovados pelo Comitê Gestor da Conciliação, versando ainda sobre a obrigatoriedade de instrutores capacitados e certificados pelos NUPEMECs para condução de tais treinamentos.

Ainda sobre a Resolução 125, em seu anexo II, está o código de ética dos mediadores e conciliadores judiciais, em que estão elencados os princípios fundamentais da atuação deste profissional: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento da população na resolução de seus conflitos e validação. Vale observar que, de acordo com o art. 3º. do Código de Ética dos mediadores somente poderão exercer suas funções perante o Judiciário conciliadores e mediadores devidamente capacitados e cadastrados pelos Tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no cadastro.

Assim, ressalta-se a aprovação da referida Lei da Mediação, lei 13.140 de 26 de junho de 2015, que define o procedimento como uma atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia. Ainda em âmbito legal é válido mencionar que o Novo Código de Processo Civil destaca, em seu art. 165 “os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição”, bem como o inciso terceiro do referido artigo que define que o

mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (art. 165, § 3º. Lei 13.105, de 16 de março de 2015).

A definição da mediação judicial e do papel do mediador convergem aos critérios objetivos adotados no TJDFT para triagem de processos a serem encaminhados para mediação judicial ou para conciliação judicial. Com base em pesquisa documental e em visitas realizadas ao TJDFT, a pesquisadora inferiu os seguintes critérios diferenciais para que os casos sejam encaminhados à mediação: casos em que a relação entre as partes envolvidas seja continuada, ou seja, processos em que as partes necessariamente irão conviver após a tramitação do processo (familiares, vizinhos, amigos, entre outros); processos em que haja relação familiar envolvida (paternidade, alimentos, guarda de crianças e adolescentes, entre outros) e processos cuja lide seja mais complexa.

3.2 Delineamento da pesquisa

Para alcançar os objetivos propostos o estudo apresenta a estatística descritiva da amostra, bem como duas etapas de análise dos dados: uma de natureza exploratória e outra de natureza

explicativa. A estatística descritiva e a etapa exploratória tiveram orientação quantitativa e auxiliaram o pesquisador a atingir o primeiro objetivo específico proposto, de verificar evidências de validade do instrumento de satisfação elaborado pelo TJDFT.

Quanto à segunda etapa, de natureza explicativa, buscou-se atingir os objetivos de testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço e os resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço e testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço, resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço e os resultados da Mediação Judicial para o Judiciário. Segundo Richardson (2010), pesquisas explicativas se dispõem a descobrir as características do fenômeno de interesse em sua realidade, bem como compreender o comportamento de determinados elementos que influenciam o fenômeno estudado. Nesta etapa foram utilizados métodos mistos, qualitativo-quantitativo, pois envolve suposições filosóficas e o uso de duas abordagens em conjunto (Creswell, 2010). No método misto o pesquisador combina elementos de abordagens de pesquisa qualitativa e quantitativa para garantir amplitude e profundidade de compreensão e de corroboração dos dados da pesquisa (Johnson, Onwuegbuzie & Turner, 2007).

A estratégia utilizada foi de triangulação concomitante, uma vez que os dados de ambos os bancos (qualitativo e quantitativo) serão analisados ao mesmo tempo para determinar se existem convergências, diferenças ou algum nível de combinação. Esse modelo utiliza-se de métodos quantitativos e qualitativos separadamente, como meio de compensação dos pontos fracos inerentes a um método com os pontos fortes do outro (Creswell, 2010).

No que tange à pesquisa documental, segundo Flick (2009), podem ser utilizados dados solicitados para o estudo, como a redação de diários, por exemplo, ou documentos já existentes, que foram produzidos para outros fins. Este estudo se encaixa na segunda opção, pois foram analisados documentos já existentes, que consistem nas respostas a pergunta aberta que compõe a PSU aplicadas pelo NUPEMEC do TJDFT aos usuários do serviço, cujo extrato analisado foram as partes envolvidas nos processos.

3.3 Procedimentos de coleta de dados

Os dados desta pesquisa são oriundos da Pesquisa de Satisfação do Usuário aplicada pelo TJDFR às partes usuárias do serviço de Mediação Judicial. A pesquisa foi construída pelo NUPEMEC do TJDFR em 2012, e implementada em 2013, com a finalidade de aferir a qualidade do serviço prestado em seus CEJUSCs por meio da identificação das lacunas de serviço entre o as expectativas dos usuários quanto ao serviço e o nível de serviço que eles realmente percebem (TJDFR, 2013). Enfatiza-se que este estudo é realizado com a amostra dos resultados tabulados desde o início da aplicação da pesquisa, ou seja, o período abrange janeiro de 2013 a julho de 2015, assim o recorte foi transversal, pois a coleta de dados foi realizada em um único intervalo de tempo como especificado anteriormente (Malhotra, 2012).

A pesquisa de satisfação apresenta duas variações, uma voltada para conciliação e outra para mediação. O instrumento é composto por itens predominantemente quantitativos, com exceção de dois itens qualitativos, um sobre aspectos ou comportamento que fez com que a pessoa se sentisse pressionada durante a sessão de mediação e outro que corresponde a um espaço para que as pessoas deixem elogios, sugestões e críticas. Os itens fechados totalizam 26, sendo que dois desses são referentes a aspectos de caracterização da amostra (tipo de ação e respondente), os itens são medidos por meio de respostas dicotômicas bem como por escalas likert de 5 pontos, às quais apresentam a variação de “excelente” a “péssimo”, além da opção “não se aplica”. Para fins estatísticos, optou-se pela inserção de um item de caracterização no questionário correspondente ao fórum em que ocorreu o procedimento e também um item para identificar a quantidade de mediadores na sessão, finalizando assim com 28 itens.

Convém mencionar como a coleta de dados é realizada. Primeiramente, trata-se de participação voluntária, os mediadores, devido à confiança estabelecida com os jurisdicionados durante a sessão, são os responsáveis pelo convite à resposta a pesquisa. Quando o mediador inicia a sessão com a declaração de abertura, ele é instruído a mencionar a pesquisa, que poderá ser respondida ao final da sessão (TJDFR, 2013). Assim, ao final da sessão, enquanto o mediador redige o termo de acordo ou não acordo as partes são novamente convidadas a preencherem a avaliação e o mediador solicita que depositem a pesquisa nas urnas localizadas na área de recepção, garantindo assim a lisura do procedimento. As urnas são encaminhadas para o NUPEMEC, que realiza o tratamento dos dados e a confecção dos relatórios trimestrais. A partir deste instrumento

é que testar-se-á os efeitos das competências e da coprodução do mediador nos resultados da mediação Judicial no TJDFT.

3.4 Procedimentos de tratamento e análise de dados

A Pesquisa de Satisfação do Usuário aplicada pelo TJDFT, foi construída pela equipe do NUPEMEC, com o objetivo de aferir a qualidade do serviço prestado nos CEJUSCs por meio da identificação das lacunas de serviço entre o as expectativas dos usuários quanto ao serviço e o nível de serviço que eles realmente percebem (TJDFT, 2013).

Os itens a seguir apresentam a escala “sim”, “não”, “em parte”: Você se sentiu pressionado(a) a fechar um acordo?; você acredita que a mediação contribuiu para evitar conflitos futuros?; sentiu que participou da construção da solução?; sentiu que compreende melhor a outra parte?; sentiu-se melhor compreendido(a) pela outra parte?; sentiu-se auxiliado(a) pelo mediador para negociar melhor com a outra parte?; a imagem do poder judiciário melhorou depois da mediação?; foi possível ver o poder judiciário como um centro de paz?; e foi possível perceber o cuidado do poder judiciário com o usuário?.

Optou-se por retirar as respostas “em parte” do banco de dados, uma vez que essa opção foi considerada como medida inconclusiva para pesquisa em pauta. Outra alteração necessária foi a transformação das escalas dos itens a seguir em variáveis dicotômicas: para este caso a mediação foi: “**muito apropriada**”, “**apropriada**”, “**pouco apropriada**” e “**inapropriada**” após a transformação as opções ficaram: apropriada e inadequada. Outro item que sofreu alteração foi: assinale o nível geral de satisfação com a mediação: “**muito satisfeito**”, “**satisfeito**”, “**insatisfeito**” e “**muito insatisfeito**”, após a alteração as opções ficaram: satisfeito e insatisfeito. Em ambos os itens a junção foi pelos pontos extremos. Assim no primeiro caso as respostas “muito apropriada” e “apropriada” foram codificadas como “apropriada” e as respostas “pouco apropriada” e “inapropriada” foram codificadas como “inapropriada” o mesmo ocorreu com o segundo caso. Foram ainda retirados do banco de dados todos os casos omissos, tendo em vista que a amostra final mostrou-se suficiente para realização dos testes estatísticos.

A pesquisa em questão contou com análise descritiva dos dados que objetivou a caracterização da amostra, bem como a identificação de possíveis padrões para casos extremos (Hair, Black, Babin, Anderson, Tatham, 2009; Tabachnick & Fidell, 2007). As características avaliadas foram à normalidade (observada por meio da análise de assimetria e curtose), média,

variância e desvio padrão das variáveis escalares, e frequência das variáveis ordinais. A assimetria e curtose foram observadas por meio do gráfico de caixa (*Box-Plot*) e pelo histograma. Para a identificação de casos atípicos (*outliers*) univariados se utilizou o *box-plot* e para casos multivariados a distância de Mahalanobis, conforme sugerido por Tabachnick e Fidell (2007).

Passando para as etapas de análise dos dados, na primeira etapa, exploratória, optou-se pela utilização de análise fatorial exploratória, com o objetivo de verificar evidências de validade do instrumento de satisfação elaborado pelo TJDFT, proporcionando a verificação do comportamento das variáveis, para definir a estrutura inerente às variáveis na análise bem como a identificação de fatores compostos por variáveis fortemente inter-relacionadas (Hair et al., 2009). Os fatores possibilitam ainda a redução de um conjunto de dados em um tamanho mais manejável enquanto retém o máximo de informações possíveis. Essa redução é alcançada verificando as variáveis que se correlacionam altamente com um grupo de outras variáveis, mas que não se correlacionam com outras variáveis fora daquele grupo (Field, 2009).

A análise foi feita com base no método de componentes principais (*princial axis factoring*), com rotação ortogonal *Varimax*, que busca maximizar a dispersão das cargas dentro dos fatores e também pela rotação oblíqua *direct oblimin*, que permite a correlação dos vetores pelo valor de uma constante (Field, 2009). Analisando os resultados, optou-se pela rotação ortogonal *Varimax*, tendo em vista que se aproximou da caracterização inicial feita com base na teoria. Investigou-se a média de adequação da amostra calculada para variáveis individuais e múltiplas, representando a razão da correlação ao quadrado para correlação parcial ao quadrado entre as variáveis, por meio do índice KMO - *Kaiser-Meyer-Olkin* (Field, 2009), o que resultou em novas variáveis com base na composição de fatores por meio das médias das variáveis de cada fator. O critério estatístico considerado na seleção do número de fatores foi a ocorrência de autovalores (*Eigenvalues*) maiores do que 1, de acordo com a indicação de Hair et al. (2009) e Tabachnick e Fidell (2007). A manutenção dos itens foi dada por cargas fatoriais acima de 0,4 (Field, 2009). Por fim, foi verificada a confiabilidade dos fatores, por meio do *alpha* de Cronbach.

