

AS SOLUÇÕES CONSENSUAIS DE CONFLITOS NO BRASIL: OS DESAFIOS E AS PERSPECTIVAS DA EFETIVAÇÃO DO DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA POR MEIO DOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA – CEJUSCs

Polyana Boaventura de Almeida¹

Amanda de Souza Morais²

Daiane Zappe Viana Veronese³

RESUMO

O presente artigo tem como temática a solução consensual de conflitos no Brasil e a efetivação do direito fundamental de acesso à justiça, conforme dispõem a Constituição Federal, o vigente Código de Processo Civil, a Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação) e a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). No cenário atual, trata-se de relevante tema social, científico e jurídico, tendo em vista a necessidade de atendimento das demandas que repercutem no âmbito do Poder Judiciário. Assim, os métodos autocompositivos têm sido cada vez mais discutidos e adotados, tanto em razão da mora na prestação da tutela jurisdicional, quanto por conta dos possíveis benefícios inerentes à sua utilização. Tal análise abrange a investigação acerca dos mecanismos de resolução de conflitos, a verificação dos entraves nesse percurso e as possibilidades de efetivação do acesso à justiça por meio dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs. Esta pesquisa visa ilustrar a importância da mediação e da conciliação, no propósito de efetivação do acesso à justiça e de consecução de soluções satisfativas aos envolvidos. A metodologia fundou-se em pesquisas bibliográficas mediante o exame da doutrina jurídica, de artigos científicos e de análise legislativa sobre o tema. Quanto ao resultado, observou-se que a mediação e a conciliação são fundamentais à redução do volume de disputas judiciais, à celeridade processual, à resolução satisfativa para os envolvidos no conflito e à efetivação do direito fundamental de acesso à justiça, embora ainda existam muitos desafios práticos a serem enfrentados.

Palavras-chave: acesso à justiça; resolução de conflitos; Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs; mediação; conciliação.

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa em tela, versa sobre a solução consensual de conflitos no Brasil e a efetivação do direito fundamental de acesso à justiça, por meio dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs. O cerne da discussão

¹ Graduanda em Direito, Unidade de Ensino Superior de Feira de Santana (UNEF), polyaventura@gmail.com

² Especialista em Direito Penal e Direito Processual Penal (UNIFACS). Unidade de Ensino Superior de Feira de Santana (UNEF), professoraamandamorais2023@gmail.com

³ Mestre em Ciências Jurídico-Criminais (Universidade de Coimbra), Unidade de Ensino Superior de Feira de Santana (UNEF), direito@unef.edu.br / advogadadaiane@hotmail.com

proposta parte do seguinte problema: Ante o crescente número de litígios no âmbito do Poder Judiciário e o efeito reflexo de morosidade no julgamento dos processos, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs se revelam como possível meio de efetivação do direito fundamental de acesso à justiça?

O interesse sobre o tema surgiu como efeito da verificação da atual conjuntura de elevado volume processual na esfera do Poder Judiciário brasileiro e dos potenciais prejuízos decorrentes de tal realidade, a qual estabelece o desafio de desconstrução da cultura de judicialização dos conflitos com vistas à redução da massa processual, à promoção da celeridade na solução dos conflitos, bem como à criação de oportunidades aos ligantes para que exerçam a própria autonomia na solução de suas controvérsias por meio de mediações e conciliações, viabilizando-se a edificação de um convívio pacífico e respeitoso.

O direito, enquanto sistema normativo, concretiza as suas funções na medida em que acompanha as mutações sociais e se adapta à complexidade das relações travadas intersubjetivamente, e o objeto de estudo da presente pesquisa revela-se de grande importância nessa necessária trajetória de ajustamento do universo jurídico às vivências e estruturas sociais.

Nesse sentido, o objetivo geral pretendido consiste em discutir as dificuldades e as possibilidades para uma justiça acessível a partir dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs, e de que forma podem ser aplicados métodos adequados como a mediação e a conciliação em situações conflitantes. Para tal escopo, como objetivos específicos, almeja-se:

- a) Refletir a efetivação cidadã do direito fundamental de acesso à justiça, assim como os princípios da duração razoável do processo e da celeridade;
- b) Conhecer a implantação e o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs e do CEJUSC Digital;
- c) Analisar a legislação brasileira aplicável à mediação e à conciliação, os respectivos princípios norteadores e as atuações do mediador e do conciliador;
- d) Explanar a importância do Sistema de Justiça Multiportas e do Sistema Multiportas Digital.

Quanto às considerações metodológicas, após a escolha do tema, foram realizadas pesquisas bibliográficas e documentais concernentes à importância do acesso à justiça por meio dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs. Foi empregada pesquisa bibliográfica do tipo revisão de

literatura e documentos, de caráter exploratório e flexível, com a finalidade de facilitar o entendimento e de proporcionar o aprofundamento da investigação.

A metodologia aplicada está pautada na obra “Como elaborar projetos de pesquisa?”, do autor Antônio Carlos Gil. Conforme Gil (2002, p.44), “A pesquisa bibliográfica é a desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Estes instrumentos possibilitam aos pesquisadores o acesso a diversos pensamentos a serem explicitados no decorrer da construção.

A análise se deu a partir de levantamento teórico e de dados presentes na doutrina jurídica, em livros, em revistas e artigos científicos e na legislação pátria correlata ao tema. Tais métodos são considerados os mais adequados para o estudo proposto, uma vez que permitem consultar uma gama de autores especialistas no assunto, bem como tecer um diálogo entre eles.

