

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

FACULDADE DE DIREITO

Sandra Regina de Moraes

Acesso à Justiça:

**Os meios estatais e não estatais para a desburocratização
no Judiciário.**

MESTRADO EM DIREITO

São Paulo

2023

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

FACULDADE DE DIREITO

Sandra Regina de Moraes

MESTRADO EM DIREITO

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Direito sob a orientação do Professor Doutor Márcio Pugliesi.

São Paulo

2023

Banca Examinadora

Nome do Orientador

Márcio Pugliesi

Nome do Examinador Interno 1

Regina Vera Villas Boas

Nome do Examinador Interno 2

Wagner Wilson Deiro Gundim

Data: 05/02/2024

AGRADECIMENTOS

Agradeço meu professor e orientador Marcio Pugliesi, cuja orientação, apoio e sabedoria foram fundamentais para a realização deste projeto. Sua orientação acadêmica foi essencial para o meu crescimento intelectual e profissional.

À memória eterna da minha amada mãezinha “*Luizinha*” Luiza Rodrigues Figueiredo. Às vezes, a vida nos apresenta desafios inesperados e nos leva por caminhos que jamais poderíamos imaginar. Durante esta jornada acadêmica, perdi alguém profundamente especial, alguém cujo apoio e amor foram fundamentais em minha vida e estudos: minha querida mãe *D.Luizinha*. Sua força e encorajamento foram a luz que guiou meus passos. Sua presença, mesmo ausente fisicamente, foi e sempre será eternamente sentida em cada linha escrita deste trabalho. Seu legado de amor e sabedoria continua a inspirar-me, e é em sua memória que dedico este trabalho.

À minha sobrinha/Afilhada *Milleninha*, Gratidão pela sua presença constante e apoio incansável durante esta jornada. Seu interesse ativo, seus estímulos e o tempo dedicado para discutir as nuances deste trabalho são inestimáveis. Agradeço por sua dedicação.

Ao meu amado marido Edu, sua compreensão e apoio inabalável foram os pilares que sustentaram cada desafio enfrentado. Sua paciência e participação ativa foram essenciais para que eu pudesse alcançar este marco. Obrigado por ser meu parceiro de vida e por fazer parte integral desta conquista.

A vocês minha família, em especial, Rosanjinha, Michely, Lucca e Cardin, que estiveram ao meu lado em todos os momentos, compartilhando alegrias, superando obstáculos e celebrando conquistas, suas palavras de encorajamento, apoio incondicional, minha gratidão é imensurável. Este trabalho é um reflexo não apenas do meu esforço, mas também do amor, apoio e compreensão que recebi de todos, vale todo o custo, cada momento.

Obrigada a todos por acreditarem em mim, foi uma luz em meio à escuridão, uma prova do poder do apoio familiar e da determinação.

Com Amor e Gratidão,

Resumo: Moraes, S. R. de. **Acesso à Justiça:** os meios estatais e não estatais de desburocratização do Judiciário, São Paulo: PUC, 2023.

Essa dissertação pretende ser um estudo acerca das formas de acesso à Justiça, das possibilidades de melhora nesse atendimento, das leis que sustentam essas possibilidades, além de um histórico desse acesso no Brasil.

É através do estudo de Cappelletti e Garth e a concepção de ondas renovatórias do acesso à justiça que passamos a explorar as ferramentas atuais para que esse acesso seja eficaz e célere. Pretendemos, dessa forma, abordar a Justiça 4.0 e discutir o Tribunal Multiportas como forma de solucionar a cultura de litígio no país. O uso de Inteligência Artificial e da internet para que os trabalhos sejam mais rápidos e as distâncias diminuídas também são fatores a se considerar no Direito atual, de forma que possam aumentar o acesso à justiça.

Os aparatos estatais são compreendidos no texto, para a compreensão da importância dos meios não estatais na ampliação do acesso à justiça, principalmente de parte da população que não se via abarcada pelo Poder Judiciário. Assim, ao demonstrar as opções dos cidadãos ao recorrer à justiça, pretendemos concluir que já há à disposição dos brasileiros formas diversas de garantir que todos possam ter suas demandas ouvidas e seus litígios solucionados.

Palavras-chave: Acesso, Justiça, desburocratização, Tribunal Multiportas.

Abstract: Moraes, S. R. **Access to Justice: State and Non-State Methods to Debureaucratize the Judiciary.** São Paulo, PUC, 2023.

This dissertation aims to be a study of the forms of access to justice, the possibilities for improving this service, the laws that support these possibilities, as well as a history of this access in Brazil.

It is through the study of Cappelletti and Garth and the concept of renewing waves of access to justice that we begin to explore the current tools for this access to be effective and swift. In this way, we intend to address Justice 4.0 and discuss the Multiport Court as a way of solving the country's litigation culture. The use of Artificial Intelligence and the internet to speed up work and reduce distances are also factors to consider in today's law, so that they can increase access to justice.

State apparatuses are included in the text in order to understand the importance of non-state means of expanding access to justice, especially for part of the population that was not covered by the Judiciary. Thus, by demonstrating the options citizens have when seeking justice, we intend to conclude that Brazilians already have at their disposal various ways of ensuring that everyone can have their demands heard and their disputes resolved.

Keywords: Access, Justice, debureaucratization, Multi-door Court.

LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS

1. Tipos de Problemas Legais enfrentados pelos brasileiros entrevistados pelo *World Justice Project* (2015-2017)
2. Índice geral e por Capital para cada tipo de Justiça (CNJ, 2021).
3. Tempos médios de decisão dos processos, quantidade de casos novos da Primeira Instância em 100 mil habitantes, taxa de Magistrados na população e taxa de Varas na população por tipo de Justiça. (CNJ, 2021)
4. Série Histórica de Casos Pendentes. (CNJ, 2021).
5. Série Histórica de Casos Novos e Processos Baixados. (CNJ, 2021)
6. Série Histórica do Índice de Conciliação. (CNJ, 2021)
7. Atendimento Site e Presencial do Procon por ano e mês. (PROCON, 2022)
8. Índice de Reclamações do Procon por Mês em 2022. (PROCON, 2022)
9. Evolução de empresas cadastradas e reclamações finalizadas do Site consumidor.gov.br por ano. (Consumidor.gov, 2023)
10. Histórico de Instalação da Defensoria Pública no Brasil. (Brasil, 2023)
11. Número de atendimentos realizados de Defensorias Públicas: série histórica 2003-2022. (Brasil, 2022)
12. Matérias com maior chance de conciliação segundo advogados. (CNJ, 2019)
13. Gráfico de Riskin: papel do mediador.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEJUSC – Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC)

CGU – Controladoria Geral da União.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CPC – Código de Processo Civil

DataJud – Base de Dados Processuais do Poder Judiciário.

FGTs – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.

FONAJE – Fórum Nacional de Juizados Especiais.

IAD – Índice de Atendimento à Demanda

IAJ – Índice de Acesso à Justiça.

IPM – Índice de Produtividade de Magistrados.

JECRIM – Juizado Especial Criminal.

JEC – Juizado Especial Cível.

JEF – Juizado Especial Federal.

ODR – Online Dispute Resolution (resolução de conflitos online)

ONU - Organização das Nações Unidas.

PDPJ – Plataforma Digital do Poder Judiciário.

PIS – Programa de Integração Social.

RAD – Resolução Apropriada de Disputa

Senacon – Secretaria Nacional do Consumidor

SNBA – Sistema Nacional de Bens Apreendidos.

STF – Supremo Tribunal Federal.

TCU – Tribunal de Contas da União.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1. Acesso à Justiça: a quarta geração de Direitos e o fortalecimento do Estado Democrático.....	14
1.1. As ondas do Acesso à Justiça de Cappelletti e Garth.....	18
1.2. Breve Histórico Brasileiro de Acesso à Justiça	25
1.3. Justiça 4.0: um passo para a desburocratização.....	29
2. Acesso à Justiça e os Juizados Especiais	33
2.1. Os Princípios Fundamentais dos Juizados Especiais	35
2.2. Os Juizados Especiais Criminais	37
2.3. Os Juizados Especiais Federais	38
2.4. Tutelas jurisdicionais nos Juizados Especiais.....	40
2.5. Sistema Recursal nos Juizados Especiais	41
3. A necessidade de ampliação da resolução administrativa de conflitos.	45
3.1. Meios alternativos não estatais e acesso à justiça	49
3.2. Tribunal Multiportas e Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos	54
3.2.1. A eficiência do Artigo 334 da Lei nº 13.105/15.....	56
3.3. Justiça Restaurativa	57
3.5. Mediação.....	64
3.5.2. Estratégia e Negociação na Mediação.....	72
3.6. Conciliação	77
3.7. Arbitragem	80
3.7.1. As modalidades de Arbitragem.....	83
3.8. Processos híbridos	84
3.9. Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) ...	86

3.10	O Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas e o Acesso à Justiça	88
4.	Os institutos da resolução administrativa de conflitos	91
4.1.	Procon.....	92
4.2.	Consumidor.gov.br	94
4.3.	Online Dispute Resolution	97
4.4.	IDEC.....	98
4.5.	Ministério do Trabalho.....	99
4.6.	Defensorias Públicas	102
5.	Conclusão.....	105
	REFERÊNCIAS.....	109

INTRODUÇÃO

O Estado democrático necessita de um sistema que possibilite à sociedade o amplo e irrestrito acesso à Justiça. Quando falamos sobre acesso à Justiça, devemos pensar em sua efetividade e considerar os resultados que proporciona enquanto agente pacificador de conflitos sociais. Ao se falar de um acesso à Justiça eficiente ou, ainda, numa efetividade processual, é preciso compreender todo o sistema que engloba os hipossuficientes jurídicos, os que não têm alcance econômico ou financeiro, procurando formas de preencher essas lacunas estatais, proporcionando justiça célere aos que dela necessitem.

Dessa forma, vemos os Direitos Humanos entrelaçados com o acesso à Justiça e, portanto, devemos destrinchar essa relação que também embasa as democracias mundiais. Ter uma visão global de direitos humanos dificulta o nascimento e a expansão de regimes autoritários, que se fortalecem nas iniquidades econômicas e sociais.

Como instrumentos, temos os Princípios Constitucionais do Processo que cuidam do tratamento justo e democrático a ser dispensado para as partes que necessitam de Jurisdição. Ampla defesa, contraditório, duplo grau de Jurisdição, não têm função ou sentido se o cidadão não tem informações para conseguir pleitear seus direitos ou, ainda, se não tem a efetividade de cumprimento da função jurisdicional.

Ademais, as sociedades organizadas em grupos associativos também atuam em um Estado democrático de modo que a função jurisdicional por vezes não atende somente a um indivíduo, mas a um grupo de pessoas, que atua de forma associativa ou coletiva. Associações, sindicatos, comunidades, consumidores, devem considerados como grupos associados ou difusos, que muitas vezes necessitam de jurisdição para solução de questões de interesses comunidades.

Nesse interim, o Estado tem tentado ampliar o acesso à Justiça com a criação de Juizados Especiais Estaduais e Federais, Tribunais itinerantes e outras vias para prover a pacificação de conflitos sociais, no entanto, o esforço ainda não proporcionou de forma ampla o devido acesso à justiça, pois o Judiciário enfrenta mais processos do que é capaz de julgar; muitos deles que poderiam ser pacificados por meios não estatais.

Assim, a criação de Institutos como o PROCON e de outras medidas administrativas, especialmente adotadas pelo Ministério Público e pelo Ministério do

Trabalho, têm proporcionado auxílio na solução de conflitos sem que estes cheguem ao Poder Judiciário. O Ministério Público, por sua vez, tem exercido importante papel também na função de pacificador como interventor administrativo, especialmente sobre questões de interesses difusos e coletivos.

O estímulo aos meios alternativos não estatais vem ocorrendo de forma bastante tímida, mas o advento da lei 9.307/96 (Lei de Arbitragem) trouxe um novo impulso a essa modalidade de pacificação pelas mãos de privados que ficam investidos na condição de públicos quando são eleitos para resolverem um conflito.

Em todo o mundo a utilização de instituições privadas na busca da pacificação de conflitos é comum e eficaz, porém, esses métodos no Brasil ainda não receberam devida propaganda – que possa desmistificar e sanar dúvidas da população. Soma-se a isso, a crise no Judiciário, em que os Tribunais de Justiça enfrentam processos acumulados – devido ao crescimento populacional e o aumento de litígios no país.

O Judiciário tem trabalhado para diminuir o tempo entre a petição inicial e a sentença; organizando-se de forma a melhorar o índice de produtividade, porém ainda se mantém a noção de que há falta celeridade e eficiência, pois os casos mais antigos receberam atuação para que esse acervo fosse diminuído, mas há hodiernamente muitos outros casos chegando aos Tribunais, tornando o trabalho hercúleo.

Há, destarte, uma necessidade de ampliação do acesso à justiça, numa sociedade pós-moderna que passa a identificar novos direitos (como é o caso das minorias e dos hipossuficientes), e a demandar a conquista, de forma que o Estado possa cumprir sua função social. A demanda por novos arranjos também é resultado dessa sociedade que requer procedimentos céleres e flexíveis para resolver suas contendas.

Para além de uma Justiça 4.0, que busca aproximar o Poder Judiciário da sociedade, através do uso da tecnologia e, mais especificamente, da Inteligência Artificial, é preciso que a justiça abarque os excluídos digitais, os vulneráveis e os hipossuficientes. Para tanto, o uso da mediação, conciliação e arbitragem têm papel fundamental. Assim, pretendemos nos pautar em dados estatísticos já produzidos pelos estudiosos no Brasil e em pesquisa bibliográfica para a compreensão das possibilidades dessa desburocratização, intentando a melhora do acesso à justiça para todos os cidadãos.