A segunda etapa, consiste em uma fase mista em que foram empregados métodos qualitativos-quantitativos. Na fase quantitativa o estudo utilizou a regressão logística, com o objetivo de prever valores da variável dependente (modelo 1 - Resultados para o cidadão [YC] e modelo 2 - resultados para o judiciário [YJ]) a partir de uma ou mais variáveis independentes (modelo 1 - [C]-[C']-[T]; e modelo 2 [C]-[C']-[T]-[YC]) (Field, 2009).

De acordo com Tabachnick e Fidell (2007) a regressão logística pode ser utilizada em estudos cujas variáveis independentes sejam contínuas ou dicotômicas. Neste estudo as variáveis independentes são contínuas e discretas, porém as autoras afirmam que as variáveis discretas podem ser transformadas em um conjunto de variáveis dicotômicas. Quando as novas variáveis são introduzidas na regressão como um grupo, a variância da variável independente discreta original será analisada, e, além disso, podem ser examinados os efeitos dos componentes dicotômicos recém-criados (Tabachnick & Fidell, 2007). Vale ressaltar que a regressão logística foi desenvolvida para lidar com amostras que não atendam aos pressupostos de normalidade, sendo assim um método mais flexível (Hair et al., 2009).

A qualidade para ajuste de um modelo de regressão logística é dada pelo valor de R^2 de Nagelkerke (pseudo R^2), que interpreta a quantia de variação explicada pelo modelo logístico, variando de 0 a 1. No que tange ao teste de significância dos coeficientes, é utilizada a estatística de Wald, que apresenta a estatística para cada coeficiente estimado (Hair et al., 2009). Assim, se o coeficiente logístico do fator ou das variáveis for estatisticamente significativo ele é mantido no modelo (Tabachnick & Fidell, 2007).

Field (2009) afirma que a análise mais importantes na regressão logística é a de coeficientes logísticos exponenciados ($\text{Exp}(B)$), pois os coeficientes exponenciados indicam a mudança nas probabilidades resultantes da mudança de uma unidade no previsor. Enfatiza-se que a regressão logística foi rodada de modo geral e também diferenciando os grupos, ações cívicas e família e também requerentes e requeridos, com o intuito de verificar possíveis diferenças estatísticas entre eles.

Na fase qualitativa, a amostra foi considerada em sua totalidade, analisando-se 107 comentários. O conteúdo consistiu nas respostas à questão discursiva composta por elogios, sugestões e críticas. Vale salientar que a questão aberta “aspecto ou comportamento que fez com que você se sentisse pressionado durante a sessão de mediação” não teve respostas passíveis de análise, uma vez que os respondentes que afirmaram ter se sentido pressionados deixaram o campo em branco. O método escolhido foi a análise de conteúdo, com o intuito de compreender o conteúdo das mensagens por meio de técnicas de análises das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, bem como infere-se os conhecimentos relativos às condições de produção ou recepção. Assim, a análise foi realizada

a partir de três critérios: pré-análise, exploração do material com a definição de categorias *a posteriori* e tratamento dos resultados (Bardin, 2009).

3.5 Caracterização da amostra

A população desta pesquisa é formada por cidadãos que recorreram ou que foram encaminhados ao procedimento de mediação judicial no TJDFT para resolver alguma lide judicial. A amostra inicial contou com o total de 880 respostas, das quais 264 foram respostas inconclusivas, cuja medida utilizada foi “em parte”, tendo em vista que esta não informa se o “em parte” seria uma medida negativa ou positiva, optou-se pela sua retirada do banco de dados. Os casos omissos totalizaram 304 respostas.

O tamanho mínimo de amostra recomendado por Peduzzi, Concato, Kemper, Holford e Feinstein (1996) para regressão logística é de 10 casos para cada variável integrante no modelo, assim o mínimo necessário neste estudo seria de 240 observações. Tendo em vista que o total da amostra sem casos omissos foi suficiente para se executar o procedimento estatístico escolhido, optou-se pela exclusão desses casos, finalizando assim com uma amostra de 312 respostas completas ao instrumento de avaliação de satisfação.

Dos 312 respondentes, 82 (26,2%) correspondem a mediações ocorridas no fórum de Brasília, sendo 54 mediações judiciais cível e 28 na área de família. Quanto ao fórum de Taguatinga foram 230 casos (73,8%), sendo 122 de ações cíveis e 108 ações de família. O instrumento contou com a resposta de 194 (62,2%) requerentes e 118 (37,8%) partes requeridas. A tabela 1 apresenta os resultados descritivos da caracterização da amostra:

Tabela 1

Caracterização da amostra

Item	Frequência	Porcentagem
Fórum		
Brasília	82	26,3
Taguatinga	230	73,7
Respondente		
Requerente	194	62,2

Requerido	118	37,8
Tipo de ação		
Cível	176	56,4
Família	136	43,6

Fonte: Elaborada pela autora

Na tabela 2, podem ser observadas as frequências e porcentagens dos itens dicotômicos:

Tabela 2

Frequência dos itens dicotômicos

Item	Resposta	Frequência	Porcentagem
A mediação foi	Apropriada	291	93,3
	Inapropriada	21	6,7
Nível geral de satisfação com a mediação:	Satisfeito	298	95,5
	Insatisfeito	14	4,5
Você se sentiu pressionado a fechar um acordo	Sim	7	2,2
	Não	305	97,8
Quantidade de mediadores na sessão	Um	237	76
	Dois	75	24
Você acredita que a mediação contribuiu para evitar conflitos futuros?	Sim	285	91,3
	Não	27	8,7
Você participaria do processo de mediação novamente?	Sim	295	94,6
	Não	17	5,4
Você recomendaria a mediação para outras pessoas?	Sim	305	97,8
	Não	7	2,2
Sentiu-se auxiliado(a) pelo mediador a negociar com a outra parte?	Sim	299	95,8
	Não	13	4,2
Sentiu que participou da construção da solução?	Sim	300	96,2
	Não	12	3,8
Sentiu-se melhor compreendido(a) pela outra parte?	Sim	282	90,4
	Não	30	9,6

Sentiu que compreende melhor a outra parte?	Sim	282	90,4
	Não	30	9,6
A imagem que você tem do poder judiciário melhorou depois da mediação	Sim	297	95,2
	Não	15	4,8
Foi possível ver o poder judiciário como um centro de paz?	Sim	304	97,4
	Não	8	2,6
Foi possível perceber o cuidado do poder judiciário com o usuário	Sim	307	98,4
	Não	5	1,6

Fonte: Elaborada pela autora

Nas tabelas 3 e 4 apresentam-se os dados descritivos das escalas de características materiais e imateriais de prestação do serviço, competências do mediador e do item houve acordo.

Tabela 3

Frequência dos itens escalares: escala de características materiais e imateriais de prestação do serviço e competências do mediador

Item	Resposta	Frequência	Porcentagem
Facilidade de encontrar o local da mediação	Excelente	222	71,2
	Bom	58	18,6
	Regular	21	6,7
	Ruim	2	0,6
	Péssimo	9	2,9
Atendimento dado pelos servidores do tribunal ao chegar ao local	Excelente	254	81,4
	Bom	41	13,1
	Regular	9	2,9
	Ruim	3	1,0
	Péssimo	5	1,6
Qualidade do espaço físico para realização da mediação	Excelente	245	78,5
	Bom	49	15,7

	Regular	13	4,2
	Ruim	1	0,3
	Péssimo	4	1,3
Apresentação do mediador e das regras gerais da mediação	Excelente	294	94,2
	Bom	16	5,1
	Regular	2	0,6
	Ruim	0	0
	Péssimo	0	0
Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo	Excelente	283	90,7
	Bom	27	8,7
	Regular	2	0,6
	Ruim	0	0
	Péssimo	0	0
Ajuda dada para aperfeiçoar as propostas e alcançar um acordo	Excelente	261	83,7
	Bom	44	14,1
	Regular	6	1,9
	Ruim	1	0,3
	Péssimo	0	0
Auxílio na comunicação com a outra parte	Excelente	275	88,1
	Bom	32	10,3
	Regular	5	1,6
	Ruim	0	0
	Péssimo	0	0
Esclarecimento dos procedimentos seguintes em caso de não haver acordo	Excelente	280	89,7
	Bom	27	8,7
	Regular	3	1,0
	Ruim	2	0,6
	Péssimo	0	0
Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos	Excelente	292	93,6
	Bom	18	6,4

	Regular	2	0,6
	Ruim	0	0
	Péssimo	0	0
Imparcialidade e neutralidade	Excelente	281	90,1
	Bom	28	9,0
	Regular	3	1,0
	Ruim	0	0
	Péssimo	0	0

Fonte: Elaborado pela autora

Tabela 4

Frequência do item escalar “houve acordo”

Item	Resposta	Frequência	Porcentagem
Houve acordo	Todas as questões	212	67,9
	Algumas questões	53	17
	Não houve acordo	47	15,1

Fonte: Elaborada pela autora.

Quanto aos casos extremos, analisando a amostra fornecida pelos testes *box-plot* para casos univariados e a distância de Mahalanobis para casos multivariados. Observou-se que nos sete casos extremos univariados, todos possuem em comum terem se sentido pressionados a fecharem um acordo e avaliação positiva na maioria dos demais itens. Quanto aos casos multivariados, foram 67 no total, observando-se que não há um padrão nas respostas, no entanto, a resposta dada para ao menos um dos itens do questionário foi negativa ou fora da média dos demais itens. Portanto, com a retirada dos casos extremos do banco, a amostra perdeu a variância isso fez com que os testes estatísticos fossem rodados com *outliers*.

4. RESULTADOS

O Capítulo quatro se atem aos resultados obtidos a partir dos objetivos propostos para a pesquisa, bem como a verificação das hipóteses apresentadas no capítulo dois. O capítulo está

organizado da seguinte forma: primeiramente apresentam-se os resultados da etapa exploratória e, posteriormente, os resultados da etapa explicativa.

As análises estatísticas foram feitas com o auxílio do software SPSS – *Statistical Package for Social Sciences*, versão 20.

4.1 Resultados da etapa exploratória

Neste tópico serão apresentados os resultados da análise fatorial exploratória dos itens da Pesquisa de Satisfação aplicada pelo TJDFT aos usuários do serviço de mediação judicial, com o intuito de responder ao primeiro objetivo proposto pela pesquisa, qual seja, verificar evidências de validade do instrumento de satisfação elaborado pelo TJDFT.