A tipologia da pesquisa é qualitativa, já que buscou-se, sob um viés subjetivo, analisar as diferentes opiniões. Os conceitos em questão são: acesso à justiça; resolução de conflitos; Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs; métodos autocompositivos; mediação; conciliação e Sistema Multiportas.

Arelados aos objetivos específicos, os instrumentos de pesquisa utilizados para obtenção de dados foram, respectivamente: levantamento bibliográfico, fichamento de leitura, análise de dados, possíveis respostas à questão-problema e a produção escrita.

O desenvolvimento do presente artigo está estruturado em capítulos. No primeiro capítulo, é apresentada a Introdução. No segundo capítulo, foram discutidos a efetivação cidadã do direito fundamental de acesso à justiça, os princípios da duração razoável do processo e da celeridade, a implantação e o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs e do CEJUSC Digital. Em seguida, no terceiro capítulo, são anunciados a legislação brasileira aplicável à mediação e à conciliação, os princípios norteadores e as atuações do mediador e do conciliador. No quarto capítulo, são descritos o Sistema de Justiça Multiportas e o Sistema Multiportas Digital. Por termo, está disposta a conclusão.

2 EFETIVAÇÃO CIDADÃ DO DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA

O direito fundamental de acesso à justiça, considerado um dos pilares da democracia, está expressamente previsto na Constituição da República por meio do inciso XXXV, do artigo 5º, nos seguintes termos: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 2019, p. 17). Refere-se a direito intrinsecamente vinculado à dignidade humana, valor medular da Lei Maior brasileira. Segundo Ada Pellegrini Grinover (1999, p.82), “representa o que de mais moderno existe na tendência universal rumo à diminuição da distância entre o povo e a justiça.”

Ao prever os direitos individuais e coletivos e estabelecer o acesso à justiça, a Carta Magna o considera tanto numa perspectiva repressiva, quanto numa linha preventiva, ambas por meio da intervenção do Poder Judiciário e da prestação de sua tutela face à efetiva violação ou ameaça a direito. Neste mesmo sentido dispõe o artigo 3º, *caput*, do Código de Processo Civil. Trata-se de “Conceber a realização da justiça como valor superior em relação à forma para sua obtenção” (...) e de realizar “os direitos violados ou ameaçados com o mínimo de convulsão social” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12).

Todavia, é preciso destacar que, se por um ângulo, a inafastabilidade da jurisdição favoreceu o exercício do direito de ação como consectário do acesso à justiça, por outro, ocasionou uma quantidade desmedida de ações judiciais, tornando inviável a resolução dos conflitos em tempo razoável e, em casos mais críticos, a efetiva prestação da tutela jurisdicional. Por conseguinte, o princípio do acesso à justiça, embora seja um direito constitucional do cidadão, em razão de circunstâncias como a morosidade demasiada e aos custos elevados, não tem sido efetivado. Ademais, a jurisdição, apesar de ter sido a primeira solução para a formação dos litígios (PINHO, 2004, p.11), muitas vezes não consegue dar a resposta apropriada a determinados conflitos (FULLER, 1978, p. 353).

É válido ressaltar, que o acesso à justiça enquanto direito fundamental é concebido a partir da ideia de que os cidadãos fazem *jus* ao direito de resolver adequadamente os seus conflitos e de satisfazer os seus interesses. Considerado tal pilar e o contexto supra apresentado, outros meios de solução de conflitos ganharam relevância, especificamente os chamados autocompositivos, como a mediação e a conciliação que, desde a vigência do atual Código de Processo Civil, têm sido cada

vez mais incentivados.

À vista disso, com a criação e a implementação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs, por meio da Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, e a entrada em vigor do Código de Processo Civil (CPC) e da Lei Federal nº 13.140/2015 (Lei de Mediação), foram robustecidas possibilidades outras de acesso à justiça e de resolução dos conflitos, a fim de propiciar um resultado satisfativo. Em outras palavras, atualmente, o exercício e a concretização do direito de acesso à justiça não estão condicionados e limitados à atuação dos órgãos do Poder Judiciário, tampouco se restringem ao aspecto formal das instituições.

Ao considerar as nuances inerentes à tal realidade, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, estabeleceu, por meio da Resolução nº 125/2010, a política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, com vistas à disseminação e ao fomento para a utilização de outros métodos, como a mediação e a conciliação. Já no ano de 2015, houve um importante avanço do movimento pelas soluções consensuais de conflitos e o Código de Processo Civil passou a prever, no § 2º do seu art. 3º, que o Estado promoverá a consensualidade sempre que possível. Além do mais, 2015 também foi o ano de entrada em vigor da Lei nº 13.140, a qual regulamenta a mediação.

O acesso democrático à justiça visa possibilitar aos cidadãos brasileiros a garantia efetiva da resolução do conflito, que “pode ser classificado como um processo dinâmico de interação humana e confronto de poder no qual uma parte influencia e qualifica o movimento da outra” (SPENGLER, 2010, p. 248). É salutar, portanto, não confundir e não restringir o acesso à justiça com o mero acesso ao Poder ao Judiciário. Não se trata, pois, de somente poder apresentar a demanda ao Estado, mas de inserir os jurisdicionados excluídos (GENRO, 2016, p.13) e, mormente, de tornar possível a efetiva e célere solução dos conflitos.

Não se pode olvidar que diversas contendas, por sua natureza, devem ser submetidas à análise e ao pronunciamento do Poder Judiciário. De outro lado, os casos que não necessitam de desfecho jurisdicional, são passíveis de solução por outros métodos e, é fundamental a atuação do Estado no sentido de propagá-los e de promovê-los, a fim de minimizar a perniciosa morosidade e de propiciar a efetivação do acesso à justiça.