Para que os meios não estatais sejam eficientes, é imprescindível, então, que haja treinamento de pessoas que irão desempenhar essa função e que haja propaganda

no sentido de alcançar justamente os que precisam desses métodos para acessar a Justiça. Pretendemos verificar que a publicidade pode trazer um maior acesso à justiça, o treinamento pode fazer com que os que participam desse método sejam mais eficientes e o uso desse mecanismo tem potencial para desafogar o Poder Judiciário.

1. Acesso à Justiça: a quarta geração de Direitos e o fortalecimento do Estado Democrático

O acesso à justiça é previsto expressamente na Constituição Federal, que assegura o pleno acesso ao Poder Judiciário, através de assistência jurídica integral e gratuita e do princípio de direito de ação. O artigo 5º, em seu inciso LXXVIII, afiança a todos “a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

Além disso, esse direito fundamental também está presente em tratados e convenções internacionais voltados aos Direitos Humanos – como o Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos e a Convenção Interamericana de Direitos Humanos. O último – do qual o Brasil é signatário - prevê, em seu 8º artigo, o seguinte: “Toda pessoa tem direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal contra ela, para que se determinam seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer natureza.”.

Decorre disso, portanto, que a tutela jurisdicional, seja preventiva, seja reparatória e contemple não apenas os direitos individuais, como os direitos difusos e coletivos. Sobre esse escopo, Cappelletti e Garth explicam a evolução do conceito teórico:

[...] Direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação. A teoria era a de que, embora o acesso à justiça pudesse ser um “direito natural”, os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para sua proteção. Esses direitos eram considerados anteriores ao Estado; sua preservação exigia apenas que o Estado não permitisse que eles fossem infringidos por outros. O Estado, portanto, permanecia passivo, com relação a problemas tais como a aptidão de uma pessoa para reconhecer seus direitos e defendê-los adequadamente, na prática.

Afastar a “pobreza no sentido legal” – a incapacidade que muitas pessoas têm de utilizar plenamente a justiça e suas instituições – não era preocupação do Estado. A justiça, como outros bens, no sistema *laissez-faire*, só podia ser obtida por aqueles que pudessem enfrentar seus custos; aqueles que não pudessem fazê-lo eram considerados os únicos responsáveis por sua sorte. O acesso formal, mas não efetivo à justiça, correspondia à igualdade, apenas formal, mas não efetiva. [CAPPELLETTI e GARTH, 1988, p.9].

Há alguma mudança na visão menos individualista, pois, segundo os autores supracitados, a sociedade passa a ser maior e mais complexa e o conceito de direitos humanos também sofreu transformação. Com essa movimentação, passa-se a

reconhecer os direitos e deveres coletivos, como dos governos, comunidades e associações, além dos direitos e deveres dos indivíduos. As constituições modernas instituem a garantia dos direitos ao trabalho, à saúde e à educação, além da atuação positiva do Estado, através das reformas do *welfare state*;

Destarte, o acesso à justiça está interligado aos direitos fundamentais da quarta geração. Os direitos humanos foram elencados por autores estudiosos em gerações, tendo em perspectiva a época histórica de seu surgimento, além do que se era considerado como um bem jurídico pelos cidadãos em determinado período.

Os de primeira geração são os direitos civis e políticos (individuais com caráter negativo), pois nascem no ambiente da Revolução Francesa, ao final do século XVIII, e trazem a busca por uma independência do Estado, a necessidade de que se garanta a autonomia do indivíduo. Segundo Canotilho¹, são direitos de autonomia e defesa, tendo o caráter de divisão de competências entre o cidadão e o Estado, para que haja uma limitação. São direitos de propriedade, segurança, intimidade que podem ser entendidos como valores de quem busca a liberdade. Ademais, são direitos com caráter negativo, como dito, pois o Estado tem um papel de não violar os direitos.

A segunda geração de Direitos Humanos, entretanto, exige ação estatal, para além da fiscalização normativa. Surge no século XX e está atrelada ao bem-estar social e depende fundamentalmente da atuação do Estado na garantia das liberdades individuais. Sofreu, como os direitos de primeira geração, de início algum tipo de especulação e desconfiança:

Da mesma maneira que os da primeira geração, esses direitos foram inicialmente objeto de uma formulação especulativa em esferas filosóficas e políticas de acentuado cunho ideológico [...].

De juridicidade questionada nessa fase, foram eles remetidos à chamada esfera programática, em virtude de não conterem para sua concretização aquelas garantias habitualmente ministradas pelos instrumentos processuais de proteção aos direitos da liberdade. Atravessaram, a seguir, uma crise de observância e execução, cujo fim parece estar perto desde que recentes Constituições, inclusive a do Brasil, formularam o preceito da aplicabilidade imediata dos direitos fundamentais. [BONAVIDES, 2004, p.564]

Já os direitos de terceira geração passam a abarcar os direitos difusos e coletivos, como princípios da fraternidade e da solidariedade. Entre eles estão o direito ao desenvolvimento, direito ambiental, direito da criança e do adolescente, idosos,

¹ CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito Constitucional**. 6ª ed. revista. Coimbra: Livraria Almedina, 1993, p. 506.

portadores de deficiência, direito ao patrimônio histórico-cultural, entre outros. São direitos universais e humanistas, que têm como destinatários o gênero humano².

Os direitos de quarta geração surgem ao final do século XX e retomam o debate sobre a internacionalidade do direito do homem. A globalização econômica, política e social perpassa também a globalização dos direitos fundamentais. São, portanto, direitos de quarta geração o direito à democracia, informação e pluralismo.

Como as outras gerações, os direitos da quarta geração também trouxeram para o seio social debates que envolveram, além de juristas, eruditos, políticos, cientistas. E, mesmo que se encontrasse um argumento que fosse irrefutável, os Direitos do Homem, ainda receberiam críticas:

Deve-se recordar que o mais forte argumento adotado pelos reacionários de todos os países contra os direitos do homem, particularmente contra os direitos sociais, não é sua falta de fundamento, mas sua inexecutabilidade. Quando se trata de enunciá-los, o acordo é obtido com relativa facilidade, independentemente do maior ou menor poder de convicção de seu fundamento absoluto; quando se trata de passar à ação, ainda que o fundamento seja inquestionável, começam as reservas e as oposições.

O problema fundamental em relação aos direitos do homem, hoje, não é tanto o de *justificá-los*, mas o de *protegê-los*. Trata-se de um problema não filosófico, mas político. [BOBBIO, 1992, p.24]

Devemos salientar que a divisão geracional dos direitos também é criticada, de forma que há alguns autores que preferem se referir à divisão como uma divisão dimensional, que mantém a ideia de que os direitos coexistem em dimensões, sem que haja necessariamente uma sucessão entre os direitos e nem que seja necessária a dissolução de uma geração para que a próxima passe a existir. Podemos citar, por exemplo, Bonavides e Piovesan, que concordam com essa nomenclatura.

Flávia Piovesan³ defende que os direitos econômicos, sociais e culturais, assim como os direitos políticos e civis não são meras categorias e coexistem, estando inter-relacionados de forma que seja um grupo complexo, integral e único, não podendo ser divisível, pois são interdependentes.

Com isso em vista, os direitos humanos são base fundadora da democracia, de forma que garantem além de eleições justas, a livre formação de opinião, dando

² BONAVIDES, PAULO. **Curso de Direito Constitucional**. 15ª ed. Belo Horizonte: PUC Minas, 2004, p.569.

³ PIOVESAN, Flávia. **Temas de direitos humanos**. São Paulo: Max Limonad, 1998, pp. 27-10.

proteção às minorias na medida em que resguardam os seus direitos, dando maior equilíbrio às relações democráticas. Permitem, portanto, a autodeterminação do indivíduo e, também, sem que isso seja um paradoxo, a emancipação coletiva.

Os direitos ditos de quarta geração são os que visam justamente esse corpo coletivo. Em 2000, a Comissão das Nações Unidas fez recomendações precisamente com o intuito de consolidar a democracia, denominada Declaração do Milênio⁴. O documento se preocupa com as liberdades de imprensa e opinião, mas também com a erradicação da pobreza, o desenvolvimento, a igualdade, o meio-ambiente e, essencialmente, a proteção dos direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais. É, portanto, um guia para a realização democrática, embasado nos direitos humanos e nos princípios do Estado de Direito.

A formação desse sistema global no âmbito das Nações Unidas traz à baila Pactos Internacionais para garantir os direitos humanos e instrumentos que buscam dar respostas efetivas aos que violam esses direitos. Assim, para a melhor proteção dos direitos humanos entendemos que é indevido restringir as ações à esfera nacional ou jurisdição doméstica, pois se trata de um tema de interesse internacional.

[...] Por sua vez, esta concepção inovadora aponta para duas importantes consequências:

1^a) a revisão da noção tradicional de soberania absoluta do Estado, que passa a sofrer um processo de relativização, na medida em que são admitidas intervenções no plano nacional, em prol dos direitos humanos; isto é, permitem-se formas de monitoramento e responsabilização internacional, quando os direitos humanos forem violados;

2^a) a cristalização da ideia de que o indivíduo deve ter direitos protegidos na esfera internacional, na condição de sujeito de Direito.

Prenuncia-se, desse modo, o fim da era em que a forma pela qual o Estado tratava seus nacionais era concebida como um problema de jurisdição doméstica, decorrência de sua soberania. [PIOVESAN, 1998, p.29]

Destarte, temos como interesse internacional o fortalecimento das democracias, que possibilitam o avigoramento da proteção dos direitos humanos. A Declaração Universal dos Direitos Humanos enuncia, em seu artigo 21: “A vontade do povo será a base da autoridade do governo; essa vontade será expressa em eleições periódicas e legítimas, por sufrágio universal, por voto secreto ou processo

⁴ Disponível em: <https://www.undp.org/pt/brazil/publications/declara%C3%A7%C3%A3o-do-mil%C3%AAnio> Acesso em: 20/06/2023.

equivalente “que assegure a liberdade do voto”⁵, demonstrando a relação intrínseca entre democracia e direitos humanos.

Não obstante, o mesmo artigo proclama: “Todo ser humano tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país”.⁶ A Constituição Brasileira também descreve o Acesso à Justiça como direito fundamental, universal e irrestrito, efetivando a cidadania e promovendo o desenvolvimento e a igualdade social.

Dessa forma, o conceito de acesso à justiça não pode ser apenas algo que englobe um acesso ao Poder Judiciário, deve também contar com participação popular – sempre que possível for – e afiançar a inafastabilidade do Judiciário. Garantindo-se na Constituição que “a lei não excluirá da apreciação do Judiciário lesão ou ameaça de direito”, fica proibido ao legislador excluir quaisquer conflitos da análise do Judiciário e libera-se as partes para que possam pactuar de forma livre os seus litígios através desse Poder ou através de soluções alternativas, como a arbitragem⁷.

1.1. As ondas do Acesso à Justiça de Cappelletti e Garth.

O acesso à justiça é preocupação constante das nações que buscam garantir a efetivação dos direitos humanos e pacificação da sociedade. Muitos foram os estudiosos que se dedicaram ao tópico, mas Cappelletti e Garth se aprofundaram no tema e se dedicaram a fazer um relatório que traz propostas e algumas soluções para os entraves à sua concretização .

Primeiramente, os pesquisadores trataram de demonstrar a evolução do conceito de acesso à justiça, que passou de uma reflexão de filosofia individualista de direitos para um caráter mais coletivo, que buscava reconhecer os direitos e deveres sociais de governos, sociedades e associações. Nesse rol de novos direitos reconhecidos, como vimos anteriormente, figuram os direitos ao trabalho, saúde, segurança material e educação.

⁵ ONU, 2009, p.11.

⁶ Idem.

⁷ CASADO FILHO, Napoleão. **Direitos Humanos e Fundamentais**. São Paulo: Saraiva, 2012, pp. 112-113.

Constataram também que o direito ao acesso efetivo à justiça foi reconhecido ao longo do tempo e os cidadãos passaram a esperar uma ação positiva do Estado, no sentido de assegurar esse direito.⁸

De fato, o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar o direito de todos. [CAPPELLETTI e GARTH, 1988, p; 10-11]

Reconhecem, depois, os entraves ao efetivo acesso à justiça e aos esforços que foram feitos na tentativa de minorar essas questões. Nesse contexto, relatam a primeira onda renovatória de soluções encontradas: a assistência judiciária aos pobres. De fato, o auxílio de um advogado muitas vezes é indispensável na tradução leis e procedimentos no ajuizamento de causas. E os custos advocatícios são altos demais para boa parte da população que necessite acessar o Poder Judiciário. Os autores, porém, relatam que o Estado não adotou qualquer atitude positiva e essa tentativa foi falha, tendo em vista que os melhores advogados (os com mais experiência e mais competentes) preferem trabalhar em causas pagas e relegavam pouco tempo para as causas gratuitas. Ou seja, o programa falhou até o momento em que, nos anos 60, boa parte dos países fez reformas estrondosas, num movimento que foi se desencadeando e crescendo, melhorando o sistema de assistência judiciária ao redor do globo.