A primeira análise realizada na amostra foi a verificação da normalidade das escalas de competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço, e do item de resultado “houve acordo” por meio do teste Kolmogorov Smirnov (KS), análise da assimetria, curtose e histogramas de cada escala. O teste KS apontou que todos os itens das escalas competências do mediador e características materiais e imateriais da prestação do serviço e do item “houve acordo” eram significativamente diferentes de uma distribuição normal. Ao verificar os índices de curtose, assimetria, bem como os histogramas, foi identificado um grande desequilíbrio na distribuição com assimetria negativa em todos os itens, ou seja, a concentração das respostas na cauda direita dos histogramas. Tendo em vista as sugestões de Hair et al. (2009) sobre a correção de dados que apontam não-normalidade, os itens das escalas de competências do mediador e características materiais e imateriais da prestação do serviço e do item houve acordo, foram padronizadas, no entanto os resultados não foram significativamente melhores, assim decidiu-se realizar os testes com os dados brutos, vez que a normalidade não é pressuposto para realização da regressão logística (Tabachnick & Fidell, 2007; Hair et al., 2009).

Em seguida procedeu-se a análise da amostra total com e sem *outliers*. A retirada dos *outliers* fez com que a amostra perdesse a variância, como apresentado no capítulo 4, caracterização da amostra, portanto, os testes foram realizados com os valores atípicos.

Para a análise fatorial exploratória, o tamanho da amostra mostrou-se suficiente, uma vez que o sugerido por Hair et al. (2009) é de cinco vezes mais observações que o número de variáveis a serem listadas. Considerando a estrutura dos itens, foram testados os itens métricos escalares e os itens dicotômicos. A análise fatorial foi realizada com os itens das duas escalas (competências

do mediador - sete itens; e características materiais e imateriais do serviço – três itens), com o item “houve acordo” e com 13 itens dicotômicos. No entanto, a primeira tentativa resultou em 8 fatores com autovalores (*Eigenvalues*) acima de 1, sendo que os fatores seis, sete e oito apresentaram baixos índices internos de confiabilidade. O fator seis estava composto pelos itens: “sentiu-se auxiliado pelo mediador para negociar melhor com a outra parte” e “sentiu que participou da construção da solução”, com um *alpha* de 0,452. O fator sete estava composto pelos itens: “você acredita que a mediação contribui para evitar conflitos futuros” e “sentiu-se pressionado a fechar um acordo”, com um *alpha* de 0,358 e, o fator oito estava composto pelos itens “houve acordo” e “quantidade de mediadores” com um *alpha* de 0,383.

Tendo em vista a baixa confiabilidade destes três fatores e que os construtos não correspondem à teoria, optou-se por sua exclusão. Vale ainda salientar que após a solução final escolhida, o fator Coprodução das partes envolvidas no processo judicial, foi composto por três itens, no entanto, a exclusão do item “você participaria do processo de mediação novamente?”, elevaria o *alpha* de 0,676 para 0,898. Assim, a exclusão deste item elevou em grande medida o *alpha* do fator. O teste foi novamente realizado e se chegou ao melhor resultado encontrado.

É importante salientar que o item “houve acordo” foi suprimido tendo em vista os ajustes do modelo, mas é válido apresentar a frequência dos resultados deste item para confirmar a variância da amostra em termos de resultados de solução, tem-se que em 67,9% dos casos houve acordo em todas as questões, em 17% houve acordo em algumas questões e em 15,1 % dos casos não houve acordo.

Para o teste de análise fatorial exploratória empregou-se o método de análise de componentes principais, tendo em vista que este método determina quais componentes existem dentro dos dados e como uma variável particular pode contribuir com aquele componente (Field, 2009). Foram investigadas as cargas fatoriais, fatorabilidade dos dados (por meio do índice KMO - *Kaiser-Meyer-Olkin*), a consistência interna dos fatores e, por fim, foram gerados fatores compostos por variáveis altamente correlacionadas. A escolha pelo método de rotação foi a rotação ortogonal *Varimax*, devido aos resultados mais alinhados à teoria. O critério para manutenção de itens foi o de cargas fatoriais acima de 0,4, conforme recomenda Field (2009), e a seleção do número de fatores foi considerada pela ocorrência de autovalores (*Eigenvalues*) maiores do que 1 (Hair et al., 2009; Tabachnick e Fidell, 2007).

O KMO encontrado foi de 0,840, o que, de acordo com Hair et al. (2009), representa uma excelente medida. A matriz anti-imagem de correlações apresenta ótimos resultados para todas as variáveis, uma vez que todos os itens estão acima de 0,5, conforme sugerido por Field (2009). Os valores encontrados estão entre 0,516 e 0,924. O α de Cronbach geral foi de 0,841, o que também garante um ótimo resultado de confiabilidade.

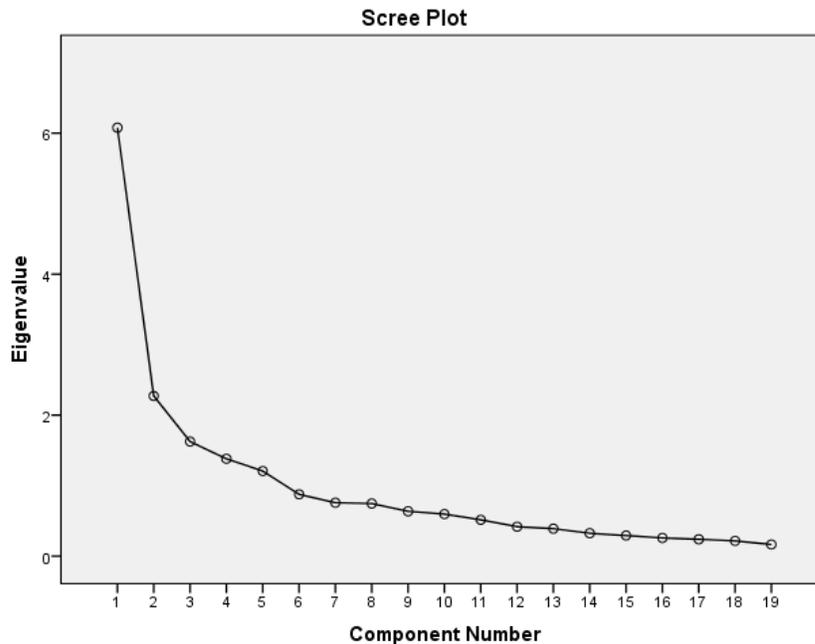


Figura 7: Scree plot

Fonte: elaborada pela autora

A melhor solução encontrada identificou 5 fatores, que convergem em certa medida com a teoria e com a categorização inicialmente realizada. A tabela 5 demonstra essa relação:

Tabela 5

Análise comparativa entre a classificação teórica e a classificação resultante da análise fatorial exploratória.

Classificação Teórica		Resultados Análise Fatorial Exploratória	
Variável	Itens do Questionário	Fatores	Itens dos fatores
Competências do mediador [C]	Apresentação do mediador e das regras gerais da mediação	Fator 1 – Competências do Mediador	Apresentação do mediador e das regras gerais da mediação
	Auxílio na comunicação com a outra parte		Auxílio na comunicação com a outra parte

	Ajuda dada para aperfeiçoar as propostas e alcançar um acordo		Ajuda dada para aperfeiçoar as propostas e alcançar um acordo
	Imparcialidade e neutralidade		Imparcialidade e neutralidade
	Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos		Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos
	Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo		Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo
	Esclarecimento dos procedimentos seguintes em caso de não haver acordo		Esclarecimento dos procedimentos seguintes em caso de não haver acordo
			Você recomendaria a mediação para outras pessoas?
Características Materiais e Imateriais de Prestação do serviço [T]	Facilidade de encontrar o local da mediação	Fator 2 - Características	Facilidade de encontrar o local da mediação
	Qualidade no espaço físico para a realização da mediação	Materiais e Imateriais de Prestação do serviço	Qualidade no espaço físico para a realização da mediação
	Atendimento dado pelos servidores do Tribunal ao chegar ao local		Atendimento dado pelos servidores do Tribunal ao chegar ao local
Coprodução das partes envolvidas no processo judicial [C']	Sentiu que participou da construção da solução?	Fator 3 - Coprodução das partes envolvidas no processo judicial	Sentiu que compreende melhor a outra parte?
	Sentiu-se melhor compreendido(a) pela outra parte?		Sentiu-se melhor compreendido(a) pela outra parte?
	Sentiu-se auxiliado(a) pelo mediador para negociar melhor com a outra parte?		
Resultados para o Judiciário [YJ]	A sua imagem do Judiciário melhorou depois da mediação?	Fator 4 - Resultados para o Judiciário	A sua imagem do Judiciário melhorou depois da mediação?
	Foi possível ver o Judiciário como um centro de paz?		Foi possível ver o Judiciário como um centro de paz?
	Foi possível perceber o cuidado do Judiciário com o usuário?		Foi possível perceber o cuidado do Judiciário com o usuário?
Resultados para o Cidadão [YC]	Você acredita que a mediação contribuiu para evitar futuros conflitos?	Fator 5 - Resultados para o cidadão	Assinale seu nível geral de satisfação com a mediação:
	Você participaria do processo de mediação novamente?		Para este caso a mediação foi:
	Você recomendaria a mediação para outras pessoas?		
	Assinale seu nível geral de satisfação com a mediação:		
	Houve acordo:		
	Para este caso a mediação foi:		
	Você se sentiu pressionado a fechar um acordo?		

	Quantidade de mediadores na sessão		
--	------------------------------------	--	--

Fonte: Elaborada pela autora

Observa-se que o fator 1 identificado por meio da análise fatorial exploratória é referente à escala de competências do mediador, a diferença entre a classificação teórica e o resultado encontrado foi a inserção do item “Você recomendaria a mediação para outras pessoas?”, o *alpha* de Cronbach desse fator foi de 0,897 com cargas fatoriais de 0,555 a 0,826. Quanto ao fator 2, Características Materiais e Imateriais de Prestação do Serviço, a classificação teórica convergiu com os resultados empíricos e o *alpha* foi de 0,785, com cargas fatoriais entre 0,614 e 0,833. O fator 3, Coprodução das Partes Envolvidas no Processo Judicial, manteve apenas dois itens classificados inicialmente pela teoria, o *alpha* desse fator foi de 0,898, com cargas fatoriais de 0,868 e 0,897. O fator 4 é referente aos Resultados para o Judiciário, em que a convergência com a classificação teórica foi total, apresentando um *alpha* de 0,647 e cargas fatoriais entre 0,677 e 0,887. Por fim, o fator 5 consiste nos Resultados para o Cidadão, e foi o que mais sofreu alterações tendo em vista a proposta de classificação teórica, uma vez que apenas dois dos oito itens propostos ficaram no fator. O *alpha* foi de 0,657 e as cargas fatoriais de 0,811 e 0,847. Os itens colocados em “cinza” correspondem aos itens excluídos da análise fatorial exploratória.