2.1 BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE OS PRINCÍPIOS DA DURAÇÃO RAZOÁVEL DO PROCESSO E DA CELERIDADE

O Princípio da Duração Razoável do Processo, disposto no inciso LXXVIII, do art. 5º, da CF/98, impõe ao Estado o dever de prestar, tempestivamente, a tutela jurisdicional, e, simultaneamente, prevê o direito de todo cidadão de ter a sua demanda solucionada em prazo adequado e razoável, com a aplicação dos meios que garantam a celeridade da tramitação processual.

O tempo é fator crucial no contexto da prestação jurisdicional e o princípio em questão é fundamental no sentido de que os efeitos deletérios da mora estatal sejam minimizados. Contudo, a realidade evidencia o aterrador descompasso entre a pretensão constitucional e o cenário dos processos judiciais. A respeito da ausência de celeridade, Barbosa assevera:

Mas justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta. Porque a dilação ilegal nas mãos do julgador contraria o direito das partes, e, assim, as lesa no patrimônio, honra e liberdade. Os juízes tardinhos são culpados, que a lassidão comum vai tolerando. Mas sua culpa tresdobra com a terrível agravante de que o lesado não tem meio de reagir contra o delinqüente poderoso, em cujas mãos jaz a sorte do litígio pendente. (BARBOSA, 1997, p. 675).

Dessarte, a duração de uma ação judicial por tempo desnecessário, irrazoável e infundado corresponde à violação de direitos e garantias fundamentais. A efetividade da Justiça, pois, perpassa pela celeridade na prestação jurisdicional. Nesse contexto é que o emprego da conciliação e da mediação, em conflitos específicos, tais como os considerados de menor complexidade, ou mesmo em controvérsias envolvendo sujeitos com laços de afetividade, pode colaborar com o desafogamento do Poder Judiciário e proporcionar, também, uma solução célere.

2.2 A IMPLANTAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DOS CEJUSCs E DO CEJUSC DIGITAL

O Conselho Nacional de Justiça – CNJ, órgão de caráter administrativo, instituído pela Emenda Constitucional nº 45/2004, cuja responsabilidade consiste na vigilância do serviço jurisdicional prestado à sociedade, estabeleceu a política judiciária de tratamento adequado dos conflitos e a padronização dos serviços de

mediação e de conciliação por meio da Resolução nº 125/2010.

Consoante o art. 8º da referida Resolução, os Tribunais são incumbidos da criação dos chamados Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs, unidades do Poder Judiciário voltadas ao atendimento e à orientação das questões jurídicas dos cidadãos, além da realização ou gestão das sessões e audiências de mediação e conciliação, que podem ser de natureza pré-processual ou processual. Os CEJUSCs constituem relevante canal de consolidação do exercício da cidadania e de democratização do acesso à justiça, tendo em vista o uso de métodos consensuais para a solução de disputas de maneira pacífica, os quais implicam a participação ativa dos envolvidos, de modo que os seus interesses sejam satisfatoriamente considerados.

Humberto Pinho e Marcelo Mazzola ressaltam que, com a Resolução nº 125/2010, restou determinado que caberia ao CNJ:

[...] estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos CEJUSCs e valorizando a atuação na prevenção dos litígios (art. 6º, VI), bem como monitorar, inclusive por meio do Departamento de Pesquisas Judiciárias, a instalação dos CEJUSCs, o seu adequado funcionamento, a avaliação da capacitação e treinamento dos mediadores/conciliadores, orientando e dando apoio às localidades que estiverem enfrentando dificuldades na efetivação da política judiciária nacional instituída pela referida Resolução (art. 6º, XII, incluído pela Emenda n. 2, de 8-3-2016) (PINHO; MAZZOLA, 2021, p. 152).

Verifica-se, portanto, um movimento em curso para a superação do paradigma adversarial, em que a cultura contenciosa abre espaço para os instrumentos adequados de resolução de conflitos que promovem benefícios como, por exemplo, a informalidade do procedimento e a celeridade na resolução, menores despesas para os envolvidos e para o Estado, bem como o descongestionamento do Poder Judiciário. A mudança tem sido reforçada, outrossim, pela lei processual civil, que prevê a criação, pelos Tribunais, de centros judiciários de solução consensual de conflitos, para fins de realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e voltados ao desenvolvimento de programas de auxílio, orientação e estímulo da autocomposição (art. 165, CPC).

Importante progresso foi a inclusão do § 2º ao art. 22, da Lei nº 9.099/95, pela Lei nº 13.994/2020, no sentido de viabilizar conciliações não presenciais conduzidas pelos Juizados Especiais com o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real. Trata-se do gérmen fundamental à

implementação do microssistema de justiça digital no Brasil – fortificada durante a emergência sanitária decorrente da pandemia da covid-19.

Diante do desenvolvimento tecnológico e das possibilidades dele decorrentes e, tendo em vista o escopo da celeridade, um microssistema de justiça digital pode traduzir expressivo avanço, sobretudo, no que concerne à atenuação de custas estruturais e processuais. A oportunidade de participação numa sessão de mediação ou de conciliação de modo não presencial, em casos envolvendo partes desempregadas, por exemplo, evita custos com deslocamento, o que é benéfico, principalmente, àqueles não residentes em cidades sedes de unidades do judiciário.

É crucial intensificar a busca por soluções inovadoras para a pacificação dos conflitos e, nesse contexto, a criação e o funcionamento dos CEJUSCs digitais configuram significativa evolução.