Sobre esse movimento, os autores citam especificamente o Sistema Judicare, do qual Áustria, Inglaterra, Holanda, França e Alemanha Ocidental participaram, em que a assistência judiciária é garantida como um direito para todas as pessoas e os advogados particulares são pagos pelo Estado. Mesmo com a melhora pronunciada desses programas, o acesso à justiça ainda era dificultado porque o Estado esperava que os cidadãos fossem capazes de reconhecer as causas e seus direitos e procurassem a ajuda estatal. Não havia propagandas ou formas de educar as pessoas no sentido de compreender e reconhecer seus direitos e saber quando eles estavam sendo violados. Além disso, refletem os autores, havia uma sensação de intimidação

⁸ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988, pp.9-12.

diante da necessidade de se reivindicar direitos, porque a distinção cultural e social criava uma barreira entre o hipossuficiente econômico e seu advogado.⁹

Também citam um modelo mais focado em trazer compreensão dos seus direitos aos hipossuficientes, chamado Programa de Serviços Jurídicos do *Office of Economic Opportunity*, lançado em 1965, que, além de elucidar sobre os direitos, também tentava aproximar os advogados da população, com escritórios em regiões mais pobres e instruções no que concerne aos entraves desse acesso. Os pesquisadores salientam que é notável nesse modelo o uso de “casos-testes”, do lobby e obtenção de atividades legislativas que beneficiem os pobres. A individualidade dessa forma deixa de ser principal e a classe das pessoas pobres e seus interesses difusos ganham destaque, instrução e apoio dos escritórios de advocacia¹⁰. Porém, mesmo esse modelo que compreende melhor os que dele necessitam trouxe limitações:

Provavelmente, um problema ainda mais sério desse sistema é que ele necessariamente depende do apoio governamental para atividades de natureza política, tantas vezes dirigida contra o próprio governo. Essa dependência pressupõe que uma sociedade tenha decidido que qualquer iniciativa jurídica para ajudar os pobres é desejável, mesmo que signifique um desafio à ação governamental e às ações dos grupos dominantes na sociedade.

[...] A solução de manter equipes de advogados assalariados, se não for combinada com outras soluções, é também limitada em sua utilidade pelo fato de que – ao contrário do sistema *judicare*, o qual utiliza a advocacia privada – ela não pode garantir o auxílio jurídico como um direito. Para sermos realistas, não é possível manter advogados em número suficiente para dar atendimento individual de primeira categoria a todos os pobres com problemas jurídicos. Por outro lado, e não menos importante, é o fato de que não pode haver advogados suficientes para estender a assistência judiciária à classe média, um desenvolvimento que é traço distintivo fundamental da maior parte dos sistemas *judicare*. [CAPPELLETTI e GARTH, 1988, pp. 42-43]

Há ainda o sistema de Modelos Combinados, utilizados por países como Suécia e Canadá primeiramente. Nele era possível escolher um advogado particular ou um defensor público. Ademais, a Suécia buscou um modelo que combinava assistência judiciária e previdência privada, que foi de grande sucesso com a classe média sueca e representou um grande avanço do acesso à justiça no país.

⁹ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988, pp.37-38.

¹⁰ Idem, pp. 39-40.

A segunda onda renovatória trata-se da representação dos interesses difusos. Os direitos transindividuais são ensejados por uma sociedade mais complexa e globalizada, que valoriza o meio ambiente, a cultura e o coletivo. A evolução social traz a compreensão dos direitos do consumidor, dos idosos como um grupo, das crianças e adolescentes, ou seja, de categorias sociais, de grupos e classes que demandam a proteção dos seus direitos.

O Código de Defesa do Consumidor traz em seu artigo 81 o conceito de direitos difusos, coletivos e individuais.

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo. Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base; III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum. [BRASIL, 2013]

Grinover comenta:

E, com efeito, poder-se-ia assinalar neste passo que, enquanto os sobreditos “interesses ou direitos difusos” são aqueles que pertencem a um número indeterminado de titulares, sendo ainda indivisíveis, na medida em que, se algo for feito para protegê-los, todos aqueles titulares se aproveitarão, mas sairão prejudicados em caso contrário, os “interesses coletivos” são, é certo, indivisíveis assim como os primeiros, mas pertencem desta feita a um número determinado de titulares (grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou à parte contrária por uma relação jurídica base). [GRINOVER, 2019, p. 108].

Portanto, a segunda onda renovatória de acesso à justiça lança olhar sobre o papel dos tribunais e do processo civil, ocasionando uma revolução – segundo os pesquisadores-, na medida em que o individualismo do processo judicial é sobrepujado por uma concepção coletiva de sociedade¹¹. Sublinham, nesse enfoque, a criação de agências públicas regulamentadoras, a instituição do “advogado público”

¹¹ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988, pp. 48-51.

e instituições criadas especificamente para representar os interesses coletivos e fragmentados, como é o caso dos consumidores.

Outro entrave encontrado às *class actions* e ações de interesse público foi a necessidade de experiência, especialização e recursos – que só são captados por grupos de cidadãos prósperos capazes de pagar boa assessoria. Sugerem, dessa forma, uma solução mista que envolva a combinação de recursos, os advogados de interesse público e a reinvidicação eficiente dos direitos difusos.¹²

A terceira onda renovatória se focaliza na representação em juízo. É necessária a desburocratização do processo, sua eficácia e celeridade. Os pesquisadores explicitam o imperativo de uma reforma que adapte o processo civil ao tipo de litígio, visto que os litígios se diferenciam em sua complexidade, em sua repercussão – e a as contendas, como sabemos, podem afetar o individual e o coletivo de uma sociedade. Como formas alternativas, discorrem sobre o Juízo Arbitral e a Conciliação. No Brasil, a Lei nº 9.099 de 1995¹³, trata dos Juizados Especiais como uma forma célere e eficaz de processo. Ademais, a mediação, a conciliação e a arbitragem também são exemplos dessa onda renovatória, que trataremos com mais detalhes a posteriori.

Salientam os pesquisadores que o sistema que serve aos cidadãos “deve ser caracterizado por baixos custos, informalidade e rapidez, por julgadores ativos e pela utilização de conhecimentos técnicos bem como jurídicos”¹⁴. Ainda aduzem que é imprescindível que o sistema consiga lidar com relacionamentos longos (*i.e.*, locadores e locatários). Julgadores sensíveis e experientes são capazes de fazer com que indivíduos e coletivos busquem acessar a justiça e defender seus direitos.

Os juizados especiais cíveis e criminais (JECs) também são parte dessa onda renovatória, na medida em que tratam as pequenas causas e são mais atraentes para os indivíduos, pois trazem menos custos e são mais céleres ao apaziguar as contendas. Sublinhamos, assim como os autores, que reduzir custos e o tempo de duração dos litígios deve ser um dos objetivos primordiais de quaisquer reformas, assim como a aproximação dos tribunais das pessoas comuns. Cappelletti e Garth levantam as possibilidades de tribunais trabalharem no período noturno, evitando que

¹² Idem, pp. 66-67.

¹³ BRASIL, Lei nº 9.099, de 26 de Setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1995.

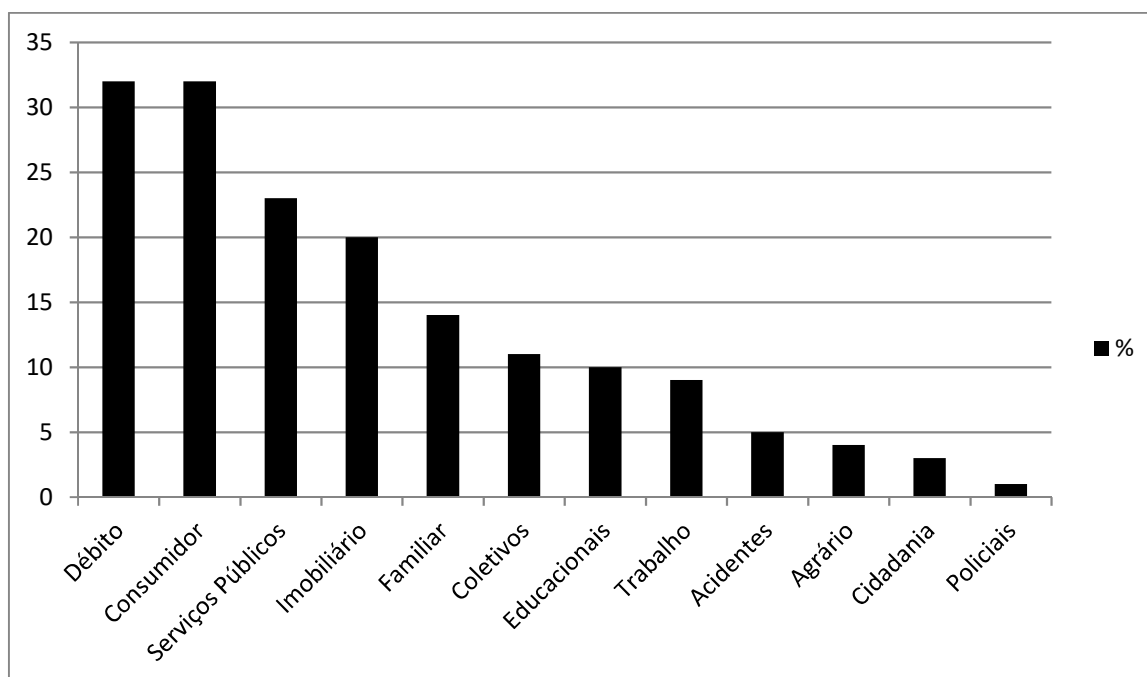
¹⁴ Ibidem, pp. 93-94.

os cidadãos faltem aos seus trabalhos, além da simplificação do ajuizamento de demandas.¹⁵

A obra dos pesquisadores traz três ondas civilizatórias, porém, em 2019, Bryan Garth idealizou e começou a executar o *Global Access to Justice Project*¹⁶, que busca pesquisar outras quatro ondas renovatórias: ética nas profissões jurídicas e acesso dos advogados à justiça; o contemporâneo processo de internacionalização da proteção dos direitos humanos, iniciativas promissoras e novas tecnologias para aprimorar o acesso à justiça; e, por fim, desigualdade de gênero e raça nos sistemas de justiça.

O projeto ainda está em andamento, porém, em 2017, outro projeto investigou o acesso à justiça mundial. O *World Justice Project* entrevistou brasileiros para averiguar quais eram os caminhos que os cidadãos percorriam quando precisavam lidar com problemas judiciais. Ademais, observaram a incidência dos problemas legais, além da capacidade legal do inquiridos, acesso a fonte de ajuda, resolução e impacto da questão.

Segundo a pesquisa, 69% dos entrevistados experimentaram um problema legal nos últimos dois anos. Os entrevistadores obtiveram o tipo de incidência do problema:



¹⁵ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988, pp. 100-102.

¹⁶ Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/book-outline/?lang=pt-br> Acesso em: 20/06/2023.

Gráfico embasado na Pesquisa do *World Justice Project*. [2019, p. 25]

Ainda nessa pesquisa, 50% dos entrevistados afirmaram que sabiam onde conseguir conselhos legais ou informação, 43% disseram que conseguiram auxílio com expertise e 58% acreditavam num resultado justo. O tipo de ajuda legal que os brasileiros participantes da pesquisa tiveram também foi analisado. 40% tiveram ajuda de um amigo ou familiar, 31% de um advogado ou profissional do Direito, 10% teve ajuda da Defensoria Pública, 7% tiveram ajuda de médicos, entre outros.

Sobre o tempo dos processos, em média foram resolvidos em 5,9 meses. Além disso, 12% dos entrevistados disseram que foi difícil ou quase impossível conseguir dinheiro para resolver o problema. Ao fim, 55% disseram que o problema foi totalmente resolvido e 13% afirmaram que desistiram de qualquer ação legal, mas o problema persiste.

Em 2021, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) ¹⁷ elaborou o Índice de Acesso à Justiça (IAJ) para se debruçar sobre o alcance dos serviços judiciários no Brasil. Obteve os seguintes resultados, no que circunscreve as Capitais e cada tipo de justiça:

JUÍÇA	CIDADANIA	POPULAÇÃO	JUDICIÁRIO	TOTAL
Militar	0,905	0,871	0,874	0,883
Tribunais Superiores	0,699	0,694	0,909	0,767
Federal	0,697	0,659	0,892	0,749
Eleitoral	0,581	0,518	0,954	0,684
Trabalho	0,580	0,579	0,884	0,681
Estadual	0,581	0,518	0,490	0,530

Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2020.

E acerca do tempo médio das decisões dos processos, além de casos novos na primeira instância por 100 mil habitantes, taxa de Magistrados na população e taxa de Varas na população por tipo de justiça, obteve os seguintes resultados:

¹⁷ Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Relatorio_Indice-de-Acesso-a-Justica_LIODS_22-2-2021.pdf Acesso em: 22/06/2023.

JUÍÇA	TEMPO MÉDIO DE DECISÃO (EM DIAS)	QUANTIDADE DE CASOS NOVOS (1º G) EM 100MIL HAB.	TAXA DE MAGISTRADOS NA POPULAÇÃO	TAXA DE VARAS NA POPULAÇÃO
Federal	654,20	1.705,36	0,0000100	0,0000040
Eleitoral	348,07	40,95	0,0000167	0,0000137
Estadual	264,08	7.493,62	0,0000689	0,0000563
Trabalho	142,58	773,39	0,0000179	0,0000092
Militar	119,33	885,04	0,0000000	0,0000000

Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2020.

Pesquisas como essas são imprescindíveis em um mundo em constante mudança, globalizado, e podem trazer dados importantes e novos debates para os operadores do direito, de forma que os aproximem da população e busquem formas mais eficazes da solução de contendas.