A tabela a seguir apresenta a classificação dos fatores, *alpha* de Cronbach, cargas fatoriais e comunalidades de cada item:

Tabela 6

Análise fatorial exploratória da Pesquisa de Satisfação do usuário aplicada pelo TJDFT

Fatores	<i>Alpha</i> de Cronbach	Itens dos fatores	Cargas fatoriais	Comunalidades
Fator 1 – Competências do Mediador	0,897	Apresentação do mediador e das regras gerais da mediação	0,803	0,722
		Auxílio na comunicação com a outra parte	0,720	0,633
		Ajuda dada para aperfeiçoar as propostas e alcançar um acordo	0,719	0,551
		Imparcialidade e neutralidade	0,755	0,636
		Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos	0,826	0,732
		Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo	0,819	0,718
		Esclarecimento dos procedimentos seguintes em caso de não haver acordo	0,798	0,662

		Você recomendaria a mediação para outras pessoas?	0,555	0,404
Fator 2 - Características Materiais e Imateriais de Prestação do serviço	0,785	Facilidade de encontrar o local da mediação	0,833	0,748
		Qualidade no espaço físico para a realização da mediação	0,790	0,530
		Atendimento dado pelos servidores do Tribunal ao chegar ao local	0,614	0,780
Fator 3 - Coprodução das partes envolvidas no processo judicial	0,898	Sentiu que compreende melhor a outra parte?	0,897	0,856
		Sentiu-se melhor compreendido(a) pela outra parte?	0,868	0,847
Fator 4 - Resultados para o Judiciário	0,647	A sua imagem do Judiciário melhorou depois da mediação?	0,732	0,588
		Foi possível ver o Judiciário como um centro de paz?	0,887	0,797
		Foi possível perceber o cuidado do Judiciário com o usuário?	0,677	0,512
Fator 5 - Resultados para o cidadão	0,657	Assinale seu nível geral de satisfação com a mediação:	0,847	0,756
		Para este caso a mediação foi:	0,811	0,717

Fonte: Elaborada pela autora

4.2 Resultados da etapa explicativa

Nesta etapa buscar-se-á analisar os objetivos específicos de testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço e os resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço, bem como testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço, resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço e os resultados da Mediação Judicial para o Judiciário, por meio de testes empíricos e análise de conteúdo, tendo como base os modelos teóricos apresentados no capítulo dois, bem como as hipóteses levantadas.

Esta seção apresenta os resultados dos modelos empíricos testados por meio de regressão logística, bem como os resultados da análise de conteúdo.

4.2.1 Modelos Empíricos

A regressão logística foi realizada por meio do método *stepwise forward LR*, conforme sugerido por Field (2009), que utiliza a estatística da razão de verossimilhança. Os testes foram

realizados tanto com a entrada *Forward* quanto *backward* e os resultados foram iguais, assim optou-se pela entrada *forward*. Vale ressaltar que a regressão foi realizada com os 5 fatores encontrados por meio da análise fatorial exploratória.

Primeiramente foram testados os pressupostos do modelo teórico 1, cujo objetivo é testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço e os resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço: variável dependente resultados para o cidadão [YC] e variáveis independentes [C]-[C']-[T]. Foram gerados 5 modelos empíricos: modelo geral e modelos com os itens de identificação, quais sejam, tipo de ação (cível, família) e respondente (requerente, requerido), com o intuito de responder as seguintes hipóteses:

H1 - A percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço.

H3 - A ocorrência da coprodução aumenta a probabilidade de percepção dos resultados da Mediação Judicial para usuário do serviço.

H5 - As características materiais e imateriais de prestação do serviço aumentam a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para usuário do serviço.

Os resultados apresentam que o fator Competências do mediador apresentou significância estatística em 4 modelos dentre os 5 testados, sendo o único fator que permaneceu nos modelos testados. Assim, pode-se constatar que percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço.

A tabela 7 apresenta os resultados para o modelo geral, sem variável de seleção:

Tabela 7

Resultados para o cidadão – Modelo Geral

Fator	B	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
					Lower	Upper
Competências do Mediador	,389	8,596	,003	1,475	1,138	1,913

R2 de Nagelkerke: 0,049; Predição: 88,8%

Fonte: Elaborada pela autora

Observa-se que o fator competências do mediador possui relação significativa e positiva sobre os resultados para o cidadão que participa da mediação judicial ($B = 0,389$). O modelo demonstra relação significativa, uma vez que $p < 0,05$. O valor de $\text{Exp}(B)$ indica que quando as competências do mediador são percebidas a chance dos resultados para os usuários serem positivas são 1,47 maiores. O modelo explica 88,8% da variância dos resultados da mediação para o cidadão.

O modelo a seguir foi gerado utilizando a variável de seleção tipo de ação cível. Percebe-se que a mudança da quantia explicada pelo modelo é significativa (sig. 0,019), assim as competências do mediador atreladas às ações cíveis aumentam significativamente a avaliação positiva dos resultados da mediação para os cidadãos. Quanto ao modelo gerado para o tipo de ação família, nenhum dos fatores ficaram no modelo.

Tabela 8

Resultados para o cidadão – Modelo cível

Fator	B	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
					Lower	Upper
Competências do mediador	0,333	5,463	0,019	1,395	1,055	2,048

R2 de Nagelkerke: 0,082; Predição: 94,1%

Fonte: Elaborada pela autora

A seguir, na tabela 9, está o modelo gerado a partir do item de caracterização “respondente” na categoria requerente, ou seja, a pessoa responsável pela abertura do processo judicial. Verifica-se que existe uma relação significativa e positiva entre as competências do mediador e os resultados da mediação para os requerentes. Vale ressaltar que, quando as competências do mediador são percebidas pelos requentes, os resultados tendem a ser 1,51 vezes mais positivos. O modelo explica 91,5% da variância dos resultados da mediação para o requerente.

Tabela 9

Resultados para o cidadão – Modelo Requerente

Fator	B	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
					Lower	Upper
Competências do mediador	0,414	4,015	0,045	1,513	1,009	2,269

R2 de Nagelkerke: 0,034; Predição: 91,5%

Fonte: Elaborada pela autora

Quanto ao modelo testado com a variável de seleção “respondente” requerido, que consiste na pessoa que foi acionada judicialmente para responder a ação, tem-se também uma relação significativa e positiva na medida em que as competências sendo percebidas pelos requeridos, as chances dos resultados da mediação serem positivos aumentam em 1,49 vezes. O modelo explica 87,1% da variância dos resultados da mediação para o requerido.

Tabela 10

Resultados para o cidadão – Modelo Requerido

Fator	B	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
					Lower	Upper
Competências do mediador	0,400	5,242	0,022	1,492	1,059	2,103

R2 de Nagelkerke: 0,084; Predição: 87,1%

Fonte: Elaborada pela autora

Passamos, agora, para os testes empíricos referentes ao modelo teórico 2, que objetiva testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço, resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço e os resultados da Mediação Judicial para o Judiciária, em que se apresenta a variável dependente de resultados para o judiciário [YJ] e variáveis independentes [C]-[C’]-[T]-[YC]. Foram gerados 5 modelos empíricos: modelo geral e modelos com as variáveis de seleção: tipo de ação (cível, família) e respondente (requerente, requerido), com o intuito de responder as seguintes hipóteses:

H2 - A percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

H4 - A ocorrência da coprodução aumenta a probabilidade de percepção dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

H6 - As características materiais e imateriais de prestação do serviço aumentam a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

H7 - A percepção positiva dos resultados do serviço para o usuário aumenta a probabilidade de percepção positiva de resultados para o Judiciário.

Os resultados apresentam que o fator Competências do Mediador apresentou significância estatística em todos os modelos testados, sendo o único fator que permaneceu nos modelos. Assim, pode-se constatar que a percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.

A tabela 11 apresenta os resultados para o modelo geral, sem variável de seleção:

Tabela 11

Resultados para o judiciário – Modelo Geral

Fator	B	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
					Lower	Upper
Competências do mediador	0,597	16,291	,000	1,817	1,359	2,428

R2 de Nagelkerke: 0,120; Predição: 91,7%

Fonte: Elaborada pela autora

Observa-se que o fator competências do mediador possui relação significativa e positiva sobre os resultados para o cidadão que participa da mediação judicial ($B = 0,597$). O modelo demonstra relação significativa e o valor de $Exp(B)$ indica que, quando as competências do mediador são percebidas pelos usuários, os resultados para o judiciário são 1,81 vezes mais positivos. O modelo explica 91,7% da variância dos resultados da mediação para o judiciário.

Observa-se por meio das tabelas 12 e 13 os resultados obtidos por meio das variáveis de seleção tipo de ação “cível” e “família”. Os resultados para as ações de família são muito mais representativos, uma vez que o modelo explica que quando as competências do mediador são percebidas pelos usuários os resultados para o judiciário são 4,16 ($Exp(B)$) vezes mais positivos. É interessante ressaltar que as ações cíveis representam um total de 56,4% da amostra, enquanto que as ações de família representam 43,6%. Assim, observa-se que as competências do mediador

influenciam de maneira positiva e significativa na avaliação de percepção das partes em ações de família sobre o judiciário. Ambos os modelos, cível (85,4%) e família (89,2%) possuem altos índices de explicabilidade da variância.

Tabela 12

Resultados para o judiciário – Modelo Cível

Fator	B	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
					Lower	Upper
Competências	0,419	7,587	0,006	1,520	1,128	18,362

R2 de Nagelkerke: 0,210; Predição: 85,4%

Fonte: Elaborada pela autora

Tabela 13

Resultados para o judiciário – Modelo Família

Fator	B	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
					Lower	Upper
Competências do mediador	1,426	13,883	0,000	4,163	1,966	8,816

R2 de Nagelkerke: 0,296; Predição: 89,8%

Fonte: Elaborada pela autora

De acordo com as tabelas 14 e 15, estão os modelos com as variáveis de seleção respondente “requerente” e “requerido”, observa-se uma relação significativa e positiva sobre os resultados para o judiciário em ambos os modelos (requerente B:0,768 e requerido B:0,482). Quando às competências do mediador são percebidas pelos reuentes, os resultados para o judiciário tendem a ser 2,15 (Exp(B)) vezes mais positivos, e para o requerido essa proporção é de 1,61 (Exp(B)) vezes, o que nos permite inferir que as competências do mediador aumentam a probabilidade de percepção positiva do judiciário pelos requerentes é maior que para os requeridos.

