

A TERCEIRIZAÇÃO DA ASSESSORIA JURÍDICA E SEUS EFEITOS NA AUTOCOMPOSIÇÃO EM DEMANDAS CONTRA GRANDES EMPRESAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Rodrigo Fagundes Luz Serrano

Mestrando em Ciência Política e Relações Internacionais na Universidade Federal da Paraíba. Especialista em Direito Processual Civil pelo Centro Universitário Internacional. Especialização em andamento em Direito Médico e da Saúde na Universidade Potiguar. Bacharel em Direito pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: rodrigofagundesluzserrano@gmail.com

Resumo: Existe uma grande dificuldade em se realizar a autocomposição entre os litigantes em demandas que envolvam grandes empresas nos Juizados Especiais Cíveis. Apesar das ações contra grandes empresas representarem 88% dos processos nestes órgãos do Poder Judiciário e um de seus princípios orientadores seja o do incentivo à autocomposição, raramente ela acontece fora dos “mutirões de conciliação”, com índice de apenas 34,5% de acordo nas audiências de conciliação. Através de uma pesquisa em bibliografia especializada e em edital de licitação para terceirização de assessoria jurídica, é demonstrado que a terceirização deste serviço nas grandes empresas é um dos fatores que leva a esta situação, tendo em vista que dificulta o pleno conhecimento da causa pelo advogado face a ausência de contato direto com os fatos e direitos de que trata a demanda, além da baixa remuneração. A imposição de penalidades pecuniárias e de indenização automática em danos morais e materiais são soluções apontadas para a resolução deste problema encontrado nos Juizados Especiais Cíveis.

Palavras-chave: Autocomposição, Conciliação, Juizados Especiais Cíveis, Terceirização.



INTRODUÇÃO

Este trabalho busca, através de pesquisa em bibliografia especializada e em edital de licitação para terceirização de assessoria jurídica, expor a ineficiência das audiências de conciliação nos Juizados Especiais Cíveis (JEC's) em ações contra grandes empresas, tendo em vista que as mesmas raramente oferecem propostas de acordo. Esta situação fere um dos fundamentos dos JEC's, o incentivo à autocomposição entre as partes, que utiliza os meios alternativos de resolução de conflitos e a busca de uma solução amigável para o problema que está em discussão no processo.

Para isto, é apresentado breve histórico dos JEC's, bem como exposição de seus princípios orientadores, conforme a Lei e a doutrina. Logo em seguida, são apresentadas as características da autocomposição entre as partes, que é extremamente benéfica para a pacificação do conflito, assim como suas modalidades e vantagens.

A terceirização da assessoria jurídica de empresas é colocada do modo como ela de fato opera, mostrando as desvantagens desta estrutura adotada por grandes empresas para a solução de conflitos por meio de acordo. Por fim, são apontadas soluções para este problema, que podem ser facilmente adotadas pelos Juizados Especiais Cíveis.

1. HISTÓRICO DOS JUIZADOS ESPECIAIS

A criação dos Juizados Especiais foi prevista no inciso I do artigo 98 da Constituição:

Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:

I - juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau; (BRASILb)

Contudo, sua efetiva implantação só veio a ocorrer após a aprovação da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, que entrou em vigor seis meses depois. Até então, funcionava o chamado Juizado de Pequenas Causas, que julgava e processava demandas cujo valor não poderia ultrapassar 20 salários mínimos.

Os Juizados Especiais Cíveis, criados pelos Tribunais de Justiça a partir da Lei nº 9.099/95, servem para promover a conciliação, o julgamento e a execução das causas consideradas de menor complexidade, sendo estas consideradas, conforme artigo 3º da referida norma, as demandas cíveis

cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo, as ações de despejo para uso próprio, bem como as ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente a 40 salários mínimos. Os JEC's também podem promover a execução de seus julgados e dos títulos executivos extrajudiciais, no valor de até quarenta vezes o salário mínimo. Eles não podem julgar causas de natureza alimentar, falimentar, fiscal e de interesse da Fazenda Pública, e também as relativas a acidentes de trabalho, a resíduos e ao estado e capacidade das pessoas, ainda que de cunho patrimonial.