3 A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA APLICÁVEL À MEDIAÇÃO E À CONCILIAÇÃO

A mediação e a conciliação são consideradas métodos fundamentais à solução adequada dos conflitos, tanto no âmbito judicial quanto na esfera extrajudicial. No Brasil, o vigente Código de Processo Civil dispõe a respeito de ambos os mecanismos e a Lei nº 13.140/2015 regula, especificamente, a mediação. Certo é, por isso, que a legislação brasileira estimula intensamente a autocomposição, ou seja, a participação e o protagonismo das partes na resolução do conflito. A sistematização e o fortalecimento do emprego de métodos consensuais representam um grande salto e favorecem um espaço de diálogo na busca pelo consenso.

Nos termos da lei aplicável, a mediação é uma atividade técnica exercida por terceiro imparcial e independente, sem poder decisório, escolhido ou aceito pelas partes, que coordena reuniões individuais ou conjuntas com os interessados, os auxilia e os estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia (art. 1º, Lei nº 13.140/15). Paralelamente à jurisdição, considerando as particularidades da mediação, este método autocompositivo é mais adequado e benéfico em determinadas situações, posto que promove e oportuniza aos envolvidos um espaço neutro e seguro para a reflexão sobre a inter-relação pré-existente, tornando viável a consecução de uma solução que atenda a todos. O protagonismo é das partes e o mediador, na ocasião, exerce o papel fundamental de

facilitador do diálogo.

Em conformidade com as lições de Fernanda Tartuce (2016, p. 175), a mediação é um método de resolução cooperativa de conflitos em que um terceiro atua para promover a comunicação entre as partes envolvidas e capacitá-las a propor soluções construtivas aos conflitos em que estão envolvidas como resultado de uma compreensão ampliada da situação. A mediação é, destarte, um meio autocompositivo adequado e suficiente à solução de conflitos e, por conseguinte, factível quanto à efetivação do direito fundamental de acesso à justiça.

Entretanto, de acordo com Warat (2001, p.31), “o objetivo da mediação não seria o acordo, mas a mudança das pessoas e seus sentimentos”. Essa ressalva é fundamental por duas razões; a princípio, porque a mediação deve ocorrer, preferencialmente, nos casos em que há vínculo anterior entre as partes e com vistas à sua melhora; segundo, porque a obstinação pelo acordo descaracterizaria o método que visa, primordialmente, o restabelecimento da comunicação e o atendimento das necessidades dos envolvidos com deferência aos seus valores.

Dessa maneira, o Código de Processo Civil determina:

Art. 165. [...]

[...]

§ 3º 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. (CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, 2015).

Embora certificada a benesse consequente do uso da mediação e, apesar do fortalecimento do movimento pelas soluções consensuais de conflitos no Brasil, não se pode esquecer dos entraves ainda existentes e do caminho a ser percorrido. A regulamentação legal do instituto, indiscutivelmente, foi um importante avanço e tem contribuído para a maior produtividade do Poder Judiciário face à redução de demandas processuais. Todavia, trata-se de inovação legislativa relativamente recente em comparação ao paradigma adversarial e à cultura estrutural de judicialização dos conflitos.

Após a monopolização do exercício do poder pelo Estado, sedimentou-se, histórica e culturalmente, a perspectiva de que a solução de conflitos seria melhor conduzida e concretizada pelo magistrado, detentor da jurisdição, do poder de dizer

o direito. Posto o Estado como pacificador, “A exigência burocrática da justiça imprime às pessoas a sensação que o seu direito estará resguardado e protegido se for proveniente de uma sentença prolatada por juiz, após os trâmites de um processo judicial” (MERLO, 2012 *apud* CAMPOS; MAGALHÃES, 2015, p. 97).

Tal óbice pode ser superado e, fatores fundamentais nesse cenário é o contínuo fortalecimento do movimento pelas soluções consensuais de conflitos, a consolidação da perspectiva descentralizadora e, imperiosamente, a difusão, no meio social, do ideal de consensualidade para a pacificação de conflitos.

O legislador, atento às transformações sociais, contribuiu com as inovações legais que, é válido lembrar, resultaram do enfrentamento e da peleja do movimento pelas soluções consensuais. O êxito dessa mudança depende, necessária e continuamente, do afinco das instituições estatais nesse sentido e, vale ressaltar, a atuação do Conselho Nacional de Justiça – CNJ nessa conjuntura tem se revelado salutar. Então, o sucesso dessas ações depende, também, de uma metamorfose de comportamento, de forma que todos os sujeitos envolvidos, e a sociedade de um modo geral, vejam a mediação como um instrumento eficaz, disponível e tão adequado à solução de conflitos quanto o tradicional modelo jurisdicional brasileiro.

No que tange à conciliação, diz respeito a um método apropriado e indicado aos casos nos quais as partes não possuem vínculos anteriores, sendo possível a aplicação das mesmas técnicas utilizadas na mediação. A distinção entre os meios reside no fato de que o conciliador pode sugerir soluções para o litígio, o que não é possível ao mediador. Inclusive, esse aspecto distintivo é o que enquadra a conciliação como mais adequada às hipóteses de ausência de vínculos a serem restabelecidos. É conferida ao conciliador a possibilidade de atuar mais diretamente por meio de sugestões de acordo, o que pode contribuir positivamente para a celeridade da resolução.