Tabela 14

Resultados para o judiciário – Modelo Requerente

Fator	B	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
					Lower	Upper
Competências mediador	0,768	11,379	0,001	2,155	1,379	3,366

R2 de Nagelkerke: 0,128; Predição: 89%

Fonte: Elaborada pela autora

Tabela 15

Resultados para o judiciário – Modelo Requerido

Fator	B	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
					Lower	Upper
Competências	0,482	6,878	0,009	1,619	1,129	2,321

R2 de Nagelkerke: 0,124; Predição: 92,3%

Fonte: Elaborada pela autora

4.2.2 Análise de conteúdo

Os resultados obtidos por meio da análise de conteúdo, em que foi empregada a técnica de pré-análise, por meio de leitura flutuante de todo o material para então passar para a exploração do material com a definição de categorias *a posteriori* e tratamento dos resultados (Bardin, 2009). Foram analisados 107 comentários da questão discursiva que compõe a Pesquisa de Satisfação do usuário aplicada pelo TJDF. A questão consiste em um espaço ao final da pesquisa para os usuários do serviço deixarem sugestões, críticas e elogios ao procedimento como um todo.

Ao analisar o material observou-se que muitos dos respondentes voltaram sua atenção a apenas um aspecto do procedimento, alguns analisaram de forma geral e outros foram mais detalhados, avaliando vários quesitos da mediação. A partir do procedimento de análise foi possível identificar 4 categorias, o que converge com os resultados empíricos encontrados, uma vez que essas categorias são: competências do mediador [C], coprodução [C'], características materiais e imateriais de prestação do serviço [T], e resultados [YC e YJ], na análise de conteúdo optou-se por manter a categoria de resultados de forma geral, fazendo as diferenciações dos extratos encontrados na própria categoria.

Quanto à categoria de competências do mediador os achados foram divididos em “fatores positivos” e “fatores críticos”. Observa-se na tabela que a frequência de fatores positivos foi muito superior aos fatores críticos, é válido mencionar que os fatores positivos se alinham às competências percebidas na análise de regressão logística.

Tabela 16

Análise de conteúdo – Categoria competências do mediador

Competências do mediador	Frequência	Evidências
Fatores positivos	32	<p>“A mediadora demonstrou habilidade no trato das questões colocadas em discussão. Esclareceu dúvidas e manteve imparcial. Infelizmente não houve acordo, mas isso dependeu da mediação”.</p> <p>“As mediadoras demonstraram conhecer profundamente o assunto além de hábeis e muito preocupadas com o bem estar”.</p> <p>“Percebemos que os mediadores são muito bem preparados e estavam bem afinados na atuação”.</p> <p>“A mediadora fez um ótimo trabalho, respeitando o bom senso. As partes entraram num acordo visando o que é melhor para os menores envolvidos no processo em questão”.</p> <p>“Gostaria de agradecer a mediadora muito competente no trabalho realizado e apesar de não ter chegado ao fim do processo por meio da mediação, todos estão de parabéns”.</p> <p>“Embora não tenha havido acordo todo o processo foi bem conduzido pelas mediadoras”.</p> <p>“A sensibilidade das mediadoras foi fenomenal diante de um caso extremamente espinhoso, já que evoluíra questões de conflito familiar. O motivo de não ter sido atingido um acordo foi totalmente alheio ao trabalho dedicado delas”.</p> <p>“Gostei do atendimento do mediador pois deixa ambas as partes bem a vontade para qualquer decisão tomada. É uma pena não ter alcançado nem um acordo, mas gostaria de parabenizar o mediador pela sua paciência e interesse em ajudar para melhoria da menor” (sic)</p>

Fatores críticos	2	“Sugiro que antes da mediação, o mediador tenha acesso aos autos para compreender melhor cada caso”.
		“Faltou esclarecimentos iniciais sobre o assunto”

Fonte: Elaborada pela autora

A tabela 17 apresenta os resultados para a categoria de coprodução, cuja frequência foi mais sutil, observando-se que os resultados nos fatores positivos estão relacionados à autocomposição, uma vez que as partes reconhecem a necessidade de ouvir o outro e buscar uma solução que atenda a ambos. Quanto aos fatores críticos estão voltados para percepção de falta de colaboração da outra parte envolvida no processo.

Tabela 17

Análise de conteúdo – categoria coprodução

Coprodução entre as partes	Frequência	Evidências
Fatores Positivos	9	<p>“Foi de grande valia essa mediação para mim. Aprendi que precisamos ouvir mais o outro lado”.</p> <p>“Acredito que tudo que aconteceu aqui vai melhorar muito a relação entre as partes envolvidas”</p> <p>“Acho que este encontro proveitoso porque permite as partes se entenderem com a preocupação assistido do poder judiciário”</p> <p>“A mediação, não obstante não se tenha restado gloriosa, serve para aproximar as partes em busca de uma maior elucidação na resolução dos embates”.</p>
Fatores Críticos	4	<p>“No caso a mediação não foi possível graças a posição da outra parte. Não achei adequado vir pois a outra parte não estava pronta a negociar”.</p> <p>“Muito proveitoso, porém não obtivemos continuidade por causa da outra parte”.</p>
Coprodução com o prestador/mediador	Frequência	Evidências
	4	<p>“O papel das mediadoras “A” e “B”; além da proveitosa participação do coordenador do</p>

NUPEMEC foi fundamental para a evolução dos trabalhos e para abrir um canal de conversa entre nós. A habilidade dos mediadores foi excepcional e superou as expectativas”.

“A mediadora fez um ótimo trabalho em respeito do bom senso para que pudéssemos entrar num acordo visando o que é melhor para nossos filhos”.

Fonte: Elaborada pela autora

A categoria características materiais e imateriais de prestação do serviço (tabela 18) foi distribuída em fatores positivos, com subitens atendimento e qualidade do espaço, e fatores críticos subdivididos em atendimento antes da sessão e no local e facilidade de encontrar o local. Observa-se que o atendimento e a qualidade do espaço são bem avaliados, no entanto o acesso é um fator crítico para o fórum de Taguatinga e, a acessibilidade, para o fórum de Brasília. Quanto ao atendimento antes da sessão e no local existe uma confusão quanto as responsabilidades dos servidores, que serão discutidos de forma mais aprofundada no capítulo de discussão dos resultados.

Tabela 18

Análise de conteúdo – categoria Características materiais e imateriais de prestação do serviço

Características Materiais e Imateriais de prestação do serviço	Frequência	Evidências
Fatores Positivos		
Atendimento	4	“Gostei muito do atendimento, a gente se sente muito a vontade”.
		“Obrigada ao TJFTD pela cordialidade no atendimento”.
Qualidade do espaço	3	“Fiquei surpresa com o espaço criado, metodologia para auxiliar na resolução de conflitos, não tinha essa percepção do judiciário, me senti acolhida, o que mudou o meu entendimento do ambiente criado”
Fatores Críticos		
Atendimento antes da sessão e no local	6	“Ter pessoas que possam auxiliar a gente na entrada de processos”.

		“Maior brevidade por marcação das mediações”.
		“Que sejam mais livres as audiências pois sua demora causa impaciência das partes, dificultando possíveis acordos”.
Facilidade de encontrar o local	6 (2 Brasília e 4 Taguatinga)	“O acesso para cadeirantes é péssimo”. (Brasília) “Melhorar o acesso ao CEJUSC”. (Taguatinga) “O importante é a questão de informação quando a localização da mediação”. (Taguatinga)

Fonte: Elaborada pela autora

Por fim, apresenta-se a tabela 19 com a categoria de resultados, estratificado em fatores positivos: gerais com o procedimento de mediação; para o cidadão e para o judiciário e fatores críticos com as mesmas subdivisões.

Tabela 19

Análise de conteúdo – categoria resultados

Resultados		Frequência	Evidências
Fatores Positivos			
Gerais com o procedimento de Mediação	o de	24	“Um bom processo, rápido e eficaz”. “Excelente trabalho. Muito esforço e competência! Parabéns!”. “Desde o primeiro contato por telefone até a mediação propriamente dita, tudo foi excelente”.
Para o Cidadão		13	“Tou muito satisfeita e espero quero sempre tenha alguém que possa ajudar de uma certa forma”. (sic) “Muito ótimo, espero que continue fazendo este trabalho de auxiliar todas as pessoas”.

		“Gostei muito da mediação mesmo que o meu caso não tenha sido solucionado por meio da mesma, espero que esse meio possa ajudar a solucionar outros casos”.
		“Esta fermenta de grande interesse para a população em abreviar e solucionar conflitos”.
Para o Judiciário	8	“Ótimo! Espero que o judiciário continue assim, só assim o brasil chegará a 1º no mundo”.
		“O TJDFt está com um ótimo sistema de mediação”.
		“Acho que é uma forma de poder agilizar a justiça”.
		“Essa foi medida mais eficaz que o Poder Judiciário pode fazer, todos estão de parabéns”.
Fatores Críticos		
Gerais com o procedimento de Mediação	1	“Procedimento pouco efetivo”
Para o Cidadão	1	“Processos em que uma das partes é uma instituição de grande porte, uma pessoa física não tem muitas chances de sucesso”.
Para o Judiciário	2	“Na minha avaliação seria muito importante manter no Tribunal uma equipe para facilitar a intermediação entre devedor e credor”.

Fonte: Elaborada pela autora

O próximo capítulo apresentará a discussão dos resultados obtidos a partir dos testes empíricos apresentados neste capítulo.

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão discutidos os resultados apresentados no capítulo. A discussão está organizada da seguinte forma: primeiramente serão comentados os resultados da análise descritiva e exploratória, seguidos dos resultados da etapa explicativa com base nos objetivos e hipóteses deste estudo.

Entende-se que o objetivo geral e os objetivos específicos desta pesquisa foram atingidos por meio dos testes empíricos realizados (análise descritiva, fatorial exploratória, regressão logística e análise de conteúdo). Como objetivo geral, buscou-se testar os efeitos da coprodução e

das competências do mediador nos resultados da mediação Judicial no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, e como objetivos específicos:

Tabela 20

Descrição de objetivos e técnicas de análise de dados

Objetivo	Técnica de Análise de dados
Verificar evidências de validade do instrumento de satisfação elaborado pelo TJDFT.	Análise descritiva Análise fatorial exploratória
Testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço e os resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço.	Regressão Logística Análise de conteúdo
Testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço, resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço e os resultados da Mediação Judicial para o Judiciário.	Regressão Logística Análise de conteúdo

Fonte: Elaborada pela autora

O primeiro objetivo específico de verificar evidências de validade do instrumento de satisfação elaborado pelo TJDFT foi atingido por meio da análise descritiva e fatorial exploratória, que demonstrou uma alta correlação interna entre as variáveis em cada fator, conforme apresentado no capítulo 4. O KMO geral foi de 0,840, o que representa uma ótima medida com confiabilidade de 0,841. A solução explicou 66% da variância. Os resultados encontrados corroboraram em sua maioria com a proposta de caracterização teórica realizada anteriormente aos testes empíricos. Os itens que sofreram maiores alterações foram os que avaliam a coprodução do usuário e os resultados do serviço para o cidadão. Esse resultado demonstra que os itens da PSU estão, em sua maioria, bem correlacionados, no entanto, os itens que medem a percepção de coprodução e de resultado para o cidadão necessitam de revisão para que possam medir os resultados do serviço de modo mais articulado. De acordo com Kelly (2005) a verificação da avaliação de satisfação de serviços públicos é mais complexa devido as características do setor público, considerando que determinados resultados podem agradar uma área em detrimento de outra. Assim, a revisão da PSU pode articular melhor as medidas de percepção de satisfação do cidadão para verificar se a medida

está sendo reforçada pelos esforços dos gestores, no que tange às melhorias no desempenho da prestação do serviço (Kelly, 2005).