Segundo Pierpaolo Cruz Bottini, os Juizados Especiais Cíveis são extremamente importantes, uma vez que:

É através deles que grande parcela da população tem acesso à Justiça, e é por eles que inúmeras demandas são resolvidas de forma célere e eficaz. Por isso, refletir e ocupar-se destas instituições é buscar o aprimoramento do ponto de contato da Justiça com a maioria dos cidadãos brasileiros que dela dependem para resolver seus conflitos (BRASIL; CEBEPEJ, p. 9).

A idéia-matriz dos Juizados é facilitar o acesso à justiça para o cidadão comum, principalmente para a camada menos favorecida da sociedade. Para implementá-la de modo eficiente, o legislador se valeu de um conjunto de inovações, que vão desde uma nova filosofia e estratégia na resolução dos conflitos de interesses até técnicas de abreviação e simplificação procedimental (Idem, p. 11).

2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Segundo o próprio artigo 2º da citada Lei dos Juizados Especiais, são princípios orientadores dos mesmos a oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, além da equidade e do incentivo à autocomposição entre os litigantes. Tudo para promover o máximo de rapidez do processo sumaríssimo, com rito que, como o próprio nome já diz, é extremamente sumário, com uma concentração de atos e celeridade que buscam promover a pacificação social do modo mais rápido possível.

2.1. PRINCÍPIO DA ORALIDADE

A oralidade implica na prevalência da palavra oral como principal meio de comunicação das partes, visando à simplificação e à celeridade dos trâmites processuais, sendo aplicado desde a apresentação do pedido inicial até a fase final dos julgados. A explanação dos argumentos de forma oral torna o julgamento muito mais interessante, produzindo um entendimento diverso em relação ao que se teria com a simples leitura das razões e votos escritos. Este princípio se manifesta a partir

do momento em que o autor se direciona a secretaria do Juizado Especial para instaurar processo mediante pedido oral, que é em seguida reduzido a termo. A defesa, o mandato, a prova, e até mesmo os embargos de declaração podem ser produzidos oralmente. Segundo Figueira Júnior e Tourinho Neto:

O princípio da oralidade traz em seu bojo outros norteamentos “principiológicos” complementares ou desmembramentos, representados pelos princípios do imediatismo, da concentração, da imutabilidade do juiz e da irrecorribilidade das decisões (FIGUEIRA JÚNIOR, TOURINHO NETO; p. 78).

2.2. PRINCÍPIO DA SIMPLICIDADE

Simplicidade implica que o Juizado Especial tem por escopo a compreensão da atividade judicial, por parte dos cidadãos, de modo a aproximá-lo do Poder Judiciário. Para tanto, o procedimento é simplificado, sem maiores formalidades, e compreendido facilmente pelas partes. Manifesta-se o princípio quando o juiz decide de modo conciso, destacando apenas o que seja essencial de forma simples e rápida, sem ensejar qualquer nulidade (BOCHENEK, p. 51). O processo deve ser simples no seu trâmite, despido de exigências burocráticas ou protelatórias, com a supressão de quaisquer fórmulas complicadas, inúteis ou obsoletas. O modo de comunicação processual pode ocorrer por qualquer meio, seja ele eletrônico ou postal, o que agiliza a ciência dos atos processuais. Não se admitem a reconvenção, a ação declaratória incidental e a intervenção de terceiros, evitando trâmites formais, privilegiando-se a rapidez e a simplicidade do procedimento.

2.3. PRINCÍPIO DA EQÜIDADE

A eqüidade ter sua previsão encontrada no artigo 6º da Lei dos Juizados Especiais:

Art. 6º O Juiz adotará em cada caso a decisão que reputar mais justa e equânime, atendendo aos fins sociais da lei e às exigências do bem comum (BRASILa)

Esta eqüidade implica em uma decisão justa e adequada ao caso concreto, mesmo que não condizente com os termos exatos previstos na legislação:

Não significa decidir contra a lei, mas acrescentar à decisão conteúdo social, conforme as circunstâncias do caso concreto. O juiz poderá mitigar o rigor excessivo do teor legal, dentro dos limites interpretativos que a própria legislação admite, quando sua aplicação puder oferecer conseqüências indesejáveis e resultados drásticos, imorais, incompatíveis com os ditames da justiça (BARBI apud BOCHENEK, 48)

Segundo Antônio César Bochenek, a decisão justa e equânime deve atender aos fins sociais da lei e às exigências do bem comum, sem o fim exclusivo de atender aos interesses das partes em conflito, deixando de lado os interesses gerais da coletividade, que representam as exigências do bem comum. Atender aos fins sociais significa aplicar a lei para resolver o litígio das partes, proporcionando a tranqüilidade social e satisfazendo os interesses da sociedade.