Relevante iniciativa do Conselho Nacional de Justiça – CNJ com vistas à superação do paradigma adversarial e da cultura da litigiosidade foi a criação, no ano de 2006, do “Movimento pela Conciliação”, o qual desencadeou a instituição da “Semana Nacional de Conciliação”, evento anual que conta com a participação dos tribunais brasileiros e cujos resultados exitosos são impulso à continuidade do movimento.

Nesta senda, vale o alerta de Cappelletti e Garth:

[...] Mas, embora, a conciliação se destine, principalmente, a reduzir o congestionamento do judiciário, devemos certificar-nos de que os resultados representam verdadeiros êxitos, não apenas remédios para problemas do judiciário, que poderiam ter outras soluções. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 31).

Os êxitos verificados na prática são relevantes e refletiram, inclusive, na modificação da sistemática inerente ao recebimento da petição inicial pelo magistrado. Conforme dispõe o artigo 319, inciso VII do Código de Processo Civil, a petição inicial deve indicar a opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação, sob pena de indeferimento. Leciona o doutrinador Humberto Theodoro Júnior que:

A conciliação e a mediação são métodos alternativos de resolução de conflitos, que vêm ganhando força nos ordenamentos jurídicos modernos, pois buscam retirar do Poder Judiciário a exclusividade na composição das lides. Ninguém melhor do que as próprias partes para alcançar soluções mais satisfatórias para suas contendas, chegando à autocomposição, por meio da *alternative dispute resolution* (ADR), na linguagem do direito norteamericano. (THEODORO JÚNIOR, 2021, p. 386).

De acordo com Richard Posner (2007, p. 474), “as pessoas são maximizadores racionais de suas próprias satisfações – todas as pessoas, em todas as suas atividades que implicam uma escolha”. Assim sendo, a autocomposição das partes na solução das lides, por meio de métodos adequados e distintos da jurisdição, viabiliza o reconhecimento da dignidade humana enquanto valor e direito fundamental, proporciona a consecução de solução satisfativa como consectário do exercício da autonomia e do protagonismo pelos envolvidos e, outrossim, repercute positivamente quanto à judicialização de demandas e à celeridade na prestação de tutela pelo Poder Judiciário e, por conseguinte, em relação à efetividade do acesso à justiça.

3.1 OS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO E A RELAÇÃO COM A CELERIDADE

Em que pese sejam diferentes os procedimentos da mediação e da conciliação, o Código de Processo Civil enuncia, em seu artigo 166, princípios

comuns aos dois métodos nos seguintes termos: “A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada”.

Os princípios da independência e da imparcialidade concernem à atuação do mediador e do conciliador, que deve ocorrer de forma desinteressada e voltada à facilitação da autocomposição e à satisfação dos anseios dos envolvidos. A autonomia da vontade é o valor fundamental orientador do protagonismo das partes conflitantes desde a decisão de submissão do caso aos meios autocompositivos até a conclusão do procedimento. A confidencialidade, a oralidade, a informalidade e a decisão informada vinculam o terceiro facilitador e os envolvidos, mas correspondem, principalmente, a aspectos elementares da mediação e da conciliação.

A oralidade, enquanto princípio regente, implica a prevalência da palavra falada em detrimento da escrita. É dizer, o diálogo entre os envolvidos se evidencia fundamental não apenas à existência do meio adequado, mas à sua continuidade e êxito. A informalidade, por sua vez, considerada a complexidade do conflito e as necessidades das partes, denota a maleabilidade dos procedimentos e a dispensa de requisitos formais enrijecidos e burocratizados. Ambos os princípios, além de fundarem a base necessária à maior liberdade de atuação dos envolvidos e do terceiro facilitador, contribuem, significativamente, à efetivação da celeridade na resolução dos conflitos.

A Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), seguindo o trilho principiológico, prevê em seu artigo 2º demais princípios como a isonomia entre as partes, a busca do consenso e a boa-fé. Foi, entretanto, o Código de Ética de conciliadores e mediadores judiciais, disposto no Anexo III, da Resolução nº 125/2010, do CNJ, o primeiro normativo a estipular princípios fundamentais voltados à atuação dos terceiros facilitadores, dentre os quais se destacam: competência, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

A instituição de um Código de Ética de conciliadores e mediadores pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ foi notável em muitos aspectos, como garantir o progresso da política judiciária de tratamento adequado dos conflitos e a eficiência dos atendimentos, oferecer meios adequados e seguros de pacificação social e de prevenção de litígios, nortear e formar a consciência dos profissionais que são

essenciais ao sucesso das autocomposições.

Portanto, importa esclarecer que a aplicação dos princípios deve ocorrer gradativa e apropriadamente, sendo o seu peso definido especificamente no caso concreto (SAAVEDRA, 2006, p. 71).

3.2 AS ATUAÇÕES DO MEDIADOR E DO CONCILIADOR

A legislação brasileira, especificamente o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação, bem como a Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, definem as regras e os parâmetros orientadores do trabalho a ser realizado por mediadores e conciliadores. Além da necessária obediência aos princípios já mencionados, a atuação do terceiro facilitador deve pautar-se no dever ético de imparcialidade e desinteresse, havendo a sujeição deste às mesmas hipóteses legais de impedimento e suspeição aplicáveis aos juízes (art. 148, II, *c/c caput* do art. 149, do CPC e art. 5º, da Lei de Mediação).

Quanto à capacitação dos conciliadores e mediadores judiciais, a lei exige capacitação mínima, por meio de curso realizado por entidade credenciada, conforme parâmetro curricular definido pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça (art. 167, § 1º, CPC).