1.2. Breve Histórico Brasileiro de Acesso à Justiça

O acesso à Justiça é um direito basilar, que possibilita a concretização de todos os outros direitos listados na Constituição. Ao ameaçar esse direito são impostos prejuízos aos preceitos de igualdade¹⁸. A investigação acerca das instituições jurídicas no Brasil só começa a ser sistematizada a partir de 1980, com o surgimento da sociologia do Direito e as primeiras pesquisas que abarcam o acesso à justiça dos cidadãos brasileiros.¹⁹

Em 1978, Cappelletti e Garth instituem o *Florence Project*, financiado pela Ford Foundation e inspirado no movimento “*access-to-justice movement*”. Portanto, havia em terras estrangeiras o começo de uma preocupação com esse direito tão central para os Estados Democráticos. O acesso à justiça se relaciona com a necessidade de concretização dos direitos das minorias e a busca pelo *welfare state*. Porém, no Brasil,

¹⁸ SADEK, Maria Tereza Aina. **Acesso à Justiça:** Um direito e seus obstáculos. Revista USP. São Paulo. Nº 101. P. 55-66. Março/Abril/ Maio, 2014. Disponível em: <https://www.direitorp.usp.br/wp-content/uploads/2021/04/Maria-Tereza-Sadek.pdf> Acesso em: 12/06/2023, p. 57.

¹⁹ JUNQUEIRA, Eliane Botelho. **Acesso à Justiça:** um olhar retrospectivo. Revista Estudos Históricos, n.º 18, 1996. Disponível em: <https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/25477-25479-1-PB.pdf> Acesso em: 10/06/2023, p.1.

o escopo se deu principalmente na marginalização socioeconômica de grande parcela da população brasileira e da exclusão político-jurídica que se deu após 1964²⁰.

No Brasil, havia, desde 1890, sinais de que era preciso um maior acesso à justiça dos pobres, como podemos vislumbrar na Constituição daquele ano, nos Artigos 175 e 176, que designa curadores gerais para a defesa dos pobres e organização de patrocínio para as causas criminais e cíveis em que os pobres sejam uma das partes, respectivamente. Em 1984 é outorgada a Lei nº 7.244²¹ que cria os Juizados Especiais de Pequenas Causas, justamente no intento de desburocratizar a justiça, oferecer gratuidade e simplicidade em causas de menor valor econômico. Contudo, a sua criação era facultativa aos Estados, Distrito Federal e territórios e, também, era facultativo ao autor usar ou não desses Juizados. A atualização dessa lei se dá em 1995, com a criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, que ampliam o acesso à justiça na medida em que tratam de causas com valor duas vezes maior do que anteriormente.

Ademais, em se tratando de direitos coletivos, a Ação Popular é contornada, no art. 113, inciso 38 da Carta Magna de 1934, que outorgava que “qualquer cidadão será parte legítima para pleitear a declaração de nulidade ou anulação dos atos lesivos do patrimônio da União, dos Estados e do Município.”. Só volta a vigorar na Constituição de 1946, que adiciona “das entidades autárquicas e das sociedades de economia mista” ao seu texto. Porém, a Lei que está em vigor até hoje é a de 1965, nº 4.717²², garantindo a efetiva participação dos cidadãos na política. Além disso, em 1950, a Lei nº 1.060²³ passa a vigorar e estabelece a Assistência Judiciária. Só se verá grandes movimentos nesse sentido após a redemocratização.

Destarte, a partir do AI-5, até mesmo os direitos previstos na Constituição de 1967 – que tratava marginalmente do acesso à justiça – foram suprimidos. Violando o Estado Democrático de Direito, excluindo a apreciação de toda e qualquer lide pelo Poder Judiciário, a população perdeu totalmente seu direito de pleito, ao contraditório

²⁰ Idem.

²¹ BRASIL. Lei nº 7.244, de 7 de Novembro de 1984. Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado de Pequenas Causas. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1984.

²² BRASIL. Lei nº 4.717, de 29 de Junho de 1965. Regula a Ação Popular. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1965.

²³ BRASIL. Lei nº 1.060, de 5 de Fevereiro de 1950. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1950.

e à ampla defesa; e de, até mesmo, utilização de remédios constitucionais, como o habeas corpus.

A Constituição de 1969 não alterou de forma significativa esse quadro, visto que manteve muitos dispositivos que violavam garantias fundamentais, como prisão perpétua, por exemplo. Apenas com a redemocratização e com a Constituição Cidadã é que a pátria pôde garantir direitos fundamentais e pôde voltar a se debruçar sobre as condições de acesso à justiça da população, sendo colocado como princípio constitucional (Princípio da Inafastabilidade da Jurisdição). Mas, não se trata somente de acessar o Judiciário, como demonstra Sadek:

Esse mandamento constitucional implica a possibilidade de que todos, sem distinção, possam recorrer à justiça, e tem como consequência atuar no sentido de construir uma sociedade mais igualitária e republicana.

O direito de acesso à justiça não significa apenas recurso ao Poder Judiciário sempre que um direito seja ameaçado. Esse direito envolve uma série de instituições estatais e não estatais. Como consta do texto constitucional, são vários os mecanismos e instituições que podem atuar na busca da solução pacífica de conflitos e do reconhecimento de direitos. [SADEK, 2014, p.57]

Dessa forma, a Constituição de 1988 trouxe avanços expressivos no que tange ao acesso à justiça, tais como: direito ao contraditório, ampla defesa, isonomia entre as partes, assistência jurídica gratuita, criação de juizados especiais, assistência jurídica integral e gratuita para os hipossuficientes, defensorias públicas, entre outros. Outro progresso no sentido de ampliação do acesso à justiça foi o Novo Código de Processo Civil (CPC), que traz em seu bojo reforço das garantias constitucionais, ajuste à promessa de razoável duração do processo, padronização de prazos recursais, multas maiores para litigância de má-fé, simplificação de formalidades e uso de tecnologia para dar celeridade aos processos²⁴.

Acresça-se a isso, a assinatura de diversos documentos internacionais que visam à proteção dos direitos humanos e à ampliação do acesso à justiça de forma global. Apesar da evolução, estudiosos apontam muitos entraves que precisam ser superados para que os direitos sejam, de fato, garantidos. Bobbio aponta que no sistema internacional não há poder comum que possa prevenir ou reprimir violação de

²⁴ VITOVSKY, Vladmir Santos. **O Acesso à Justiça no Novo Código de Processo Civil:** continuidades, inovações e ausências. Revista CEJ, Brasília, Ano XIX, nº 67, p. 7-17, set/dez, 2015, p.14.

direitos e não há, também, o cumprimento do acordo como condição necessária para que um Estado continue a fazer parte da comunidade internacional²⁵. O relatório mundial do *Human Rights Watch*²⁶ de 2023 traz as violações aos direitos humanos encontradas no Brasil em áreas como direitos das mulheres e criança, crise climática, educação, conduta policial, direitos dos migrantes e refugiados, entre outras. O relatório aponta para uma crise de direitos humanos e para uma crise da qual o Brasil é parte.

Uma coisa é um direito; outra, a promessa de um direito futuro. Uma coisa é um direito atual; outra, um direito potencial. Uma coisa é ter um direito que é, enquanto reconhecido e protegido; outra é ter um direito que deve ser, mas que, para ser, ou para que passe do dever ser ao ser, precisa transformar-se, do objeto de discussão de uma assembleia de especialistas, em objeto de decisão de um órgão legislativo dotado de poder de coerção.

Parti da constatação da enorme defasagem entre amplitude do debate teórico sobre os direitos do homem e os limites dentro dos quais se processa a efetiva proteção dos mesmos nos Estados particulares e no sistema internacional. Essa defasagem só pode ser superada pelas forças políticas. Mas os sociólogos do direito estão, entre os cultores de disciplinas jurídicas, os que estão em melhores condições para documentar essa defasagem, explicar suas razões e, graças a isso, diminuir suas dimensões. [BOBBIO, 1992, p. 83].

Os estudiosos apontam lacunas ainda hoje que já eram vistas por Cappelletti e Garth nos anos 70, como a falta de uma educação para os direitos e os conflitos com a administração pública²⁷. Nas palavras de Sadek, “a escolaridade desempenha papel fundamental, tanto como fator que opera no sentido da diminuição das desigualdades sociais, quanto como motor para o conhecimento de direitos e como pleiteá-los.”²⁸.

A ampliação do acesso à justiça, por meios não estatais, é um passo importante para que se retire do Estado o parte do poder decisório acerca das contendas, transformando esse ciclo de autoridade e trazendo para o cidadão maior liberdade, como explicita Pugliesi:

[...] as decisões de conflitos jurídicos representam uma prestação de serviços exclusiva do Estado e, como tal, entre outras instâncias, conforma a característica conservadora do Direito e indica a natureza autoperpetuadora

²⁵ BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos*. Carlos Nelson Coutinho (trad.). São Paulo: Campus, 1992, p. 81.

²⁶ Disponível em: <https://www.hrw.org/pt/world-report/2023>. Acesso em: 23/06/2023.

²⁷ VITOVSKY, Vladimir Santos. **O Acesso à Justiça no Novo Código de Processo Civil**: continuidades, inovações e ausências. *Revista CEJ*, Brasília, Ano XIX, nº 67, p. 7-17, set/dez, 2015, p.14, p. 15.

²⁸ SADEK, Maria Tereza Aina. **Acesso à Justiça**: Um direito e seus obstáculos. *Revista USP*. São Paulo. Nº 101. P. 55-66. Março/Abril/ Maio, 2014. Disponível em: <https://www.direitorp.usp.br/wp-content/uploads/2021/04/Maria-Tereza-Sadek.pdf> Acesso em: 12/06/2023, p. 59.

do poder estabelecido, a automanutenção da autoridade consensual ou a transformação da autoridade em poder e do poder em autoridade, como processos sistemáticos totais de morfostase e morfogênese. Ademais, que os processos morfogenéticos são, em termos do Direito, consequenciais naturais do enfrentamento de novos conflitos oriundos da criação de novas necessidades pelo aparato sociocultural ou, em decorrência, de desajustes do sistema global por efeito de novas metas estabelecidas em função do apuro do estado de conhecimento dos sujeitos. [PUGLIESI, 2001, p. 120]

Incluir a parcela da população que não se vê capaz de acessar a justiça e ampliar os espaços com portas maiores para que a justiça possa ser acessada, além de tirar do Estado parte desse poder decisório, são passos iniciais para diminuir esses entraves persistentes.

1.3. Justiça 4.0: um passo para a desburocratização.

A revolução tecnológica é uma realidade experimentada por boa parte dos brasileiros. Nossas vidas são permeadas pelo digital, que é designado a tornar nossas ações e comunicações mais rápidas. As empresas de tecnologia são grandes conglomerados que detêm informações sensíveis e significativas dos cidadãos e se integram ao cotidiano, de forma que já não seja possível viver em ritmo tão acelerado sem que instrumentos como o telefone celular e o computador conectados à internet sejam utilizados. Assim, o judiciário passou a investir cada vez mais no desenvolvimento de tecnologias e soluções tecnológicas, além de buscar aperfeiçoá-las, regulamentá-las e expandi-las.

Observou-se que o mundo passa por transformações intensas. O desenvolvimento acelerado das tecnologias de informação e comunicação nas últimas décadas, como também de automação e controle, desempenharam papel central nessa jornada. Vive-se em uma sociedade onde a informação é um dos bens mais valiosos possibilitando o exercício de um controle ainda sem medidas exatas ou claras (ainda mais na internet). As tecnologias big data, nesse cenário, são desenvolvidas com a ambição de possibilitar uma navegação mais rápida e eficiente no oceano de dados produzidos diariamente (e que só tende a crescer) – possibilitando ainda novas modulações de controle. [PUGLIESI e BRANDÃO, 2015, p. 463]

Assim, a tecnologia trouxe para o Judiciário a possibilidade de economizar tempo, dinheiro e também espaço físico. Processos eletrônicos ocupam quase nenhum espaço físico, poupando ao Estado aluguéis para o acondicionamento adequado de toneladas de papéis – o que também pode ser mais ecológico. Ademais, poupa tempo, pois tudo está ali, na tela do computador, permitindo que as decisões sejam prontamente lidas e comunicadas, por conseguinte, dinheiro – que é economizado em

cada etapa que é possível suprimir deslocamentos, reuniões, papeladas. Certamente, o uso de Inteligência Artificial também será cada vez mais comum, eliminando os trabalhos maçantes e demorados e repetitivos, quando feitos pela mão de obra humana.

Destarte, o CNJ deu início ao projeto Justiça 4.0, que – diante da revolução digital no meio jurídico – intenta implantar o Juízo 100% digital, a Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ), aprimorar a Base de Dados Processuais do Poder Judiciário (DataJud), implementação do Sistema Codex, da ferramenta Sniper e o desenvolvimento de um Sistema Nacional de Bens Apreendidos (SNBA). Segundo o projeto, o escopo é obter para o Sistema de Justiça: acesso à justiça digital; modernização; celeridade; inovação tecnológica; governança; eficiência; produtividade; transparência e auxílio no combate à corrupção²⁹.

A Justiça Digital, dessa forma, vem ganhando importância e holofotes a partir da revolução digital (ou tecnológica ou industrial 4.0). A nova formação social, a partir da rede mundial de computadores, alterou significativamente a forma com que nações, empresas, coletivos e cidadãos se relacionam. As informações são passadas de forma mais célere e o aumento de produtividade se torna exponencial. A sociedade em rede traz possibilidades novas de relações e organizações, sejam comerciais, jurídicas, produtivas, ou históricas, com concorrência em rede global e interação mundial entre redes empresariais.