2.4. PRINCÍPIO DA INFORMALIDADE

Não há apego às formas procedimentais rígidas e preestabelecidas nos Juizados Especiais. O juiz deve exercer uma postura ativa, buscando soluções alternativas de ordem procedimental, não contrariando as formas processuais estabelecidas, a fim de obter uma prestação jurisdicional mais adequada com o direito material (BOCHENEK, p. 52). Os atos processuais serão válidos sempre que preencherem as finalidades para as quais forem realizados, atendidos os critérios norteadores dos Juizados Especiais, não havendo prevalência dos meios de realização dos atos processuais, desde que sejam moralmente legítimos. Isto não significa vulgarizar ou eliminar as formalidades, mas considerá-las como instrumentos de concretização do direito material. Deve-se considerar ainda que boa parte das pessoas que recorrem aos Juizados Especiais não constituem advogados, e, sendo leigas, não estão familiarizadas com as formalidades características do ambiente jurídico. A informalidade também visa à ampliação do acesso à justiça a estas camadas da população.

2.5. PRINCÍPIO DA ECONOMIA PROCESSUAL

Citando Arenhart e Marinoni, Bochenek afirma que este princípio “visa à obtenção do máximo de rendimento da legislação processual na aplicação do Direito, com o mínimo possível de emprego de atividades processuais” (BOCHENEK, p. 53). O ato processual não deve ser corrigido, repetido ou anulado, se da sua inobservância nenhum prejuízo tiver resultado para a parte contrária, ou seja, serão válidos sempre que preencherem as finalidades. A economia processual tem como finalidade o menor dispêndio da atividade jurisdicional, por conseqüência, a economia de tempo e custos. Este princípio se manifesta na possibilidade de acumulação de pedidos em um só processo, no julgamento antecipado do mérito quando não houver necessidade de provas orais em audiência, nos embargos declaratórios e na correção de ofício de erros materiais.

2.6. PRINCÍPIO DA CELERIDADE

Este princípio objetiva no exercício da função jurisdicional com a efetiva resolução do processo da forma mais breve possível. Com este intuito, “são limitados os princípios constitucionais da segurança jurídica, da ampla defesa, do contraditório, do devido processo legal, do cerceamento de defesa e da estabilidade dos atos processuais” (NUNES, apud BOCHENEK, p. 54). Um reflexo disto é que, frustrada a conciliação, automaticamente a audiência se transforma em instrução e julgamento, em que é possível a apresentação da defesa, a produção de provas, a manifestação sobre os documentos, a prolação da sentença, sempre que as condições sejam favoráveis e observados e respeitados os princípios constitucionais processuais.

3. AUTOCOMPOSIÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS

Um dos principais objetivos dos Juizados Especiais é que a resolução dos litígios ocorra do modo mais rápido e eficaz possível, condizente com os princípios elencados. Com a Lei nº 9.099/95, o Legislador trouxe para a seara judicial os meios alternativos de resoluções dos conflitos pela composição das partes. A resolução do litígio pela decisão judicial não é a opção preferível no sistema dos Juizados Especiais, ocorrendo apenas em um segundo momento. Segundo Tourinho Neto e Figueira Júnior, a autocomposição é a principal atribuição conferida aos Juizados Especiais pela Lei 9.099/95, considerando os resultados positivos que ela acarreta entre os litigantes, pois ambos os pólos da relação jurídico-processual tentarão encontrar “conjuntamente, de maneira não adversarial e com o maior grau de satisfação, a solução efetiva e rápida para o conflito instaurado e convertido em lide jurídica” (FIGUEIRA JÚNIOR; TOURINHO NETO, p. 73).

Ainda de acordo com estes autores, a autocomposição é estruturada sobre o tríptico fundamento das vias conciliatórias: funcionalidade, participação e pacificação ou coexistencialidade. É funcional, pois é um equivalente jurisdicional, existe uma prestação de tutela com resolução de mérito através da autocomposição. É participativo, pois existe o envolvimento das pessoas da comunidade em que ocorreu o conflito na busca da resolução, papel este desempenhado de forma destacada pelo juiz leigo na conciliação. E provoca a pacificação, pois afasta os efeitos da sentença de procedência ou improcedência do pedido, que provocam descontentamento em uma das partes, quando não nas duas.