No curso do procedimento, o facilitador deve atuar com discrição e diligência, podendo, com vistas ao estabelecimento da comunicação e à resolução satisfativa, valer-se de técnicas de negociação e de mecanismos como reuniões individuais, esclarecimento, escuta ativa, resumo, recontextualização, comediação, troca de papéis, entre outros. Vale reiterar, nesse ponto, que o aspecto substancial distintivo da mediação e da conciliação é o fato de que o conciliador pode sugerir soluções aos envolvidos, o que não cabe ao mediador.

O conciliador e o mediador ficam impedidos de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes, pelo prazo de 1 (um) ano, contado do término da última audiência em que atuaram (art. art. 172, CPC). Convém observar que a lei prevê (art. 173, CPC) a possibilidade de apuração em processo administrativo e consequente exclusão do terceiro facilitador do cadastro judicial nos seguintes casos: atuação com dolo ou culpa na condução do procedimento; violação de qualquer dos deveres decorrentes do art. 166, §§ 1º e 2º, do CPC; atuação em procedimento de mediação ou conciliação, apesar de impedido ou suspeito.

As previsões em questão significam considerável desenvolvimento, porém, é inolvidável que obstáculos como o reduzido quadro de mediadores e conciliadores, e a falta de ambientes apropriados, ainda constituem a realidade brasileira.

4 O SISTEMA DE JUSTIÇA MULTIORTAS E O SISTEMA MULTIORTAS DIGITAL

Conforme já afirmado anteriormente, o sistema normativo jurídico concretiza as suas funções na medida em que evolui simultaneamente às mutações sociais e se adapta à complexidade das relações intersubjetivas. Nessa conjuntura é que, também o acesso à justiça precisa se amoldar às constantes transformações de modo a acompanhar e a atender as necessidades da sociedade.

A Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, para além das inovações e dos benefícios já mencionados, foi a norma precursora e fundamental à implantação, no Brasil, do chamado Sistema de Justiça Multiortas para a solução de conflitos, com vistas à garantia do direito de resolução das contendas por meios adequados à natureza e às peculiaridades de cada caso (art. 1º, Resolução nº 125/2010, CNJ).

O conceito “multiortas”, atribuído ao professor de Harvard Frank Sander, consolida a “ideia de um Tribunal comprometido em apoiar e induzir a adoção de métodos mais adequados de resolução de disputas, tais como a mediação, a conciliação, a negociação, a avaliação neutra, a arbitragem e outros” (VASCONCELOS, 2023, p. 38). Para Leonardo Cunha (2016, p. 637.), a expressão advém “de uma metáfora: seria como se houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado, as partes seriam encaminhadas para a porta da mediação, ou da conciliação, ou da arbitragem, ou da própria justiça estatal”.

O Sistema Multiortas consiste, então, no encaminhamento e na escolha do meio mais adequado para cada tipo de solução de controvérsia. Para tanto, convém observar as especificidades do caso, os possíveis benefícios e ônus de cada procedimento, a questão espaço-temporal, o aspecto econômico, os interesses dos atores envolvidos e outras variantes que, eventualmente, se revelem importantes.

O elevado número de processos é, atualmente, um dos grandes problemas enfrentados no âmbito dos tribunais brasileiros, que compromete, inevitavelmente, a efetividade do acesso à justiça. O modelo de Justiça Multiortas constitui uma

mudança de paradigma porque, à medida em que é fortalecido e ampliado, alcança pessoas físicas e jurídicas e promove a cultura da consensualidade e da reciprocidade, tende à redução da massa processual e viabiliza a concretização de princípios como eficiência, celeridade e, por conseguinte, acesso à justiça.

Nessa perspectiva, a atuação e as iniciativas do Conselho Nacional de Justiça – CNJ têm se revelado salutares, também, no intento de ampliação do alcance do Sistema Multiportas ao âmbito digital. Como medidas já adotadas nesse sentido, é possível mencionar a integração dos tribunais do país com a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br (Resolução nº 335/2020); a autorização da adoção de medidas voltadas à implementação do “juízo 100% Digital” (Resolução nº 345/2020); a regulamentação da realização de audiências e sessões por videoconferência e telepresenciais e da comunicação de atos processuais por meio eletrônico (Resolução nº 354/2020); a regulamentação da criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação (Resolução nº 358/2020); a criação dos “Núcleos de Justiça 4.0” (Resolução nº 385/2021); a regulamentação da atuação dos “Núcleos de Justiça 4.0” (Resolução nº 398/2021); e, a mais recente, as previsões atinentes à instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID) pelo Poder Judiciário nas cidades, povoados, aldeias e distritos que não sejam sede de comarca ou de unidade física do Poder Judiciário (Resolução nº 508/2023).

É imperioso acentuar que as referidas medidas têm em comum o pressuposto de efetivação e de maximização do direito fundamental de acesso à justiça, possibilitando a resolutividade e a composição de conflitos, ainda que à distância. Além disso, a emergência sanitária decorrente da pandemia da covid-19 implicou, em certa medida, a aceleração desse processo, tendo em vista a necessidade do uso de meios que garantissem o isolamento e o distanciamento social e, ao mesmo tempo, viabilizassem a continuidade do funcionamento das instituições, inclusive no que concerne à solução de conflitos.

Nesse diapasão, as previsões do Código de Processo Civil e da Lei de Mediação representaram e continuam a representar importante fundamento legal para tais práticas ao autorizarem a realização de conciliação e de mediação à distância, por meio eletrônico, em consonância com a vontade das partes (art. 334, § 7º, CPC; art. 46, Lei nº 13.140/2015). Cumpre salientar, ainda, a relevância da atuação do advogado, que, nessa conjuntura, nos termos do Código de Ética e

Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil, tem o dever de “estimular, a qualquer tempo, a conciliação e a mediação entre os litigantes, prevenindo, sempre que possível, a instauração de litígios” (RESOLUÇÃO Nº 02, 2015).