Uma nova economia surgiu em escala global no último quartel do século XX. Chamo-a de informacional, global e em rede para identificar suas características fundamentais e diferenciadas e enfatizar sua interligação. É *informacional*, porque a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes nessa economia (sejam empresas, regiões ou nações) dependem basicamente da sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada em conhecimentos. É *global* porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação, tecnologia e mercados) estão organizados em escala global, diretamente ou mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos. É *rede* porque, nas novas condições históricas, a produtividade é gerada e a concorrência é feita em rede global de interação entre redes empresariais. [...] [CASTELLS, 1999, p. 119, grifos do autor].

²⁹ Conselho Nacional de Justiça. **Cartilha Justiça 4.0**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/06/Cartilha-Justica-4-0-WEB-28-06-2021.pdf> Acesso em: 11/07/2023, p. 3.

Com essa nova organização mundial, ficou clara a necessidade de se ajustar as ferramentas e métodos do direito ao novo ritmo imposto, de forma que as tecnologias passaram paulatinamente a fazer parte dos esforços do Judiciário em tornar os processos mais informatizados e, por consequência, céleres. Desde 2003, por exemplo, o Tribunal Regional Federal da 4ª Região deu início ao projeto piloto que hoje é conhecido como Eproc – primeiro processo eletrônico da Justiça Federal. As inovações nesse sentido foram rapidamente sendo instauradas através de projetos que visam aumentar a eficiência do aparato da Justiça Federal e estender o acesso à justiça para todos os cantos do país.

O uso de Inteligência Artificial (IA) nas cortes do país já é uma realidade. O Supremo Tribunal Federal utiliza a IA chamada Victor³⁰, que é fruto de uma parceria entre o STF e a Universidade de Brasília (UNB) e tem por escopo a análise de recursos extraordinários, classificando-os em repercussão e incidência.

O importante era fazer com que esse primeiro projeto de IA no Judiciário fosse bem-sucedido e inquestionável, daí a relevância da parceria com a Universidade de Brasília.

A potencialização dos resultados do projeto de corre da própria natureza do objeto escolhido. Primeiro, houve uma expansão dos benefícios para o próprio STF, uma vez que a implantação da IA envolveria a melhoria de uma série de ferramentas utilizadas pelo Tribunal (como a automação de conversão de imagem em texto e da classificação das principais peças processuais). Segundo, a partir da implantação e do segundo grau espalhados pelo país, o que aprimorará a análise de aplicação ou não de determinados temas de repercussão geral no primeiro juízo de admissibilidade do recurso extraordinário, trazendo benefícios para todo o sistema judiciário nacional, como redução dos custos e do tempo de tramitação dos processos. [TOLEDO *apud* FERNANDES E CARVALHO,2018,p. 87]

Segundo o STF, a Inteligência Artificial Victor trabalha com linguagem natural para executar quatro tarefas, sendo: conversão de imagens em textos, separação do documento (peça processual, decisão), classificação das peças processuais e identificação de temas. Importante salientar que nenhuma dessas atividades dá à Inteligência Artificial a capacidade de decidir sozinha acerca de um recurso. Serve, dessa forma, para dar apoio e permitir maior celeridade na tomada de decisão e deve, sempre, ser validade no decorrer da apreciação.

³⁰ Disponível em:

<https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=471331&ori=1> Acesso em: 11/07/2023.

Além disso, o Tribunal de Contas da União, desde 2016, faz uso de três Inteligências Artificiais: Alice, Monica e Sofia³¹. O robô Alice, é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria Geral da União (CGU) com o escopo de identificar irregularidades em licitações e pregões eletrônicos da administração federal. Alice é acrônimo de “Análise de Licitações e Editais”. Sofia, por sua vez, é utilizada para encontrar erros nos textos dos auditores, além de indicar fontes de referência. Sofia é acrônimo de “Sistema de Orientação sobre Fatos e Indícios para o Auditor”. Por fim, Monica serve como um painel que reúne contas públicas, para que seja possível encontrar quaisquer outros problemas. São, portanto, Inteligências Artificiais que ajudam os servidores públicos e tornam um trabalho antes maçante, mais rápido e objetivo.

O Tribunal de Contas da União (TCU), por sua vez, vem desde 2015 treinando IA para – através de *deep learning e natural language processing* – identificar e classificar as decisões do Tribunal, o que possibilitaria o monitoramento do cumprimento de decisões. Além disso, utiliza Inteligência Artificial para extrair conteúdos das decisões e dar suporte aos trabalhos e ações de controle do TCU. Também são usados robôs para detectar erros materiais em acórdãos e um *chatbot* (robô que se utiliza de linguagem natural) para interagir com os cidadãos via rede social na retirada de dúvidas e trazendo informações relevantes para a sociedade, chamado Zello³².

A Inteligência Artificial também já é uma realidade em outros tribunais. O modelo de processo eletrônico apresenta um crescente uso pelos Tribunais de Justiça do Brasil e a prática jurídica no país está sendo adaptada aos processos hodiernamente. Portanto, a implantação do Juízo 100% Digital proposta pelo CNJ, caminha progressivamente para se tornar realidade. Preocupa, porém, os operadores do Direito a questão ética envolvida no trabalho de Inteligência Artificial no meio jurídico.

Compreende-se que o uso de IA é determinante para diminuir o tempo de triagem de documentos, classificá-los e agrupá-los de forma célere e auxiliar magistrados em relação a jurisprudências, a partir desses trabalhos. Porém, o debate do seu alcance e a limitação de suas funções é imprescindível no campo do Direito que perpassa toda

³¹ Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/como-as-robos-alice-sofia-e-monica-ajudam-o-tcu-a-cacar-irregularidades-em-licitacoes.ghtml> Acesso em: 17/07/2023.

³² FELISDÓRIO, Rodrigo César e DUTRA e SILVA, Luís André. **Inteligência Artificial como ativo estratégico para a Administração Pública**. *Apud*: FERNANDES, Ricardo Vieira de Carvalho e CARVALHO, Angelo Gamba Prata de (coord.). **Tecnologia Jurídica & Direito Digital**. II Congresso Internacional de Direito, Governo e Tecnologia. Belo Horizonte: Fórum, 2018, pp. 95-99.

a sociedade e a afeta diretamente. Discutisse uma “moralidade algorítmica”, por exemplo:

[...] as tecnologias trazem consigo ferramentas para um óbvio e crescente melhoramento na qualidade da pesquisa jurídica, e implicam afetação indireta da advocacia contenciosa, na medida em que se torna possível prever o desfecho de determinados temas como um índice de acerto significativo; o que faz imperiosa a constatação de que, em muitos aspectos, as transformações tecnológicas vêm como ferramenta de aperfeiçoamento e não como mero elemento de substituição da força intelectual de trabalho.

Para que o avanço inevitável da tecnologia coexista de forma saudável com os interesses dos profissionais do direito, talvez seja interessante que, no desenvolvimento da Inteligência Artificial e em especial em todas as etapas de criação e inserção da tecnologia no meio jurídico, estejamos atentos a uma “moralidade algorítmica”. Dessa forma, ao criar padrões éticos que devem ser seguidos por programadores e desenvolvedores de IA, afasta-se ou ao menos mitiga-se os efeitos indesejados do uso da tecnologia no ramo”. [FELIPE e PERROTA, 2018, p.12].

Portanto, esse avanço é multidisciplinar e deve ser visto por um prisma além da tecnologia, levando em conta o ordenamento jurídico e a ética. Ademais, devem-se impor limites ao uso de IA, de forma que o olhar humano seja sempre preponderante na tomada de decisões e o uso da tecnologia sempre esteja num papel auxiliar, na perseguição de um ideal amplo de acesso à justiça para todos.

O surgimento de um novo tipo de Direito, que nasce juntamente com o uso da tecnologia, exige que se pense as relações e a operação do Direito de uma nova forma.

Pensar acerca dessas relações e do papel do operador do Direito diante de uma realidade sobrepujante, da qual não é possível se desviar ou fugir, faz-se não apenas importante como necessário. Dito isso, é salutar lembrar que dificilmente a Inteligência Artificial poderá suprimir o trabalho dos juristas, já que a interpretação do texto deve ser qualificada e as leis aplicadas de acordo com os casos, de forma que sejam mantidas a ética do discurso e a ponderação dos valores.³³

2. Acesso à Justiça e os Juizados Especiais

³³ PUGLIESI, MÁRCIO. Teoria Geral do Direito: uma abordagem sistêmico-construcionista. São Paulo: Novas Edições Acadêmicas, 2022, p. 1219.

Os Juizados Especiais são, como dito anteriormente, um grande passo para ampliação do acesso à justiça. Foram dispostos na Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995:

Art. 1º Os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, órgãos da Justiça Ordinária, serão criados pela União, no Distrito Federal e nos Territórios, e pelos Estados, para a conciliação, processo, julgamento e execução, nas causas de sua competência.

Art. 2º O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação.

Assim, o próprio legislador demonstra no texto constitucional que o intento de sua criação é pavimentar um caminho amplo para que mais cidadãos possam acessar o Judiciário, especificamente em causas que possam ser sanadas com conciliação ou transação. São causas de menor complexidade, que devem atender aos seguintes quesitos:

- I – as causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo;
- II – as enumeradas no art. 275, inciso II, do Código do Processo Civil;
- III – a ação de despejo para uso próprio;
- IV – as ações possessórias sobre bens imóveis de valor não excedente ao fixado no inciso I deste artigo.

As causas do artigo 275 do CPC, Lei nº 5.869/73³⁴, são: arrendamento rural e parceria agrícola, cobrança ao condômino, ressarcimento por danos em prédio urbano ou rústico, ressarcimento por danos causados em acidente de veículo de via terrestre, cobrança de seguro (relativamente aos danos causados em acidente de veículo de via terrestre), cobrança de honorários dos profissionais liberais, ressalvado o disposto em legislação especial, revogação de doação.

O autor, dessa forma, utilizou duas maneiras para delimitar a competência dos JECs (matéria do objetivo e valor da causa), majorando o valor dos antigos Juizados Especiais de Pequenas Causas –implantados em 1984 –, que tratavam de causas com limite de vinte vezes o salário mínimo vigente. Como inovações também são apontadas a comunicação dos atos e a execução³⁵. Estão excluídas, entretanto, das

³⁴ BRASIL. Lei nº 5.869, de 11 de Janeiro de 1973. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1973.

³⁵ ROCHA, Felipe Borring. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais**. 10ª ed. rev. atual. São Paulo: Atlas, 2019, p.35.

causas dos Juizados Especiais: as causas alimentares, as de natureza fiscal, as de interesse da Fazenda Pública, as relativas aos acidentes de trabalho, relativas a resíduos (por morte de beneficiário), relativas a casamentos, união estável, tutela, curatela, interdição, as sujeitas procedimentos especiais e as ações coletivas³⁶.

Por fim, ressaltamos que a jurisprudência define “causas de menor complexidade” como as que devem ser medidas pelo objeto da prova, a forma com que elas vão ser demonstradas³⁷.

2.1. Os Princípios Fundamentais dos Juizados Especiais

É uma tendência de vanguarda que Constituições e Códigos estabeleçam em seus textos a base principiológica a ser seguida pelos operadores do direito e assim foi feito com a Lei nº 9.099 de 1995. Como vimos anteriormente, o artigo 2º estabelece que o processo deve se orientar pelos princípios “da oralidade, informalidade, economia processual e celeridade”. Os juizados aplicam os princípios do contraditório, da fundamentação, do devido processo legal e ampla defesa, porém os listados em Lei servem como um filtro para trabalhar as causas compatíveis com suas entidades, de forma que pondere os valores³⁸.

Acerca do princípio da oralidade devemos sublinhar que a sua existência deve ser harmônica com o registro por escrito nos atos processuais essenciais. O princípio é viga mestra da técnica processual e diminui, ao ser adotado, as lentidões processuais.

É preciso reconhecer, ainda, que o compromisso com a oralidade é muito maior em relação ao magistrado do que em relação às partes. De fato, no silêncio da Lei, só pode o juiz lançar mão das formas escritas mediante decisão fundamentada, uma vez que a oralidade está associada não apenas aos princípios fundamentais dos Juizados, mas também aos princípios constitucionais do processo. Não obstante, é preciso reconhecer que os envolvidos no procedimento especial – juízes, serventuários, advogados e

³⁶ ROSSATO, Luciano Alves. **Sistema dos juizados Especiais: análise sob a ótica civil**. São Paulo: Saraiva, 2012, pp. 36-38.

³⁷ Idem, p. 31.

³⁸ ROCHA, Fellipe Borring. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais**. 10ª ed. rev. atual. São Paulo: Atlas, 2019, pp. 60-61.

partes – têm relutado em adotar uma postura oral, preferindo utilizar, sempre que possível, a forma escrita. Trata-se de um aspecto da nossa cultura que ainda levará anos para ser modificado, até podermos afirmar que a oralidade do processo deixou de ser um ideal para se tornar uma realidade.

De maneira geral, tomando por fulcro o pensamento precursor de Chiovenda, quatro aspectos podem ser associados ao chamado processo oral: a) a concentração dos atos processuais; b) a identidade física do juiz; c) a irrecorribilidade (em separado) das decisões interlocutórias; e d) a imediação [ROCHA, 2019, p. 62].