Existe ainda a diferença entre transação e conciliação. Transação é “o negócio jurídico bilateral pelo qual as partes interessadas, fazendo-se concessões mútuas, previnem ou extinguem obrigações litigiosas ou duvidosas” (DINIZ apud FIGUEIRA JÚNIOR; TOURINHO NETO, p. 84). Conciliação, por sua vez, é a composição amigável sem haver necessariamente concessão por quaisquer das partes a respeito do pretensão direito alegado ou extinção de obrigação civil. Contudo, segundo Machado, a conciliação seria “a transação provocada pelo magistrado” (MACHADO, p. 293). Ainda nesta linha de entendimento, Bochenek afirma que:

Na conciliação, a autocomposição exige o comparecimento das partes perante o juiz ou conciliador e acontece durante uma audiência realizada exatamente para esse fim. Já a transação é a autocomposição que chega em juízo já formalizada, após a iniciativa exclusiva das partes. Pode ocorrer antes mesmo que o conflito de interesse seja apreciado em juízo, ou caso a lide já esteja instalada, até que aconteça o trânsito em julgado da sentença; contudo esta sempre ocorre fora do juízo e apenas é comunicada a este, para que o processo seja finalizado ou suspenso até o seu cumprimento total (BOCHENEK, p. 48).

Existem três modalidades de autocomposição: o reconhecimento do pedido, a renúncia ao direito e a transação. O reconhecimento do pedido ocorre com a inteira submissão do réu à pretensão do autor, satisfazendo-a sem opor resistência ou discutir pontos de fato ou de direito. Por sua vez, a renúncia a direito realiza-se com a renúncia do autor a direito alegado na demanda, deixando de ser credor se antes o era, extinguindo qualquer nexos jurídico substancial que eventualmente o ligasse ao réu relacionado ao objeto de litígio. A transação ocorre com mútua concessão entre as partes, com o réu disposto a satisfazer parcialmente a demanda do autor, e este último renunciando a impor a demanda por inteiro (FIGUEIRA JÚNIOR; TOURINHO NETO, p. 84).

4. TERCEIRIZAÇÃO DA ASSESSORIA JURÍDICA DE GRANDES EMPRESAS

Grande parte das ações em tramitação nos Juizados Especiais Cíveis é contra empresas de grande porte, em especial as empresas de telefonia, concessionárias de água, luz e esgoto, e as instituições financeiras, conforme dados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em “Perfil das Maiores Demandas Judiciais do TJERJ”. Ao todo, as ações contra estas instituições somam 88% das demandas nos JEC’s, sendo 50% somente contra as instituições financeiras.

Segundo dados presentes no documento acima, existe nos Juizados Especiais Cíveis uma:

concentração em empresas referentes a compras de baixo valor financeiro, associadas ou não a financiamentos por meio de cartão de crédito do lojista ou em demandas de serviços essenciais (telefonia fixa, água e esgoto, luz); tais ações referem-se a carteira pulverizada de

clientes, com valores reclamados relativamente baixos e envolvendo maioria de pessoas físicas (TJERJ, p. 6)

Apesar de haver uma grande demanda contra estas empresas, elas possuem um departamento jurídico muito pequeno, considerando o volume de ações. Isto ocorre como estratégia para a redução dos custos, sendo o departamento jurídico acionado apenas em demandas de grande porte ou trabalhistas (MATSUURA, 2017). As outras ações ficam a cabo de escritórios terceirizados, contratados com base no preço de seus serviços. Como as ações nos Juizados Especiais Cíveis tratam de valores até 40 salários mínimos, são os escritórios terceirizados os responsáveis pela condução das ações e que, por sua vez, terceirizam ainda mais, contratando outros advogados terceirizados para atuar nas audiências.