Sobre o fator de competências do mediador [C] vale ressaltar que, além dos itens sustentados teoricamente, que consistem nos sete itens escalares que medem as competências do mediador, a análise fatorial inseriu também o item “você recomendaria a mediação para outras pessoas?”. Infere-se que este item foi inserido, pois para que as pessoas indiquem o serviço elas precisam estar satisfeitas com a prestação. Os cidadãos percebem o serviço por meio da atuação do mediador, assim o item está relacionado à atuação do mediador em si, o que nos remete ao resultado da regressão logística, que aponta as competências do mediador como o fator responsável pela satisfação do usuário. Desse modo, o usuário recomenda o serviço se estiver satisfeito com a atuação do prestador, o que está alinhado a teoria, no sentido de que os usuários estão interessados em sua experiência durante a entrega do serviço, o que torna sua percepção fundamental para sua experiência de satisfação com o serviço (Osborne, 2013). Ainda quanto ao fator de competências a confiabilidade foi alta, com *alpha* de 0,897 e cargas fatoriais de 0,555 a 0,826.

O fator Características Materiais e Imateriais de Prestação do Serviço [T] demonstrou que os itens classificados teoricamente se mantiveram e nenhum item foi retirado na análise fatorial, à confiabilidade interna do fator foi de 0,785, com cargas fatoriais entre 0,614 e 0,833. De acordo com Gallouj e Savona (2008), o vetor [T] é fundamental para a produção do vetor [Y], que representa os resultados do serviço. Observa-se ainda, tendo em vista a análise de conteúdo que existe uma falha de compreensão, por parte dos respondentes, quanto às ações que compreendem as funções dos servidores do tribunal para com o procedimento de mediação. Alguns acreditam que o tribunal deve oferecer ajuda na entrada de processos, que as audiências devem ser mais livres, no entanto, essas ações extrapolam as competências e possibilidades de ação dos servidores. Seria interessante, neste ponto, um trabalho do Tribunal junto aos servidores para que eles possam informar e encaminhar os cidadãos às áreas corretas, facilitando assim o acesso à justiça.

Quanto ao fator Coprodução das partes envolvidas no processo judicial [C’], observa-se a supressão de dois itens classificados teoricamente como coprodução, são eles “sentiu que participou da construção da solução?” e “sentiu-se auxiliado(a) pelo mediador para negociar melhor com a outra parte?”. Primeiramente os itens saíram da análise devido a não apresentarem correlação com os itens que permaneceram, uma vez que, com base nos resultados, a percepção de ter participado da construção da solução e de sentir-se auxiliado pelo mediador não está

correlacionada com a percepção de compreender melhor a outra parte e sentir-se compreendido pela outra parte.

Em segundo, pode-se realizar algumas inferências sobre a composição destes itens. Sobre o item “sentiu que participou da construção da solução”, uma possível explicação para a supressão consiste no fato de que por se tratar de uma situação conflituosa em que as partes geralmente possuem objetivos contraditórios, a construção da solução é algo complexo e que pode se dar apenas após várias sessões de mediação. De acordo com o Manual de Mediação Judicial, caso a mediação ocorra em um momento em que as partes estejam muito envolvidas com o conflito, a probabilidade de sucesso é menor, por exemplo, se a mediação se trata de conflito entre vizinhos e a sessão de mediação ocorre logo após uma desavença entre eles, a possibilidade de se estabelecer um diálogo é menor (Azevedo, 2015). Por esse motivo, é importante a realização da pré-mediação, momento em que o mediador se reúne com as partes em separado para compreender melhor o conflito e suas raízes.

Em referência ao item “sentiu-se auxiliado(a) pelo mediador para negociar melhor com a outra parte”, infere-se a existência de uma interpretação ambígua para o item, uma vez que sentir-se auxiliado pode demonstrar uma conotação de “orientação jurídica” por parte do mediador para com uma das partes ou ambas. No entanto, o “auxílio” medido pelo item corresponde à abertura de possibilidades de negociação, em que o mediador atua como um facilitador para auxiliar as partes a chegarem a um resultado satisfatório. Não é indicado que o mediador ofereça orientação jurídica, uma vez que, ao sugerir ou oferecer às partes a solução, o mediador poderá incorrer em vários riscos, dentre os quais, o sentimento de incapacidade de se chegar a um acordo coproduzido pelas partes (Azevedo, 2015). Se, ao responder esse item a parte considerou o auxílio como orientação jurídica, os resultados podem ser problemáticos. Assim, para a reformulação deste item, seria interessante um estudo mais aprofundado sobre a percepção dos usuários.

Para o fator Resultados para o cidadão [YC], tem-se a variável cujo maior número de itens categorizados teoricamente foram retirados na análise fatorial, demonstrando baixa correlação entre os itens, o que infere na possibilidade de medição de outros construtos. Inicialmente com a categorização teórica e a inserção do item “quantidade de mediadores na sessão”, havia oito itens nesta variável, após a fase de análise fatorial permaneceram apenas dois itens. Os itens que permaneceram na análise estão relacionados à satisfação com o procedimento e a adequação da mediação para o caso concreto com *alpha* de 0,657 e cargas fatoriais de 0,811 e 0,847. Segundo

Field (2009) nas ciências humanas são aceitos estudos com fatores com *alpha* de 0,6. No fator de resultados para o cidadão uma relação que chama atenção foi a saída do item “houve acordo” da análise, o que sugere concordância com a literatura, uma vez que o usuário está interessado nos resultados do serviço como um todo, na experiência durante a entrega, e não somente com o resultado final (Vargo & Lusch, 2004; Chen, Tsou & Ching, 2011; Osborne, 2013). O fator de Resultados para Judiciário [YJ] manteve-se com os mesmos itens categorizados teoricamente, com um *alpha* de 0,647 e cargas fatoriais entre 0,677 e 0,887. Logo, a PSU apresenta a necessidade de algumas adequações quanto aos itens que medem percepção de coprodução e percepção de resultados para o cidadão como indicado anteriormente neste capítulo.

A análise do segundo objetivo específico proposto, testar empiricamente a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço e os resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço, foi alcançado por meio da regressão logística e análise de conteúdo, com base no modelo teórico hipotetizado de número um, que previu os valores da variável dependente [YC] a partir de uma ou mais variáveis independentes [C]-[C']-[T]. Para este modelo teórico foram apresentados 5 modelos empíricos, modelo geral e modelos com os itens de identificação: tipo de ação (cível, família) e respondente (requerente, requerido). As hipóteses testadas nestes modelos foram: (H1) A percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço; (H3) A ocorrência da coprodução aumenta a probabilidade de percepção dos resultados da Mediação Judicial para usuário do serviço; e (H5) As características materiais e imateriais de prestação do serviço aumentam a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para usuário do serviço.

Os resultados demonstram que a variável independente Competências do mediador [C] apresentou significância estatística para a variável dependente Resultados para o cidadão [YC] em três dos cinco modelos testados, sendo a única variável que permaneceu nos modelos. Os três modelos que acusaram significância foram: modelo geral, modelo respondente requerente e modelo respondente requerido.

Nesse sentido, apenas a H1 pode ser comprovada por meio do modelo teórico hipotetizado de número um, atestando que a percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço. Verifica-se ainda que não há significância para os testes quanto à divisão dos tipos de ação, em

“cível e família”. Algumas inferências podem ser feitas com base neste resultado, tendo em vista que o resultado é, de certa forma, parcial considerando o exposto pela literatura, uma vez que as variáveis que não ficaram nos modelos testados, coprodução das partes envolvidas no processo [C’] e características materiais e imateriais de prestação do serviço [T], são mobilizadas para produção de características do serviço (Gallouj, 2007), apresentam altos índices de avaliação positiva, de acordo com a análise descritiva (tabelas 2 e 3), e pelo fato de que a mediação judicial necessita ser coproduzida pelas partes, para que alcancem algum resultado com o procedimento.

Quanto à variável [C’], assim como apresentado na análise fatorial exploratória, a mediação é um procedimento complexo em que as partes apresentam expectativas divergentes quanto aos resultados, o que dificulta a percepção de coprodução para satisfação do usuário com o serviço prestado. Saliente-se, ainda, que os itens testados não medem coprodução para geração de resultados, mas, sim, cooperação no sentido de compreensão das necessidades dos envolvidos, por isso, na análise descritiva os resultados foram positivos, mas não impactam na percepção de valor para o cidadão quanto ao resultado final do serviço.

Sobre a variável [C] ser a única representativa nos modelos testados, infere-se que o mediador possui papel fundamental na sessão de mediação judicial, uma vez que as partes chegam muito desgastadas em vista de todo o conflito pelo qual estão passando. Gallouj e Savona (2008) salientam que as competências do prestador em serviços públicos vão além das competências técnicas, uma vez que muitas vezes as competências dos usuários são fracas, devido à falta de instrução cognitiva ou situação econômica frágil. De acordo com Mello e Baptista (2011), para que as partes possam enxergar o conflito como uma oportunidade o mediador deve estar preparado com técnicas e habilidades de autocomposição, que valorizem as reações, permitindo às partes, assim, modificarem suas percepções sobre a situação. Nesse sentido, o prestador de serviço público deve agir com base em competências sociais e cívicas, no caso do mediador, proporcionando um ambiente propício ao diálogo. De acordo com o Manual de Mediação Judicial, nos casos em que as partes estão desgastadas e não conseguem vislumbrar sozinhos as práticas cooperativas, acabam se engajando em situação contraproducentes e competitivas, nestes casos, o mediador tem o papel de auxiliá-las a vislumbrarem soluções mais eficientes para suas questões (Azevedo, 2015).

Por conseguinte, convém mencionar que a análise de conteúdo apontou que a percepção de coprodução das partes está muito relacionada às competências do mediador e que as competências do mediador influenciam de forma direta na satisfação do usuário. Este resultado reitera o

observado na regressão logística e explica a coprodução por meio da interação prestador e usuário. Alguns trechos da análise de conteúdo, na categoria coprodução com o prestador/mediador, reiteram esta afirmação. Assim, as partes necessitam do mediador para produzir resultados positivos por meio do serviço de mediação judicial. Segundo Hertog (2000), a produção de serviços é muitas vezes o resultado de um esforço conjunto entre o prestador de serviços e o usuário, e neste processo de coprodução, a qualidade do serviço depende em grande medida da natureza da interação entre o fornecedor de serviços e o usuário, e a qualidade do processo de comunicação que está envolvido.