A expansão do Sistema Multiportas digital é de significativo valor e apresenta, como aspectos positivos, maior acessibilidade; possibilidade de realização do procedimento em qualquer período, dependendo apenas da vontade das partes envolvidas e da capacidade técnica destes em manusear os instrumentos tecnológicos durante a sessão; abreviação do tempo e dos custos; maior sensação de acolhimento e de segurança por parte dos envolvidos quanto ao ambiente que pode ser, até mesmo, a própria residência, entre outros.

De outro lado, obstáculos são naturais e inerentes a todo e qualquer processo evolutivo, o que também é verificável quanto à consolidação do modelo multiportas digital, a exemplo da necessidade de capacitação técnica dos profissionais e de auxílio dessa natureza aos envolvidos. Os entraves não podem ser ignorados. Ao contrário, é imprescindível a sua identificação e o seu enfrentamento para fins de constante aperfeiçoamento do sistema.

5 CONCLUSÃO

Ante o exposto, é possível arrematar que o acesso à justiça, enquanto direito fundamental, pode ser efetivado de modos distintos e não somente por meio da prestação da tutela jurisdicional pelo Estado.

Ainda há uma predominância cultural e social que coloca os métodos heterocompositivos, sobretudo a jurisdição, na posição de principal meio de resolução de conflitos, desencadeando, conseqüentemente, o aumento da judicialização e o abarrotamento do Poder Judiciário com demandas que poderiam ser resolvidas, inclusive mais apropriadamente, de outras formas.

Faz-se mister, portanto, uma mudança paradigmática em que a cultura do litígio dê lugar à cultura do consenso. As soluções consensuais de conflitos são práticas democráticas que consolidam a cidadania, a pacificação social e, em grande medida, a satisfação dos anseios das partes. Nesse processo, o diálogo é essencial, a propagação da consensualidade também e, ainda mais, o estímulo aos cidadãos para que exerçam a autonomia e o protagonismo na resolutividade das suas questões.

A implantação do Sistema Multiportas, a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs e a expansão do uso da mediação e da conciliação, foram medidas indispensáveis e contribuem, significativamente, na promoção do respeito à dignidade humana, no atendimento aos anseios sociais de pacificação e, na concretização dos direitos fundamentais, inclusive do efetivo acesso à justiça.

Por fim, apesar dos avanços conquistados, para a expansão e contínuo fortalecimento do modelo, é de suma relevância o seguimento do trabalho e das iniciativas institucionais, a constante produção teórico-científica para o aprofundamento das reflexões, e, outrossim, o engajamento e o comprometimento da sociedade civil no sentido de superação da cultura adversarial e de valorização da consensualidade.

REFERÊNCIAS

Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça II. In: **III Encontro virtual do CONPEDI**. (2021: Florianópolis, Brasil). Disponível em: <https://conpedi.org.br/>. Acesso em: 20 de junho de 2023.

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução Online de Controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017.

BARBOSA, Louise Maria Barros. Análise econômica soluciona conflito entre princípios. In: **Revista Consultor Jurídico**, 24 de abril de 2010. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2010-abr-24/analise-economica-direito-solucoes-conflitos-principios>. Acesso em: 20 de novembro de 2022.

BARBOSA, Rui. **Rui Barbosa: escritos e discursos seletivos**. 1. ed. 3. reimp. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 1997.

BITTENCOURT, Adriana. **A Mediação e a Conciliação como instrumento eletivo para a solução de divergências**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-mediacao-e-a-conciliacao-como-instrumento-eletivo-para-a-solucao-de-divergencias/701887900>. Acesso em: 15 de janeiro de 2023.

BRANDÃO, F. H. V. **A advocacia como atividade e o papel o advogado como negociador**. 01 mar. 2012. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-98/a-advocaciacomoo-atividadeeo->

papel-do-advogado-com. Acesso em: 20 de abril de 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Vade Mecum Acadêmico de Direito Rideel. 29ª Ed. São Paulo: Rideel, 2019. p. 17-80.

_____. **Código de Processo Civil**. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 18 de julho de 2023.

_____. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 20 de novembro de 2022.

CAMPOS, Ecilma Dalva Gomes; MAGALHÃES, Carlos Augusto Teixeira. **Mediação versus cultura do litígio: A efetividade da mediação na sociedade brasileira diante da cultura do litígio**, Letras jurídicas, v. 3, n.2, 2º semestre de 2015.

Disponível em: <http://npa.newtonpaiva.br/letrasjuridicas/wp-content/uploads/2016/09/LJ-0514.pdf>. Acesso em: 06 de maio de 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CEJUSC. **Conciliando a gente se entende**. Disponível em:

<http://cejusc.jfjb.jus.br/cejusc/>. Acesso em: 10 de outubro de 2022.

COÊLHO, Marcus Vinicius Furtado. **O Sistema de Justiça Multiportas no Novo CPC**. 2020. Disponível em:

<https://www.migalhas.com.br/coluna/cpc?marcado/330271/o-sistema-de-justica-multiportas-no-novo-cpc>. Acesso em: 15 de dezembro de 2022.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. **A Fazenda Pública em juízo**. 13ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 637.