Os escritórios terceirizados em geral são compostos por alguns advogados responsáveis e um grande número de bacharéis, que analisam a demanda de forma superficial e as respondem com petições padrão adotadas na maior parte das ações. Tais petições são anexadas ao processo à distância, tendo em vista que a maior parte dos JEC's utilizam plataformas virtuais de movimentação processual. Para o comparecimento físico nas audiências, são contratados outros advogados terceirizados, que atuam nos municípios da demanda ou em cidades vizinhas. Tudo isso para receberem entre R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e R\$ 200,00 (duzentos reais) por cada processo nos JEC's, como pode ser visto na tabela de pagamentos em edital licitatório para terceirização de serviços de assessoria jurídica promovido pelo Banco do Brasil (BB S.A.), sendo este valor repartido entre o escritório principal e todos os envolvidos. Não cabe neste trabalho discutir sobre o que alguns autores têm chamado de "proletarização" da atividade advocatícia, mas ela é bem evidente nesta estrutura.

5. TERCEIRIZAÇÃO E SEU PREJUÍZO PARA A AUTOCOMPOSIÇÃO

A situação relatada acima serve apenas para subsidiar uma das explicações sobre por que é tão difícil ocorrer conciliação nos JEC's em ações contra empresas de grande porte. Segundo dados do Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais (CEBEPEJ), em pesquisa encomendada pelo Ministério da Justiça através da Secretaria de Reforma do Judiciário feita em nove capitais do país, o percentual médio de acordo em audiências de conciliação nos Juizados Especiais Cíveis é de 34,5% (BRASIL; CEBEPEJ, p. 32), percentual que a própria pesquisa considera bastante desapontador:

A pedra de toque dos Juizados é a pacificação dos conflitantes por meio de solução amigável. A pesquisa revela que o índice de acordos está aquém do esperado, e muitos dos acordos celebrados não são cumpridos espontaneamente, exigindo a sua execução, o que sugere a necessidade de urgente e decisivo investimento na melhoria do recrutamento, qualificação, treinamento e aperfeiçoamento permanente dos conciliadores/mediadores (BRASIL; CEBEPEJ, p. 12).

Existe variação desta proporção entre as cidades pesquisadas. Naquelas em que prevalecem as ações relativas a direito do consumidor, como Porto Alegre, a autocomposição só ocorre em 21,3% das audiências de conciliação. São Paulo, Belém e Rio de Janeiro aparecem logo em seguida, com 22%, 24,3% e 26,2%, respectivamente. O percentual médio só é elevado ao patamar acima dos 30% em virtude de Fortaleza que, devido às peculiaridades do juizado voltado para questões relativas a acidentes de trânsito, possui proporção de 69% de acordo nas audiências de conciliação.

Uma das possíveis causas deste problema é o afastamento do advogado da causa, que, em virtude da terceirização, envolve um grande número de pessoas e distancia o advogado que peticiona e o que vai à audiência das razões de fato e de direito que motivaram o autor a entrar com a demanda no JEC. Como não existe uma análise profunda sobre a particularidade de cada caso, os advogados que atuam nas audiências na maioria das vezes agem apenas no intuito de evitar a revelia e garantir a defesa em alguma questão momentânea levantada na audiência.

A Lei 9.099/95 coloca a figura do preposto como representante da empresa no intuito de facilitar a autocomposição entre os litigantes, pois o mesmo teria conhecimento acerca do problema do autor e poderia oferecer uma solução proveitosa para ambas as partes. Contudo, o preposto, normalmente um funcionário da empresa, em geral desconhece as demandas relativas à causa, se limitado a cumprir um papel meramente formal de dizer que a empresa não possui proposta de acordo, entregando todo o poder de decisão aos magistrados, contrariando o incentivo à autocomposição dos JEC's. Na maioria das vezes, os casos só são analisados com cuidado e propostas de acordo oferecidas quando são realizados os chamados “mutirões de conciliação”, esforços concentrados com o objetivo de resolver ações pendentes que só acontecem quando a situação perante uma determinada empresa já está crítica.

Em grandes empresas, existe uma clara divisão setorial de atribuições (BRADESCO, ITAÚ). O funcionário responsável por atender o cliente, vender um produto, solucionar qualquer demanda do consumidor, dificilmente será o mesmo que acompanhará a ação judicial. Isto implica no desconhecimento por parte do preposto acerca da situação do cliente e de sua demanda, de modo

que raramente são feitas propostas de acordo satisfatórias, que efetivamente exista a prestação de tutela com resolução de mérito através da autocomposição.