O princípio da simplicidade, por sua vez, busca aproximar o cidadão do Poder Judiciário. Com procedimentos simplificados, retirando-se a formalidade e permitindo que as partes tenham completa compreensão do processo. Concisão, sem ensejar nulidades, processos sem burocracias e protelações são imprescindíveis para que esse princípio seja atingido. Ademais, o uso do processo eletrônico também foi simplificado em alguns casos, o que economiza tempo e recursos materiais³⁹.

Ainda no intento de ampliar o acesso à justiça, o princípio da informalidade retira as regras rígidas, colocando o juiz em uma posição mais ativa na busca por soluções alternativas de ordem procedimental, sem que isso contrarie quaisquer formas processuais estabelecidas⁴⁰.

Despido de formalidades, o ato se torna mais simples, econômico e efetivo. É preciso lembrar, entretanto, que existem formas que são essenciais (integrantes do conteúdo do ato) e formas não essenciais (circunstanciais ao conteúdo do ato). Afastar formas essenciais do ato, na maioria das vezes, pode comprometer o seu conteúdo e, em decorrência, a sua validade. Portanto, o princípio da informalidade pode ser definido como a busca pela eliminação das formas não essenciais do ato para que ele possa ser mais bem praticado. [ROCHA, 2019, p. 66].

O princípio da economia processual versa sobre empregar a menor quantidade possível de atividade processual para que o melhor resultado. É a busca da racionalidade das atividades jurisdicional. E o princípio da celeridade deve andar entrelaçado com a segurança jurídica, de forma que o processo possa ser célere sempre que não demandar uma proteção especial e, para tanto, é imprescindível que isso seja feito de forma criteriosa. Ademais, por mais que o princípio da celeridade e o princípio da duração razoável do processo versem sobre o tempo processual, não

³⁹ BOCHENEK, André César e NASCIMENTO, Márcio Augusto. **Juizados Especiais Federais Cíveis e Casos Práticos**. 4ª Ed. rev. e atual. de acordo com o Novo Código de Processo Civil e a Lei 13.135/2015 (que alterou benefícios previdenciários). Curitiba: Juruá Editora, 2016, pp. 21-22.

⁴⁰ Idem, p. 22.

são a mesma coisa. Segundo Rocha [2019, p.67-68] o princípio da celeridade é “o comando normativo para que todos os envolvidos no processo – partes, juízo, auxiliares, etc. – atuem para que os atos processuais produzam efeitos o mais rapidamente possível”; enquanto a duração razoável do processo é um conceito mais vasto que “determina que toda a atividade judicial, do início até o fim, seja feita no menor tempo possível, atendendo aos interesses em jogo e promovendo uma solução justa para a causa”.

2.2. Os Juizados Especiais Criminais

Os Juizados Especiais Criminais (JECRIM) tratam de infrações penais de menor potencial ofensivo, buscando reparação do dano, a suspensão condicional de um processo e até mesmo condenação, em alguns casos. Mas segundo Grinover, apesar dessa simplicidade, no que tange ao potencial ofensivo, a Lei que implantou os Juizados Especiais Criminais trouxe revolução para o sistema processual-penal brasileiro, na medida em que “cunhou um sistema próprio de Justiça penal consensual, que não encontra paralelo no direito comparado”⁴¹.

Os JECRIM têm a competência para o processo, julgamento e conciliação de infrações penais de menor potencial ofensivo, que – segundo o artigo 61 – são as contravenções penais e os crimes a que lei comine pena máxima de dois anos, podendo ser cumulada ou não com multa, podendo ser submetidos a procedimento especial ou não. São excluídas desse conceito as hipóteses que se enquadrem na Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340, de 2006)⁴².

Os Juizados Especiais Criminais são inovadores, pois trazem: a suspensão condicional do processo, a atuação de conciliadores leigos na transação penal, preocupação com a vítima, a exigência de representação para a ação penal relativa aos crimes de lesões corporais leves e de lesões culposas, o rito sumaríssimo (que prestigia a verdadeira oralidade), o julgamento de recursos por turma constituída de

⁴¹ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Juizados Especiais Criminais**. Comentários à Lei nº 9.099, de 26.09.1995, 3ª ed. rev. e atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999, p.35.

⁴² FAVERI, F. C. W. **Juizado Especial Criminal e suas características**. Abril 2018. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/65359/juizado-especial-criminal-e-suas-caracteristicas>. Acesso em: 24/06/2023.

juízes de primeiro grau, modelo consensual e medidas despenalizadoras e a aplicação imediata de pena não privativa de liberdade. A última traz a possibilidade de uma aplicação de pena sem reconhecimento da culpabilidade penal e, também, não implica em reconhecimento da responsabilidade civil⁴³.

Os JECRIM oferecem quatro medidas despenalizadoras e desencarceradoras:

A Lei nº 9.099/95 não cuidou de nenhum processo de descriminalização, isto é, não retirou o caráter ilícito de nenhuma infração penal. Mas disciplinou, isso sim, quatro medidas *despenalizadoras* (que são medidas penais ou processuais alternativas que procuram evitar a pena de prisão): 1ª) nas infrações de menor potencial ofensivo de iniciativa privada ou pública condicionada, havendo composição civil, resulta extinta a punibilidade (art. 74, parágrafo único); 2ª) não havendo composição civil ou tratando-se de ação pública incondicionada, a lei prevê a aplicação imediata de pena alternativa (restritiva ou multa) (transação penal, ar. 76); 3ª) as lesões corporais culposas ou leves passaram a exigir representação da vítima (art. 88); 4ª) os crimes cuja pena mínima não seja superior a um ano permitem a suspensão condicional do processo (art. 89).

O que há de comum, pelo menos no que tange a três desses institutos despenalizadores, é o *consenso* (a conciliação). [...] [GRINOVER, 1999, p. 44, grifos da autora].

A conciliação é uma forma de ampliar o acesso à justiça e traz inovação, uma nova mentalidade, com adesão do Ministério Público à Justiça consensual. Os conciliadores devem ser imbuídos de espírito público, pois seu trabalho é relevante para a sociedade. O juiz leigo tem como papel multiplicar a capacidade de trabalho do juiz togado⁴⁴. O acesso à justiça nos JECRIM é renovado e ampliado, de forma que mais cidadãos possam ingressar na defesa de seus direitos.

2.3. Os Juizados Especiais Federais

Os Juizados Especiais Federais (JEFs) foram criados pela Lei nº 10.259 de 2001⁴⁵, com o fulcro de julgar ações que envolvam órgãos da Administração Pública de menor complexidade e potencial ofensivo, que não ultrapassem o valor de sessenta salários mínimos e pena máxima de dois anos. Entre as causas que podem ser

⁴³ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Juizados Especiais Criminais**. Comentários à Lei nº 9.099, de 26.09.1995, 3ª ed. rev. e atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999, p.35-36.

⁴⁴ Idem, p. 35.

⁴⁵ BRASIL. Lei nº 10.259, de 12 de Julho de 2001. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Criminais no âmbito da Justiça Federal. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2001.

solucionadas pelos JEFs estão: as de indenizações contra empresas públicas, as de servidores públicos federais, as de saldos em contas de FGTS e de PIS, as de microempresas ou empresas de pequeno porte, as de aposentadoria por idade ou por tempo de serviço/contribuição, as de salário-família, salário maternidade, pensão por morte e auxílio reclusão, entre outras.

Ademais, os autores do processo podem ser tanto pessoas físicas como microempresas e empresas de pequeno porte. Os réus podem ser a União, as autarquias e as empresas públicas federais. Os advogados não são obrigatórios em ações de até vinte salários mínimos. Os Juizados Especiais Federais trabalham com conciliações, o que pode diminuir drasticamente o tempo processual e trazer inovações em comparação com o processo civil clássico:

- a) eliminação dos privilégios processuais da Fazenda Pública: no âmbito dos Juizados não há prazo em quádruplo e em dobro para defesa e recurso, respectivamente, e o reexame necessário (arts. 9.º e 13);
- b) surgimento da figura do representante judicial – terceiro designado pela parte autora para representá-lo, sem a necessidade de ser advogado (“caput” do art. 10). [...]
- c) simplificação das providências para a citação e intimação, entre elas a utilização da via eletrônica, conforme previsto no art. 8º. da Lei 10.259/2001, tal qual na Lei 10.419/2006, que regulamentou a informatização de todos os processos judiciais, e não apenas nos Juizados Especiais Federais[...]
- d) possibilidade de conciliação ou transação das partes, inclusive para o procurador público (par. ún. do art. 10);
- e) realização do exame técnico (“perícia”) por pessoa habilitada, antes da audiência de conciliação (art. 12);
- f) inversão do ônus da apresentação dos documentos que constituem a prova em favor do autor, devendo a entidade pública ré fornecer ao Juizado a documentação de que disponha para o esclarecimento da causa, apresentando-a até a instalação da audiência de conciliação (art. 11). [...]
- g) eliminação do processo autônomo de execução (arts. 16 e 17);
- h) cumprimento da sentença independentemente da expedição de precatório, com pagamento efetuado no prazo de 60 dias, contados da requisição feita pelo juiz mediante ofício, além da possibilidade de o próprio juiz sequestrar numerário das contas bancárias dos entes públicos em caso de descumprimento (art. 17);
- i) criação do incidente de uniformização de interpretação de lei federal quando houver divergência entre decisões sobre questões de direito material proferidas por Turmas Recursais na interpretação da lei;
- j) novos órgãos vinculados aos Juizados Especiais Federais: Turmas Recursais, Turmas Regionais de Uniformização e Turma Nacional de Uniformização (art. 14);
- k) atribuições jurisdicionais ao desembargador federal coordenador dos Juizados (integrante do Tribunal Regional Federal da respectiva Região) e ao coordenador do Conselho da Justiça Federal (Ministro integrante do Superior Tribunal de Justiça que dirige o Conselho) (art. 14);

l) a diminuição do número de recursos (art. 5.º). [BOCHENEK e NASCIMENTO, 2016, pp. 11-12]

As causas que podem ser solucionadas pelos JEFs são as que não ultrapassem sessenta salários mínimos e podem abranger: causas sobre indenização contra a União, contra autarquias, contra fundações federais, contra empresas públicas, contra servidores públicos federais, acerca de saldos em contas de FGTS e PIS, acerca de impostos federais, contra o INSS (desde que não seja sobre acidente de trabalho), sobre aposentadoria, acerca de pensão por morte, salário-maternidade e auxílio reclusão, entre outras. Os autores de processo podem ser pessoas físicas, microempresas e empresas de pequeno porte.

Importante ressaltar que se a tramitação do processo terminar em primeira instância, as custas processuais serão dispensadas. Porém, em caso de recurso, as custas serão de quem perder o processo ou, em alguns casos, conforme determinação do juiz. Não haverá cobrança de custas se a parte for beneficiária da Assistência Jurídica Gratuita. No Recurso Inominado e no Extraordinário também há recolhimento de custas.

Garantir uma justiça sem custas também é uma forma de ampliar o acesso à justiça, e os avanços no que concerne à mediação são imprescindíveis no que tange à celeridade do processo e efetiva prestação da tutela jurisdicional.

2.4. Tutelas jurisdicionais nos Juizados Especiais

Com o Novo Código de Processo Civil, de 2015, houve a unificação de tutelas não definitivas através do termo “tutela provisória”, que se divide em tutela de urgência (proteção imediata quando há risco comprovado) e tutela de evidência (dispensa a prova de risco). A primeira citada também é subdividida em tutela antecipada (satisfativa) e tutela cautelar (que assegura direito material ao final do processo). [DA CUNHA, 2015, p. 234]. Destarte, a urgência é o critério principal no que concerne à distinção entre os tipos de tutela provisória.

Para a concessão de tutela provisória de segurança é preciso demonstrar o *fumus boni iuris* (fumaça do bom direito) e o *periculum in mora* (perigo da demora), sendo o primeiro representado pela exposição da lide e do direito que se busca

realizar, sem exigência de prova inequívoca de verossimilhança de alegação e o segundo representado pelo perigo de dano ou, ainda, pelo risco ao resultado útil do processo, sem exigência de demonstração de dano irreparável ou de difícil reparação⁴⁶.]

As tutelas cautelares não estão expressas em texto de lei, mas são admitidas nos Juizados Especiais, conforme o Fórum Nacional de Juizados Especiais (FONAJE), em seu Enunciado nº 26: “são cabíveis a tutela acautelatória e a antecipatória nos Juizados Especiais Cíveis, em caráter excepcional”.⁴⁷.

Já no caso dos Juizados Especiais Federais, o artigo 40 da lei que os institui, Lei nº 10.259, de 12 de julho de 2001, diz que: “o Juiz poderá, de ofício ou a requerimento das partes, deferir medidas cautelares no curso do processo, para evitar dano de difícil reparação”.

Acerca das técnicas de execução mandamental, os métodos empregados para contentar a obrigação reconhecida em decisão judicial são: tutela específica *stricto sensu*, tutela equivalente e tutela indenizatória⁴⁸.

As tutelas são consideradas, destarte, técnicas decisórias e de execução mandamental com o intento de fortalecer os princípios de celeridade, simplicidade e economia processual constantes no bojo da Lei dos Juizados Especiais.

2.5. Sistema Recursal nos Juizados Especiais

As demandas abaixo de vinte salários mínimos nos Juizados Especiais não demandam que as partes se valham de advogados, as que ficam entre vinte e quarenta salários mínimos devem utilizar os serviços advocatícios imperiosamente. Porém, mesmo que os advogados tenham sido dispensados no primeiro grau de jurisdição, se a causa evoluir para o segundo grau, torna-se impreterível o patrocínio por advogado, o recolhimento de custas e liquidação de honorários advocatícios. Destarte, em primeiro grau de jurisdição, conforme texto da lei, são dispensados o

⁴⁶ FLEXA, Alexandre; MACEDO, Daniel; BASTOS, Fabrício. **Novo Código de Processo Civil**. Temas inéditos, mudanças e supressões. Salvador: Jus PODIVM, 2015, p. 239.