Com relação ao terceiro objetivo específico de testar, empiricamente, a relação entre a percepção da coprodução, competências do mediador, características materiais e imateriais da prestação do serviço, resultados da Mediação Judicial para os usuários do serviço e os resultados da Mediação Judicial para o Judiciário, foi possível alcançá-lo, por meio da regressão logística e análise de conteúdo, com base no modelo teórico hipotetizado de número dois, que previu os valores da variável dependente [YJ] a partir de uma ou mais variáveis independentes [C]-[C']-[T]-[YC]. Para este modelo teórico foram apresentados cinco modelos empíricos, modelo geral e modelos com os itens de identificação: tipo de ação (cível, família) e respondente (requerente, requerido). As hipóteses testadas nestes modelos foram: (H2) A percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário; (H4) A ocorrência da coprodução aumenta a probabilidade de percepção dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário; (H6) as características materiais e imateriais de prestação do serviço aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário; e (H7) a percepção positiva dos resultados do serviço para o usuário aumenta a probabilidade de percepção positiva de resultados para o Judiciário.

Os resultados mostram que a variável independente Competências do mediador [C] apresentou significância estatística em todos os modelos testados, sendo a única variável que permaneceu nos modelos. Assim, pode-se atestar a validade da hipótese dois, cuja percepção positiva das competências do mediador aumenta a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário. É importante mencionar que os resultados para o modelo, com o item de identificação tipo de ação “família”, demonstrou que, para as ações de família, quando as competências do mediador são percebidas pelos usuários os resultados para o judiciário são 4,16 (Exp(B)) vezes mais positivos. É interessante ressaltar que as ações cíveis

representam um total de 56,4% da amostra, enquanto que as ações de família representam 43,6% da amostra. Assim, observa-se que as competências do mediador influenciam de maneira positiva e significativa a percepção dos usuários quanto ao judiciário em mediações judiciais de família. Esse resultado converge com a importância do mediador para que as partes possam chegar a resultados satisfatórios, tendo em vista a complexidade dos conflitos.

Por conseguinte, os resultados demonstram que, de acordo com a percepção das partes, as competências do mediador são fundamentais para os resultados da mediação tanto para o cidadão quanto para o judiciário. Esse resultado demonstra a importância de investimento na formação do mediador para que possa conduzir o procedimento da melhor maneira possível, auxiliando as partes a alcançarem resultados positivos e reestabelecerem o diálogo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

A presente dissertação procurou testar os efeitos da coprodução e das competências do mediador nos resultados da mediação Judicial no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário aplicada pelo TJDFT.

A partir dos resultados apresentados no capítulo 4, bem como a discussão do capítulo 5, identificou-se que, embora, a mediação judicial seja um procedimento altamente coproduzido, a variável de coprodução não permaneceu nos modelos empíricos e, por esse motivo, as hipóteses de que (a) a ocorrência da coprodução aumenta a probabilidade de percepção dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço (H3) e (b) a ocorrência da coprodução aumenta a probabilidade de percepção dos resultados da Mediação Judicial para o Judiciário (H4) não foram comprovadas. Infere-se que este resultado se deu devido à complexidade dos casos mediados, o que faz com que a percepção de cooperação para se chegar a um resultado seja de difícil observação. É válido mencionar ainda que foi observado que os itens de coprodução que compõem a variável testada na regressão logística medem a cooperação entre as partes para o procedimento, não necessariamente a cooperação para geração de resultados. Assim, aponta-se a necessidade de revisão dos itens que medem coprodução para que os resultados possam ser articulados com os demais construtos observados.

Com relação ao resultado evidenciado de que as competências do mediador aumentam a probabilidade de percepção positiva dos resultados da Mediação Judicial para o usuário do serviço e para o judiciário, observa-se que, para o cidadão, o mediador é o principal responsável pelo

direcionamento do procedimento de mediação judicial, bem como pelos resultados alcançados com o procedimento. Assim, quanto mais efetiva a atuação do mediador, mais bem avaliado é o serviço. Um resultado interessante deste estudo consiste na constatação de que a percepção de coprodução para o usuário se dá por meio da atuação do mediador, assim, mostra-se válida a construção de itens que vislumbrem essa relação e seus impactos para os resultados do serviço.

A avaliação dos usuários quanto à satisfação dos serviços públicos pode proporcionar aos gestores possibilidades de melhorias na prestação desses serviços. Ademais, esta pesquisa contribuiu para o avanço teórico do estudo das referidas variáveis, tendo em vista que foi encontrada uma relação entre as competências do prestador e os resultados do serviço para o cidadão e para a organização. Embora a coprodução não tenha permanecido nos modelos testados, o estudo avança no sentido de que sugere a relação de coprodução por meio da atuação do mediador, bem como a melhoria dos itens que medem a percepção de coprodução e de resultados para o cidadão para fins de resultado do serviço. O trabalho também pode contribuir para o desenvolvimento de conhecimento relacionado ao tema e suas interações, e proporcionar opções de fortalecimento da PSU aplicada pelo TJDFT, uma vez que a avaliação dos usuários infere em eficiência do setor público (Kelly, 2005) por meio do alcance do bem estar social, assim os resultados deste estudo podem abrir novas possibilidades de avaliação da percepção dos usuários do serviço de mediação judicial.

6.1 Recomendações práticas

A mediação judicial é um procedimento utilizado pelos tribunais de justiça como meio de acesso à justiça, empoderamento das partes envolvidas em processos judiciais e resolução de conflitos por meio da autocomposição, cujo objetivo maior é a pacificação social. É importante que ações como a PSU sejam realizadas a fim de responder para administração pública sobre os resultados das ações desenvolvidas, bem como propiciar uma resposta ao cidadão quanto à qualidade do serviço prestado. Mais importante ainda é contar com a participação do cidadão para construção e avaliação deste serviço em que ele é o protagonista da solução.

Observa-se que, por meio do instrumento atual de medição da satisfação do usuário, a existência de uma grande dificuldade de percepção das partes quanto à coprodução para geração de resultados e valor agregado ao serviço final. Desse modo, sugere-se ao TJDFT a revisão dos itens que medem coprodução e resultados para o cidadão. Essa revisão pode ser realizada a partir

de grupos focais compostos por pessoas que já participaram como partes em mediações judiciais, mediadores e gestores responsáveis por ações estratégicas nos CEJUSCs e NUPEMEC. Após a realização dos grupos focais o pesquisador poderá sugerir uma primeira revisão dos itens com base na literatura e nas categorias extraídas nos grupos para posterior validação com juízes e aplicação do instrumento. Isto posto, reitera-se a importância de revisão dos itens referidos para que o TJDFT possa obter resultados mais articulados com o procedimento que visem a melhoria do serviço prestado aos cidadãos.

6.2 Limitações

A primeira limitação deste estudo refere-se ao potencial de generalização dos resultados, uma vez que a pesquisa se refere apenas aos resultados do TJDFT, visto que cada Tribunal possui autonomia para avaliação de seus serviços, sendo assim os instrumentos de medição de satisfação não são padronizados no Brasil. O procedimento de mediação é minimamente padronizado devido às regras estabelecidas por meio de leis e do CNJ, no entanto pode variar em alguns quesitos de estado para estado.

A segunda limitação está centrada na necessidade de uma equipe no NUPEMEC responsável pela PSU, com a falta de servidores públicos, a composição e a transcrição dos dados brutos para o banco de dados ficou prejudicada. Neste mesmo quesito ressalta-se a necessidade de um trabalho mais articulado para com os respondentes, devido ao número de respostas em branco encontradas nos formulários, otimizando assim a amostra.

A terceira limitação refere-se a escassez de literatura e estudos empíricos que permitam relacionar e fundamentar os resultados encontrados nesta pesquisa. Por fim, a quarta limitação diz respeito aos desafios de se trabalhar com um banco de dados secundário, uma vez que exige do pesquisador esforço para que os dados possam ser tratados academicamente com embasamento teórico e empírico.

6.3 Agenda de Pesquisa

Como agenda de pesquisa, apresentam-se as possibilidades de estudos a fim de promover o desenvolvimento teórico e prático no campo dos estudos sobre inovação e coprodução no setor de serviços públicos. Dessa forma, seriam interessantes estudos adicionais para: a) comparar os resultados encontrados no banco de dados de mediação judicial com os resultados do banco de

dados de conciliação judicial para que possa ser verificado se as relações encontradas são as mesmas; b) realizar a replicação da pesquisa de satisfação do usuário em outros CEJUSCs, para investigar as relações entre as variáveis, bem como a manutenção das relações encontradas neste estudo. Para a replicação seria interessante à composição de um instrumento que pudesse ser generalizado em todo o Brasil, proporcionando assim uma medida única nacionalmente que poderia articular melhor os resultados da justiça e munir de informações o CNJ para melhoria da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses; c) testar as relações entre os efeitos da coprodução para os resultados do serviço, por meio da conjugação de métodos qualitativos e quantitativos d) testar as relações encontradas nos resultados deste estudo quanto à percepção de coprodução do usuário por meio das competências do prestador, almejando o fortalecimento da área. De modo geral, a agenda de pesquisa na área de inovação e coprodução deve estar voltada a estudos que visem à expansão, avaliação e aprimoramento do campo, tornando os resultados cada vez mais consistentes.

7. REFERÊNCIAS

Albury, D. (2005). Fostering Innovation in Public Services. *Public Money and Management*, January.

Azevedo, A. G (Org.). (2015). *Manual de Mediação Judicial*. 5ª ed. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD.

Barras, R. (1986). Towards a theory of innovation in services. *Research Policy*, 15, 161-173.

Bardin, L. (2009). Análise de conteúdo. *Edições 70 LDA*, Lisboa.

Bezerra, M. T. (2009). O processo virtual como instrumento de acesso à justiça no Juizado Especial Federal da subseção judiciária de Sobral/CE. *Revista ESMAFE. Escola de Magistratura Federal da 5. Região*, Recife, n. 19, v.2, p. 337- 380.

Bloch, C. (2010). *Towards a conceptual framework for measuring public sector innovation*. Recuperado em 24 de novembro de 2014, de innovation.govspace.gov.au/files/2011/08/APSII-Draft-Discussion-Paper.pdf.

Brudney, J. L., & England, R. E. (1983). Toward a definition of the coproduction concept. *Public Administration Review*, 59-65.

Chen, J., Tsou, H., & Ching, R.(2011). Co-production and its effects on service innovation. *Industrial Marketing Management*, 40,p. 1331-1346.

Creswell, J.W. (2010). *Projeto de pesquisa – métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 3ª ed. Artmed, Porto Alegre.

Djellal, F., Gallouj, F. & Miles, I. (2013). Two decades of research on innovation in services: Which place for public services? *Structural Change and Economic Dynamics*, 27, 98–117.

Edvardsson, B., Gustafsson, A., Kistensson, P., & Witell, L. Customer integration in service innovation. In: Gallouj, F. & Djellal, F. (2010). *The handbook of innovation in services*. Edward Elgar Publishing Limited, Massachussets, USA.

Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004. (2004). Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Brasília. Recuperada em 10 de dezembro de 2014, de <http://www.planalto.gov.br/ccivII/03/Constituicao/Emendas/Emc/emc45.htm>

Field, A. (2009). *Descobrimo a estatística usando o SPSS*. 2ª ed. Bookman e Artmed, Porto Alegre.

Fleury, M. T. L., & Fleury, A. (2001). Construindo o conceito de competência. *Revista de administração contemporânea*, 5(SPE), 183-196.

Flick, U. (2009). *An introduction to qualitative research*. SAGE, London.

Gadrey, J. (2001). Emprego, produtividade e avaliação do desempenho dos serviços. In: *Relação de Serviço – produção e avaliação*, São Paulo: Senac, p.23-66.

Gallouj, F., & Weinstein, O. (1997). Innovation in services. *Research Policy*, 26, 537–556.

Gallouj, F. (1998). Innovating in reverse: services and the reverse product cycle. *European Journal of Innovation Management*, 1(3), 123–138. doi:10.1108/14601069810230207

Gallouj, F. (2002). Innovation in services and the attendant old and new myths. *Journal of Socio-Economics*, 31, 137–154.

Gallouj, F. (2007). Economia da inovação: um balanço dos debates recentes. In Bernardes, R., & Andreassi, T. (Orgs.). *Inovação em serviços intensivos em conhecimento*. São Paulo: Saraiva.

Gallouj, F., & Savona, M. (2008). Innovation in services : a review of the debate and a research agenda, 149–172. doi:10.1007/s00191-008-0126-4

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada de dados*. Bookman.

Halvorsen, T., Halknes, J., Miles, I., & Roste, R. (2005). On the differences between Public and Private Sector Innovation. *NIFU STEP*, Oslo, Norway.

Hauknes, J. (1996). Innovation in the service economy. *STEP Rapport*.

Hauknes, J. (1998). Services in innovation – innovation in services. *Step Report*, n.13.

Hertog, P. D. (2000). Knowledge-intensive business services as co-producers of innovation. *International Journal of Innovation Management*, 4(04), 491-528.

Johnson, R.B., Onwueguzie, A.J., & Turner, L.A. (2007). Toward a definition of missed methods research. *Journal of mixed methods Research*, 1 (2), 112-133.

Kelly, J. M. (2005). The dilemma of the unsatisfied customer in a market model of public administration. *Public Administration Review*, 76-84.

Koch, P., & Hauknes, J. (2005). On Innovation in the Public Sector. *Publin Report D20*, NIFU STEP, Oslo, Norway.

Lam, W. F., & Wang, X. (2014). The cognitive foundation of a co-production approach to performance measurement: how do officials and citizens understand government performance in China?. *Public Administration and Development*, 34(1), 32-47.

Lei 13.140, de 26 de junho de 2015. (2015). Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília. Recuperado em 25 de novembro de 2015, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm.

Lei 13.105, de 16 de março de 2015. (2015). Código de Processo Civil. Recuperado em 25 de novembro de 2015, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm.

Lusch, R. F., Vargo, S. L., & O'Brien, M. (2007). Competing through service: Insights from service-dominant logic. *Journal of retailing*, 83(1), 5-18.

Malhorta, N. K.(2012). Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. *Bookman*.

MANUAL, D. O. (2005). Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. *Publicação Conjunta da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e Gabinete Estatístico das Comunidades Européias*.

Mello, K. S. S. & Baptista, B. G. L. (2011). Mediação e conciliação no judiciário: dilemas e significados. *Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*. Vol. 4, no 1, p. 97-122.

Miles, I. (2013). Public service innovation: what messages from the collision of innovation studies and services research?. In Osborne, S. P., & Brown, L. (Eds.). *Handbook of innovation in public services*. Cheltenham, UK – Northampton, MA, USA: Edward Edgar.

Mustak, M., Jaakkola, E., & Halinen, A. (2013). Customer participation and value creation: a systematic review and research implications. *Managing Service Quality: An International Journal*, 23(4), 341-359.

Osborne, S.P. (2013). A services-influenced approach to public service innovation?. In Osborne, S. P., & Brown, L. (Eds.). *Handbook of innovation in public services*. Cheltenham, UK – Northampton, MA, USA: Edward Edgar.

Osborne, S.P.; Brown, L. (2013). Introduction: innovation in public services. In Osborne, S. P., & Brown, L. (Eds.). *Handbook of innovation in public services*. Cheltenham, UK – Northampton, MA, USA: Edward Edgar.

Ostrom, E. (1996). Crossing the great divide: coproduction, synergy, and development. *World development*, 24(6), 1073-1087.

Ostrom, A. L., Bitner, M. J., Brown, S. W., Burkhard, K. A., Goul, M., Smith-Daniels, V. & Rabinovich, E. (2010). Moving forward and making a difference: research priorities for the science of service. *Journal of Service Research*.

Ottmann, G., Laragy, C., Allen, J., & Feldman, P. (2011). Coproduction in practice: participatory action research to develop a model of community aged care. *Systemic practice and action research*, 24(5), 413-427.

Passani, A., Corrêa, M.G., & Bastos, S. (2014). *Resolução de Conflitos para representantes de Empresas*. Brasília: Centro de Educação a Distância da Universidade de Brasília – CEAD/UnB.

Peduzzi, P., Concato, J., Kemper, E., Holford, T. R., & Feinstein, A. R. (1996). A simulation study of the number of events per variable in logistic regression analysis. *Journal of clinical epidemiology*, 49(12), 1373-1379.

Perry, K. (2010) *Innovation in the public sector: Putting it into Perspective*.

Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010. (2010). Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Judiciário e dá outras providências. Brasília. 2010. Recuperado em 05 de janeiro de 2015, de <http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29%20%20-de-novembro-de-2010>

Richardson, R. J. (2010). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

Sadek, M. T. A. (2004). Judiciário: perspectivas de reforma. *Revista Opinião Pública*, Campinas, v. 10, n. 1, p. 01-62, Maio.

Sadek, M. T. A. (2010). Judiciário: uma nova instituição. *Cadernos ADENAUER*, São Paulo, v. XI, p. 27-45.

Shim, J. T., Sheu, T. S., Chen, H. G., Jiang, J. J., & Klein, G. (2010). Coproduction in successful software development projects. *Information and Software Technology*, 52(10), 1062-1068.

Schumpeter, J. (1985). *A teoria do desenvolvimento econômico*. São Paulo: Nova Cultural.

Sousa, M.M, & Guimarães, T. A. (2014). Inovação e desempenho na administração judicial: desvendando lacunas conceituais e metodológicas. *Revista de Administração e Inovação*, 11(2), 321-344.

Stumpf, J. C. (2009). Judiciário: morosidade e inovação. *Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas*. Porto Alegre.

Strokosch, K. (2013). Co-production and innovation in public services: can co-production drive innovation?. In Osborne, S. P., & Brown, L. (Eds.). *Handbook of innovation in public services*. Cheltenham, UK – Northampton, MA, USA: Edward Edgar.

Sundbo, J., & Gallouj, F. (1998). Innovation in services. *SIAS SynthesisPaper*, n.2.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using multivariate statistics*. Pearson.

Tidd, J., Bessant, J., & Pavitt, K. (2005). *Managing innovation: integrating technological, market and organizational change*. 3^a ed. Chichester, West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.

Torring, J. (2013). Collaborative innovation in the public sector. In Osborne, S. P., & Brown, L. (Eds.). *Handbook of innovation in public services*. Cheltenham, UK – Northampton, MA, USA: Edward Edgar.

Tribunal de Justiça do Distrito Federal. (2013). Pesquisa de satisfação do usuário: Construção e Implantação no TJDF. Brasília. Recuperado em 15 de junho de 2014, de <http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/relatorios/nupemec/relatorio-semesteral-nupemec-1o-2013/anexo-07-guia-pesquisa-de-satisfacao-do-usuario/Anexo%2007%20-%20Guia%20Sistema%20de%20Gestao%20de%20Qualidade%20e%20Pesquisa%20de%20Satisfacao%20do%20Usuario.pdf>

Tribunal de Justiça do Distrito Federal. (2014). Pesquisa de satisfação do usuário. Brasília. Recuperado em 05 de dezembro de 2014, de <http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/pesquisa-de-satisfacao>

Vargas, E. R. (2006). *A dinâmica da inovação em serviços: o caso dos serviços hospitalares no Brasil e na França*. Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68 (Janeiro), p. 1-17.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). From Goods to Service(s): Divergences and Convergences of Logics, *Industrial Marketing Management*, 37(3), 254-259.

Vieira, J. L. & Pinheiro I. A. (2008). Contribuições do Conselho Nacional de Justiça para a Gestão do Judiciário. In: *Encontro ANPAD*, 32, 2008, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD.

Watanabe, K. (2005). Cultura da Sentença e Cultura da Pacificação. In: Yarchell, F. L. & Moraes, M. Z. (Org.). *Estudos em Homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover*, São Paulo: DPJ.

Wise, L. (2002). Public management reform: competing drivers of change. *Public Management Review*, 62(5), 555-567.

Zainuddin, N., Russell-Bennett, R., & Previte, J. (2013). The value of health and wellbeing: an empirical model of value creation in social marketing. *European Journal of Marketing*, 47(9), 1504-1524.

ANEXO A

Pesquisa de Satisfação do Usuário – Mediação – partes


TJDF

 Poder Judiciário da União
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

 Segunda Vice-Presidência
 Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação

CEJUSC-TAG
 Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Taguatinga

PESQUISA DE SATISFAÇÃO **MEDIAÇÃO — PARTES**

 Tipo de ação: Cível Família

Sala _____ Data _____

Prezado(a) cidadão(ã),

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

Por favor, responda às questões abaixo:

FRENTE E VERSO


Nessa ação você é:

 Requerente (parte que deu entrada no processo)

 Requerido (parte que foi acionada no processo)

Para este caso, a mediação foi:

 Muito apropriada

 Pouco apropriada

 Apropriada

 Inapropriada

Houve acordo sobre:

 Todas as questões Não houve acordo Algumas questões

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

Sim Não Em parte

Aspecto ou comportamento que fez com que se sentisse pressionado:

Você acredita que a mediação contribuiu para evitar conflitos futuros?

Sim Não Em parte

Você participaria do processo de mediação novamente? Sim Não

Você recomendaria a mediação para outras pessoas? Sim Não

Assinale o seu nível geral de satisfação com a mediação:

Muito satisfeito Insatisfeito
 Satisfeito Muito insatisfeito

Satisfação com a mediação e seus resultados

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

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

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

Mediadores A _____ B _____

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

Aspectos gerais

Facilidade de encontrar o local da mediação	5	4	3	2	1	N/A
Atendimento dado pelos servidores do Tribunal ao chegar no local	5	4	3	2	1	N/A
Qualidade do espaço físico para a realização da mediação	5	4	3	2	1	N/A

Visão do Poder Judiciário

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