CONCLUSÃO

Os Juizados Especiais Cíveis, apesar de possuírem uma estrutura voltada para a autocomposição entre as partes, acabam por ser sabotados em virtude do desinteresse de diversas empresas em realizar acordos. Advogados afastados da causa e prepostos que desconhecem a demanda contribuem para o baixo índice de acordos realizados nos JEC's.

Uma das possíveis soluções para isto seria a imposição de penalidades pecuniárias a serem pagas ao juízo pela empresa quando não oferecesse uma proposta de acordo, ou uma que não fosse ao menos decente, que ao menos mostrasse que a empresa possui a vontade de conciliar. Tal penalidade serviria para custear a estrutura usada para a tentativa de conciliação, tendo em vista os gastos do Poder Judiciário com a manutenção dos Juizados Especiais, que possuem a gratuidade como padrão em ações movidas na primeira instância.

Outra solução seria a condenação automática da empresa em danos morais e materiais pagos ao autor, considerando que ela, com a ausência de proposta decente de acordo, prejudicou o autor, que perdeu seu tempo comparecendo a uma audiência que não foi frutífera. Além disso, também prejudicou o conciliador, que com o tempo perdido poderia auxiliar na tentativa de autocomposição entre outras partes de um processo diferente, e prejudicou todos os usuários do Juizado, pois atrasou o andamento de outras ações com o uso de um horário da pauta com algo inútil.

A perda de dinheiro é uma das formas para que grandes empresas reconheçam a deficiência em seu apoio jurídico, com poucos advogados trabalhando diretamente para ela. Comparando a valor das quantias pagas a título de indenização e de penalidade pecuniária com os gastos que seriam feitos com a contratação de mais advogados, as empresas iriam notar que é mais vantajoso, tanto do ponto de vista financeiro quando de marketing externo, ampliar o quadro de assessores jurídicos.

Advogados que trabalhem diretamente para uma empresa, com conhecimento acerca do funcionamento da mesma, tendo um contato direto cotidiano com os demais funcionários e seu relacionamento com os clientes certamente possuem maiores condições de manter um diálogo com

o consumidor dos serviços e produtos dela e, eventualmente, chegar a uma autocomposição nos moldes propostos para os Juizados.

REFERÊNCIAS

BB, Banco do Brasil S.A. **Edital nº 2013/16655(7421)**. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/docs/pub/siteEsp/dilog/dwn/edCred13.16655.pdf>>. Acesso em 30/07/2017.

BOCHENEK, Antônio César. **Princípios Orientadores dos Juizados Especiais**. Disponível em <<http://www.ceap.br/material/MAT0204201483757.pdf>>. Acesso em 30/07/2017.

BRADERCO S.A. **Estrutura Organizacional**. Disponível em: <<http://www.bradescom.com.br/site/conteudo/interna/default.aspx?secaoId=670>>. Acesso em 30/07/2017.

BRASIL, Ministério da Justiça; CEBEPEJ, Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais. **Juizados Especiais Cíveis – estudo**. Brasília: Ministério da Justiça, 2007.

BRASIL. República Federativa do. **Código de Processo Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em 30/07/2017.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 30/07/2017.

_____. **Lei 9.099 de 26 de Setembro de 1995**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm>. Acesso em 30/07/2017.

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias; TOURINHO NETO, Fernando da Costa. **Juizados Especiais Cíveis e Criminais – comentários à Lei 9.099/1995**. 7. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

ITAÚ S.A. **Administração do Banco Itaú Holding Financeira**. Disponível em: <<http://ww13.itau.com.br/PortalRI/HTML/port/governanca/administracao.htm>>. Acesso em 30/07/2017.

MACHADO, Antônio Cláudio da Costa. **Código de Processo Civil Interpretado**. Barueri: Manole, 2009.

MATSUURA, Lilian. **Bancos preferem grandes equipes de advogados.** Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2009-nov-23/bancos-preferem-grandes-equipes-advogados-terceirizar-acoes>>. Acesso em 30/07/2017.

TJERJ, Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Perfil das Maiores Demandas Judiciais do TJERJ.** Disponível em: <www.stf.gov.br/noticias/imprensa/relatorio.doc>. Acesso em 30/07/2017.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da (coordenador). **Perfil do acesso à justiça nos juizados especiais cíveis.** Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2015.