⁴⁷ Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/redescobrimdo-os-juizados-especiais/enunciados-fonaje/enunciados-civeis/> Acesso em: 25/06/2023.

⁴⁸ ROCHA, Fellipe Borring. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais**. 10ª ed. rev. atual. São Paulo: Atlas, 2019, p.334.

pagamento de custas, taxas ou despesas, numa ampliação do acesso à justiça proporcionado pelos JECs.

No Sistema Recursal dos Juizados Especiais o não comparecimento do autor resulta em extinção do processo e o não comparecimento do réu acarretará sua revelia.

Segundo a Lei nº 9.099/95, Lei dos Juizados Especiais:

Art. 41. Da sentença, excetuada a homologatória de conciliação e laudo arbitral, caberá recuso para o próprio Juizado.

§ 1º O recurso será julgado por uma turma composta por três Juízes togados, em exercício no primeiro grau de jurisdição, reunidos na sede do Juizado.

§ 2º No recurso, as partes serão obrigatoriamente representadas por advogado.

Art. 42. O recurso será interposto no prazo de dez dias, contados da ciência da sentença, por petição escrita, da qual constarão as razões e o pedido do recorrente.

§ 1º O preparo será feito, independentemente de intimação, nas quarenta e oito horas seguintes à interposição, sob pena de deserção.

§ 2º Após o preparo, a Secretaria intimará o recorrido para oferecer resposta escrita no prazo de dez dias.

Art. 43. O recurso terá somente efeito devolutivo, podendo o Juiz dar-lhe efeito suspensivo, para evitar dano irreparável para a parte. [BRASIL, 2015]

Os Juizados Especiais Estaduais permitem três tipos de recursos, são eles: a apelação, os embargos de declaração e o recurso extraordinário. Porém, nos Juizados Especiais Federais são cabíveis cinco tipos de recursos: contra as decisões interlocutórias de méritos que foram proferidas em tutelas de urgência (agravo de instrumento), contra sentenças (ou inominado), uniformização de interpretação de lei federal, os recursos extraordinários e os embargos de declaração.

O recurso inominado mira os vícios em sentenças, que podem derivar da interpretação jurídica ou fática. Em relação à apelação apresenta diferença no prazo para interposição menor (dez dias), no preparo de apelação, que deve ser demonstrado no momento da interposição, e o efeito devolutivo. Por fim, o recurso inominado deve ser dirigido para a Turma Recursal e não para o Tribunal correspondente⁴⁹.

⁴⁹ ROCHA, Fellipe Borring. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais**. 10ª ed. rev. atual. São Paulo: Atlas, 2019, p. 381.

O agravo de instrumento poderá ser julgado monocraticamente, se possível for ou julgado em prazo não superior a um mês. Sobre isso, Rocha:

Na hipótese de ser proferida uma decisão monocrática pelo relator nas Turmas Recursais, ela poderá ser atacada por meio do agravo interno (art. 1.021 do CPC). Esse recurso deverá ser interposto, por escrito e com intervenção de um advogado, mediante o correspondente preparo, perante a Turma Recursal à qual pertence o relator que proferiu a decisão recorrida, 78 no prazo de dez dias. Da mesma forma que defendemos a redução do prazo para interposição do agravo de instrumento, entendemos que também esse recurso deve se submeter ao referencial temporal adotado pelo “recurso inominado” (art. 42 da Lei 9.099/1995). [Rocha, 2019, pp. 394-395].

Os recursos extraordinários são cabíveis em face das decisões emanadas pelas Turmas Recursais e sua interposição é feita em casos que violem o direito objetivo constitucional. Esse tipo de recurso tem o efeito devolutivo. É possível, entretanto, requerer efeito suspensivo em petição ou ao longo do procedimento recursal⁵⁰.

Semelhante aos embargos de divergência, a uniformização de jurisprudência tem, nos Juizados Especiais, a natureza de recurso. É semelhante, pois guarda diferença no que concerne à restrição a questões de direito material. A interposição de recurso pode ser feitas às Turmas que estejam em conflito numa mesma região, à Turma (nacional) de uniformização e através de recurso ao Supremo Tribunal Federal (STF)⁵¹.

Os embargos de declaração cabem nos Juizados Especiais em casos de omissão, obscuridade, contradição e dúvida. Porém, de acordo com o Novo Código de Processo Civil há embargos de declaração em casos de omissão, obscuridade, contradição e erro material. Ademais, há diferença entre a Lei dos Juizados Especiais e o Novo CPC no que concerne à suspensão ou interrupção do prazo do recurso da interposição do embargo declaratório. A Lei suspende o prazo do recurso inominado e o Código interrompe o prazo do recurso. Destarte, a partir da vigência do Novo Código de Processo Civil, os embargos declaratórios interrompem o prazo do recurso inominado.

⁵⁰ Idem, p. 410-412.

⁵¹ TESHEINER, José Maria Rosa Tesheiner. **Uniformização de jurisprudência nos Juizados Especiais Federais**. Revista Páginas de Direito, Porto Alegre, ano 1, nº 40, 02 de Agosto de 2001. Disponível em: <https://paginasdedireito.com.br/artigos/todos-os-artigos/uniformizacao-de-jurisprudencia-nos-juizados-especiais-federais.html> Acesso em 25/06/2023.

As Turmas Recursais são formadas por três juízes e “são órgãos colegiados em primeira instância e que realizam o segundo grau de jurisdição das causas julgadas nos Juizados Especiais (competência funcional)”⁵². O juiz não poderá atuar em julgamento de recurso das causas que tenha atuado anteriormente. E, por fim, a decisão do recurso deve conter um relatório e exibição de fundamentos e dispositivos aplicados, preferencialmente de forma concisa, com a finalidade de perseguir os princípios dos Juizados Especiais e dar maior celeridade e efetividade ao processo.

⁵² ROCHA, Fellipe Borring. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais**. 10ª ed. rev. atual. São Paulo: Atlas, 2019, p. 415.

3. A necessidade de ampliação da resolução administrativa de conflitos.

Quando falamos da necessidade de ampliação do acesso à Justiça, devemos pensar em todas as medidas judiciais ou extrajudiciais que venham facilitar e promover a pacificação social. Os conflitos são inerentes ao ser humano e as diferenças decorrentes dos díspares estados de conhecimento dos sujeitos, que se comunicam de formas distintas, fazem com que o viver em sociedade seja de um permanente estado de conflito⁵³. Nesse contexto o Estado tem buscado muitas vias para atender a sociedade.

Assim, nos últimos anos assistimos a criação dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais e mais recentemente os Juizados Federais. Também no campo administrativo o Estado tem provido a necessidade de pacificação com forte atuação do Procon nas relações de consumo e para questões trabalhistas o Ministério do Trabalho por meio de suas delegacias regionais também têm atuado na tentativa de resolução de controvérsias de forma extrajudicial.

A Lei de Arbitragem também veio para ampliar e modernizar a sociedade na sua complexidade de relações e conseqüente necessidade de pacificação desses novos negócios jurídicos.

Destarte, é imperioso o trabalho multidisciplinar e em diversas frentes para que sejam retirados os empecilhos do acesso à justiça:

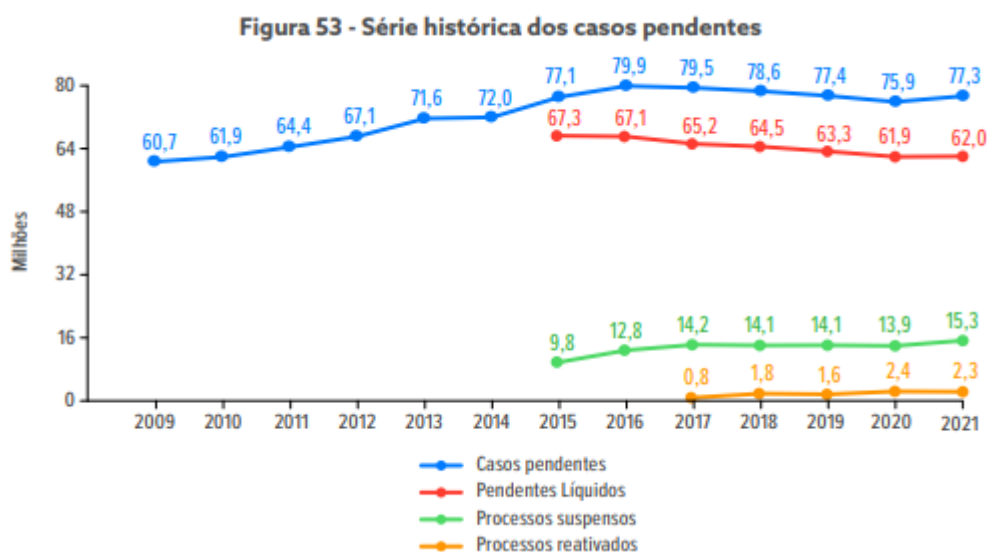
- Questão econômica, pois os custos e tempo dos procedimentos, além dos honorários advocatícios e taxas judiciárias, podem ser grandes demais para os ganhos do cidadão médio;
- Atraso da prestação jurisdicional, o que - além de custoso - pode perenizar desacordos sociais;
- Questão geográfica, que enseja complicações na formulação de direitos difusos e coletivos, inibindo uma estratégia comum;

⁵³ PUGLIESI, Márcio; LÓPEZ, Nuria; DEL MONACO, Luciano. **Conjectura sistêmica: os jogos de poder na federação Resiliente**. Revista Brasileira de Sociologia do Direito, AbraSD, Julho, 2014, p.135.

-Burocracia e barreiras institucionais, que traz ao indivíduo a noção de que apenas o Judiciário possa resolver as questões, além do desconhecimento dos ritos processuais pelas partes⁵⁴.

A desjudicialização, destarte, vem junto com um movimento de desafogar o Judiciário da excessiva litigiosidade. De acordo com o CNJ, em 2021, 77,3 milhões de processos estavam em tramitação. Em 12 meses, foram 27,7 milhões de casos novos – o que representa 10,4% a mais do que no ano anterior, 2020. Por mais que o Índice de Produtividade dos Magistrados (IPM) tenha crescido 11,6% com relação ao ano anterior, ainda temos um grande número de litígios anuais⁵⁵.

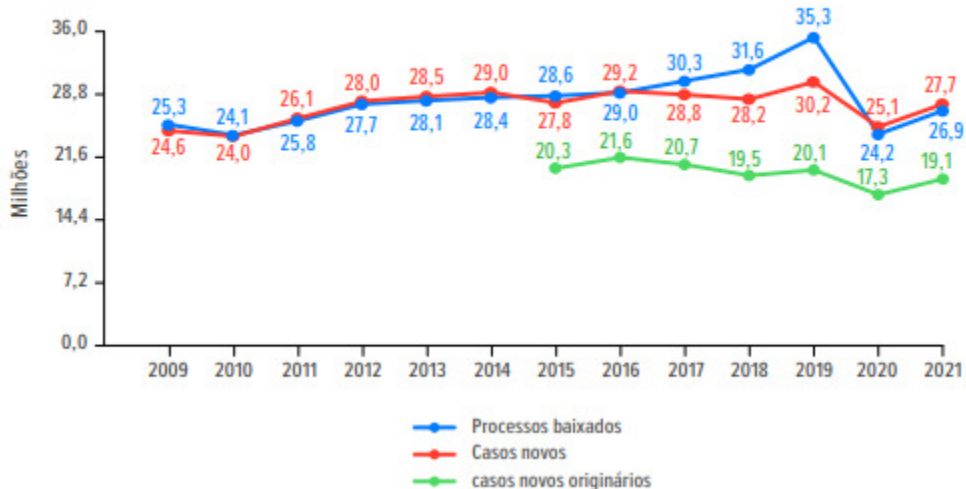
O CNJ evidencia que mesmo se não houvesse novas demandas, seriam necessários dois anos e dez meses para que fosse zerado o estoque atual de processos, como se comprova nos dois gráficos disponíveis no Justiça em Números de 2022, abaixo reproduzidos.



⁵⁴ PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A releitura do Princípio do Acesso à Justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na resolução dos conflitos na contemporaneidade**. RJLB. Ano 5(2019), nº 3, pp. 796-797.

⁵⁵ Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2022**. Brasília, CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf> Acesso em: 02/07/2023, pp. 104-106.

Figura 54 - Série histórica dos casos novos e processos baixados



Ademais, o CNJ trabalha, também, com o Índice de Atendimento à Demanda (IAD) que é um indicador global no Poder Judiciário. O IAD, em 2021, atingiu a marca de 97,3%, o que contribui para uma elevação do estoque de processos em 1,5 milhão⁵⁶.