FERRAZ, André da Silva. **Resolução online de conflitos – aplicabilidade e conceitos fundamentais**. 2022. Disponível em:

<https://jus.com.br/artigos/100143/resolucao-online-de-conflitos-aplicabilidade-e-conceitosfundamentais>. Acesso em: 05 de maio de 2023.

FISS, Owen M. **Against Settlement**. Faculty Scholarship Series. Paper 1215.

Disponível em: http://digitalcommons.law.yale.edu/fss_papers/1215. Acesso em: 10 de julho de 2020. p. 1.075.

FISS, Owen. **Um Novo Processo Civil**: Estudos norteamericanos sobre Jurisdição, Constituição e Sociedade. Trad. de Carlos Alberto de Salles. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

FRANÇA, Bruno Araujo e SILVEIRA, Matheus. **Inciso XXXV – Princípio constitucional do acesso à Justiça**. 2021. Disponível em: <https://portal.vivadireitos.org.br/acesso-a-justica/>. Acesso em: 25 de abril de 2023.

FULLER, Lon. The forms and limits of adjudication. **Harvard Law Review**, Buffalo, v. 92, n. 2, Dec. 1978.

GENRO, Tarso, **Prefácio da primeira edição do Manual de Mediação Judicial**, Brasília/DF, 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRINOVER, Ada Pellegrini et. al. **Teoria geral do processo**. 15 ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

JR., Humberto T. **Curso de Direito Processual Civil - Vol. 1**. São Paulo: Grupo GEN, 2021. 9786559642120. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559642120/>. Acesso em: 13 de outubro de 2022.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MAZUCATO, Thiago (Org). **Metodologia da pesquisa e do trabalho científico**. Penápolis: FUNEPE, 2018.

MOTTA, Maiara e CANELA, Kelly Cristina. Métodos alternativos de solução de conflitos: A atuação do CEJUSC de FRANCA/SP nas causas de família. In: **Revista de Direito de Família e Sucessão**. 2017. Disponível em: https://oasisbr.ibict.br/vufind/Record/CONPEDI-27_2b707ce141a036f9ad5cc5d022deb3a7. Acesso em: 01 de julho de 2023.

PIERAZZO, Marcos . **Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/centro-judiciario-de-solucao-de-conflitos-e-cidadania-cejusc/925945490>. Acesso em: 15 de dezembro de

2022.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Mecanismos de Solução Alternativa de Conflitos: algumas considerações introdutórias. In: **Revista Dialética de Direito Processual**, vol 17, pp. 09/14, São Paulo: Oliveira Rocha, 2004.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina D.; MAZZOLA, Marcelo. **Manual de Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Editora Saraiva, 2021. 9786555598087. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555598087/>. Acesso em: 02 de março de 2022.

PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA. **CEJUSC**. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/conciliacao-e-mediacao/cejusc>. Acesso em: 16 de junho de 2023.

POSNER, Richard. **Problemas de Filosofia do Direito**. Trad. de Jefferson Luiz Camargo. São Paulo: Martins Fontes, 2007. p. 474.

RABELO, Patricia Freire de Paiva Carvalho. **O acesso à justiça e o Sistema Multiportas**. 2020. Disponível em: <https://www.emporiiododireito.com.br/leitura/o-acesso-a-justica-e-o-sistema-multiportas>. Acesso em: 05 de fevereiro de 2023.

Resolução Alternativa de Disputas é principal opção para aumentar celeridade no Judiciário. In: **Comunicação - Marketing Mackenzie**. 2021. Disponível em: <https://www.mackenzie.br/noticias/artigo/n/a/i/resolucao-alternativa-de-disputas-e-principal-opcao-para-aumentar-celeridade-no-judiciario>. Acesso em: 05 de fevereiro de 2023.

RIBEIRO, Otávio. **Centro Judiciário de Solução de Conflitos (CEJUSC)**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/centro-judiciario-de-solucao-de-conflitos-cejusc/1685653075>. Acesso em: 12 de dezembro de 2022.

SAAVEDRA, Giovani Agostini. **Jurisdição e Democracia**: Uma análise a partir das teorias de Jürgen Habermas, Robert Alexy, Ronald Dworkin e Niklas Luhmann. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006.

SEREGHETTI, Luiz Otavio. **O acesso a justiça como um direito fundamental e a criação dos CEJUSC**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-acesso-a-justica-como-um-direito-fundamental-e-a-criacao-dos-cejusc/1653363865>. Acesso em: 28 de abril de 2023.

SILVA, Franklyn Roger Alves e ESTEVES, Diogo. Os métodos adequados de solução de controvérsias e a Defensoria Pública. In: **Revista Consultor Jurídico**, 30 de agosto de 2016. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-ago-30/metodos-adequados-solucao-controversias-defensoria>. Acesso em: 10 de novembro de 2022.

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

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2016.

TESSARI, Daleise Aparecida . **Sistema de Justiça Multiportas**. Disponível em: <https://natividadejuridica.com/sistema-justica-multiportas/>. Acesso em: 11 de janeiro de 2023.

UESB. **Centro Judiciário da Uesb democratiza o acesso à Justiça**. Disponível em: <http://www.uesb.br/noticias/centro-judiciario-da-uesb-democratiza-o-acesso-a-justica>. 2022. Acesso em: 08 de novembro de 2022.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2023.

WALD, Arnaldo. Advogados consolidam papel de negociador em meio à crise. In: **Espaço Jurídico Bovespa**. 2009. Disponível em: Advogados consolidam papel de negociador em meio à crise – Blog Law & Economics (wordpress.com). Acesso em: 20 de janeiro de 2023.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**, v. 1. Florianópolis: Habitus, 2001.