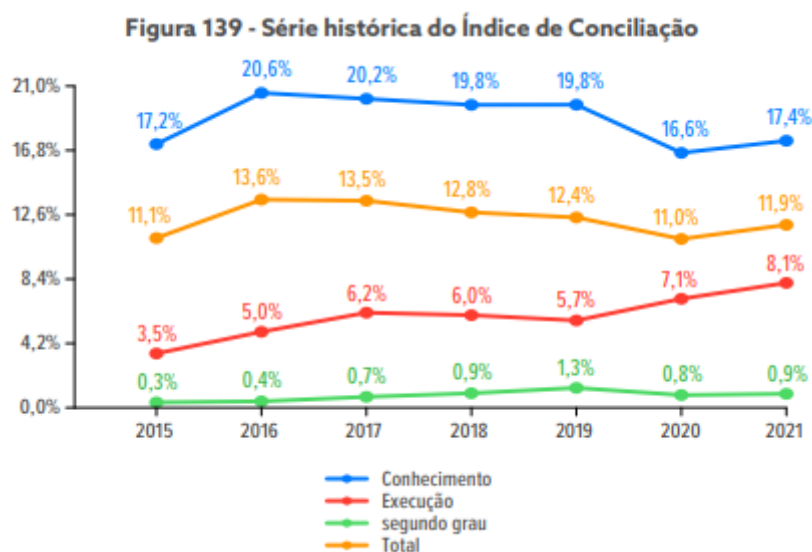
Já o tempo de tramitação dos processos é feito com base em três indicadores: tempo médio da inicial até a sentença, tempo médio da inicial até a baixa e a duração média dos processos. Segundo o CNJ⁵⁷, o tempo médio de processos pendentes é maior do que o tempo da baixa, sendo a fase de execução da Justiça Federal a maior (8 anos e 6 meses).

Ainda sobre o relatório, é importante destacar que:

- ▶ Em 2021, o índice de conciliação na fase de execução cresceu para 8,1%, um ponto percentual acima de 2020 – o melhor percentual foi o da Justiça do Trabalho, 12%. Já na fase de conhecimento, o índice de conciliação não retomou os níveis pré-pandemia – foi de 17,4% ano passado, contra 19,8%, dois anos antes.
- ▶ A conciliação na fase de conhecimento atingiu resultados diversos nos juizados e na justiça comum. Enquanto o índice nos juizados especiais foi de 18,5%, o percentual de acordos nas varas foi de 16,7%. [CNJ, Sumário Executivo, 2021, p. 13]

⁵⁶ Conselho Nacional de Justiça. **Índice de acesso à Justiça**. Brasília:CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Relatorio_Indice-de-Acesso-a-Justica_LIODS_22-2-2021.pdf Acesso em:30/07/2023, p. 126.

⁵⁷ Idem, p. 209.



O Índice de Conciliação é dado pelo percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas. A conciliação é uma política adotada pelo CNJ desde 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação em agosto daquele ano. Anualmente, o Conselho promove as Semanas Nacionais pela Conciliação, quando os tribunais são incentivados a juntar as partes e promover acordos nas fases pré-processual e processual. Por Intermediário da Resolução CNJ n. 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), classificados como unidades judiciárias, e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), que visam fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação. [CNJ, 2021, p.201]

Com esse movimento, é possível notar que ao se procurar a conciliação antes do processo, há já ali um interesse de solução célere, diminuindo, portanto, o número de processos que devem ser analisados pelo Judiciário em suas instâncias. Assim, temos que as técnicas alternativas visam a resolver conflitos antes que esses cheguem à máquina do Judiciário, transferindo processos para cartórios extrajudiciais, trazendo celeridade principalmente às questões de menor complexidade.

A desjudicialização acompanha a desburocratização dos litígios, podendo desonerar o Poder Judiciário, aumentar o acesso à justiça por cidadãos e coletivos que antes viam empecilhos econômicos. Ao abranger espaços jurisdicionais alternativos, os mecanismos consensuais de justiça têm a possibilidade de trazer eficácia e celeridade para a solução de contendas que, anteriormente, poderiam ficar à espera de solução de um Poder Judiciário abarrotado.

Acresça-se a isso, em uma sociedade globalizada, com o desenvolvimento de tecnologias de ponta, o Poder Judiciário também passa a utilizar os métodos

eletrônicos e de Inteligência Artificial (IA) para entrar em consonância com a velocidade cotidiana imposta nos últimos anos. Portanto, para além dos processos eletrônicos, tribunais também contam com a ajuda de assistentes de Inteligência Artificial para o aumento de sua produtividade, como veremos a seguir.

3.1. Meios alternativos não estatais e acesso à justiça

Os meios alternativos de resolução de conflitos são importante ferramenta na ampliação do acesso à justiça. Para além da autocomposição, em que as próprias partes – sem qualquer auxílio de terceiros – chegam a uma solução, existem a conciliação, a mediação e arbitragem como meios de se resolver contendas sem que seja necessária a apreciação do Poder Judiciário, evitando burocracias, desperdício de tempo e de dinheiro.

Esses modelos de resolução de conflitos chamados em inglês de *Alternative Dispute Resolution* e bem conhecidos pela sigla ADR, são formas de solução de contendas que afastam a intervenção de um juiz. A linha do tempo dos meios alternativos remonta a 1800 a.C., em que o rei da Síria (chamada de Mari, à época) usava de arbitragem e mediação em suas disputas com outros reinos. Estudiosos citam o rei de Mari, Zimri-Lim fazendo uma intervenção em disputa de dois outros reis e suas alianças. Posteriormente, os fenícios, os egípcios e os gregos também eram operadores desse método. Os gregos, por exemplo, utilizavam a arbitragem em disputa de cidades menores e quem arbitrava eram as cidades maiores e mais poderosas. Após a decisão tomada as decisões eram escritas em placas de pedras esculpidas ou diretamente nas colunas em templos antigos⁵⁸.

Assim, vemos que os humanos são desde sempre voltados à mediação e esses métodos sempre foram amplamente utilizados em diplomacia e em solução de quaisquer contendas. Porém, com o tempo, o Estado monopolizou essa lide. Mas o Estado, como as várias instituições sociais, é limitado e faz apenas o que pode:

[...] Assevera-se, no entanto, que as instituições sociais fazem o que podem, não o que delas se espera. Isso significa: os atos do sujeito serão tendentes a obter o resultado esperado e a instituição responderá conforme lhe for possível, gerando sua própria parcela de responsabilidade pelos eventos.

⁵⁸ BARRETT, J. T; BARRETT, J. P. **A history of alternative dispute resolution**: the story of a political, social, and cultural movement. San Francisco: Jossey-Bass, 2004, pp. 19-22.

Pondera-se, ainda que além do valor instrumental das escolhas há, ainda, seu significado intrínseco.

Além disso, uma solidariedade social bem desenvolvida poderá ajudar na eficiência e dignidade pessoais. [PUGLIESI, 2015, livro online].

Portanto, é necessária uma educação jurídica para que a efetivação dos direitos dos cidadãos seja possível, através da conscientização acerca da cidadania e do reconhecimento de direitos. O cidadão precisa poder reconhecer seus direitos e entender os caminhos possíveis para as resoluções de suas contendas. Com a falta de informação acerca dos meios alternativos, muitos desistem de fazer valer suas prerrogativas, pois creem que a única solução passa pelos tribunais, o que pode ser demorado e custoso.

Ressaltamos que o “princípio do amplo acesso à justiça não se restringe à jurisdição estatal, mas se estende também à jurisdição privada”⁵⁹. A necessidade da desjudicialização é premente e pode encontrar guarida pelas vias extrajudiciais, tornando o poder Judiciário a *ultima ratio* no concerne à resolução de contendas.

[...]com efeito, o exame da maioria dos textos legais produzidos na última década mostra claramente que, na dicotomia existente entre a preservação do formalismo jurídico e a dinâmica na solução dos conflitos, esta última tem prevalecido de forma crescente. A intensificação do problema já não se limita à eliminação de questões formais que possam ser consideradas supérfluas ou substituíveis por outras de maior praticidade. Trata-se de abdicar de determinados procedimentos, os quais, embora necessários, não se coadunam com a inegável rapidez com que os conflitos precisam ser solucionados atualmente”. [COSTA E TUSA, 1999, p.329]

Para além dos Juizados Especiais, que são parte do mesmo princípio indutor, os meios não estatais⁶⁰ trazem a busca por uma transposição de uma nação que busca os meios judiciais para uma que possa se beneficiar da justiça restaurativa, de uma sociedade mais pacificada que resolve suas contendas através de diálogo e conciliação.

Tomando como base o Índice de Acesso à Justiça, elaborado pelo CNJ em 2021, podemos notar que há um acesso desigual para as populações das diferentes regiões brasileiras. E esse acesso nem sempre se justifica na questão financeira, como podemos absorver da conclusão dos estudiosos:

⁵⁹ FIGUEIRA Junior, Joel Dias. **Arbitragem (legislação nacional e estrangeira) e o monopólio jurisdicional**. São Paulo: LTr Editora, 2019, p. 42.

⁶⁰ SILVEIRA, José Carlos da. **Acesso a Justiça e Direitos Fundamentais**. Revista Persona. Disponível em: <http://revistapersona.4t.com/24Silveira.htm> Acesso em: 30/07/2023.

A Justiça Estadual obteve o menor índice no Capital Institucional Judiciário, em decorrência da alta demanda de processos e tempo relativamente longo de resolução do conflito, ao passo que a Justiça Federal registra o maior tempo médio de decisão (acórdão) de um processo judicial, seguida da Justiça Eleitoral, de acordo com os dados do estudo Justiça em Números (do CNJ) de 2019.

Alguns Tribunais obtiveram índices altos em Cidadania e População, mas índices baixos a medianos no Judiciário, em razão de estarem localizados em regiões mais desenvolvidas do País, mas absorvem alta demanda de processos. Observou-se também situação inversa, com Índices de Cidadania e População extremamente baixos (se aproximando de 0), mas elevados do Capital Judiciário. [BRASIL, CNJ, 2021, p.34]

Assim, segundo essa pesquisa, uma população que pode exercer de forma mais ampla a sua cidadania também é uma população que busca mais o Judiciário para fazer valer o seus direitos. E, ao passo que o país se desenvolve, é necessário dar à população formas de acesso à justiça que não abarrote ainda mais o sistema judiciário e que evite novas crises no que concerne a esse abarrotamento.

Sob a ótica dos institutos de acesso acompanhamos as três ideias básicas de solução trazidas com a evolução do conceito teórico do acesso à Justiça, em busca da igual acessibilidade a todos com a produção de resultados individual e socialmente justos, sob o desejo de tornar efetivos os direitos do cidadão comum. Como as respostas do órgão jurisdicional do Estado tornaram-se insuficientes gerando um problema de efetividade da prestação, a doutrina entendeu a existência de uma crise da Justiça e para a qual invoca-se a criação de mecanismos alternativos para a solução de conflitos, com isto o Estado resguardando-se o dizer o direito, a jurisdição e a ideia de continuidade do próprio Estado de Direito. [SILVEIRA, online]

Em diversos países a experiência da utilização dos meios alternativos não estatais como conciliação, a mediação e a arbitragem, demonstrou que podem ser obtidos resultados mais eficazes do que aqueles promovidos somente pelo Estado-juiz.

No Brasil, conhecemos e utilizamos quase somente a via estatal como maneira de se conseguir a pacificação social, se vencida a negociação. Isto gera custos enormes como demonstra o grupo de trabalho do CNJ montado especificamente para propor estratégias de melhoria para a gestão orçamentária. O grupo, formado neste ano (2023) elaborou relatório parcial acerca desses custos. Como pontos negativos, foram percebidas ineficiências na gestão contratual, não execução do orçamento em sua totalidade, atraso no repasse dos duodécimos e dificuldades na definição orçamentária perante os demais Poderes. Sobre a gestão, a dotação orçamentada

aprovada para o ano anterior (2022) foi de R\$ 119,23 bilhões e foram empenhados R\$118,91 bilhões⁶¹.

Mesmo com todo o orçamento disponibilizado, o Estado ainda sofre com um Judiciário abarrotado e a sociedade ainda não se vê com pleno acesso à Justiça:

A matéria exige de todos nós uma profunda reflexão sobre a realidade nacional para que consigamos oferecer uma contribuição concreta e honesta de alteração de todo este débil contexto que se apresenta de maneira insustentável, tanto para o povo – desencorajado a bater às portas da Justiça em razão dos inúmeros obstáculos que pela frente terá que enfrentar (custas elevadas, tramitação do processo por prazo longo e incerto, incompetência dos profissionais do direito, etc.), quanto para os Órgãos do Poder Judiciário – envolvidos como estão numa parafernália de leis inadequadas, mal formuladas, muitas vezes desatualizadas e que não mais atendem aos anseios sociais além do seu funcionamento precário, totalmente desestruturado, carente de recursos financeiros e humanos. [FIGUEIRA Junior, 1992.p. 19].

Figueira Júnior ainda frisa que

[...]essa, aliás, é a tendência universal do processo civil moderno em cada vez mais incrementar a participação popular na prestação da tutela jurisdicional, como forma alternativa de busca da composição dos conflitos de interesses, através da transação ou conciliação. É a chamada 'privatização da justiça', que a cada dia adquire mais corpo, seja nos sistemas de *common law*, seja nos de *civil law*. [FIGUEIRA Junior, 1999, p.149].

Cappelletti⁶² define por "obstáculo processual", alternativas de resolução de conflitos onde a diversidade exige procedimentos que vão além do processo tradicional em Juízo. Nosso entendimento é de que todas as possibilidades de pacificação de conflitos devem interagir de forma conjunta com o mesmo propósito e sentido. As vias de pacificação sejam estaduais, sejam privadas devem atuar com toda informalidade possível, com o objetivo de proporcionar o resultado jurisdicional almejado pela sociedade.

Os métodos alternativos de resolução de conflitos como conciliação, mediação e arbitragem resolvem de maneira rápida e eficaz litígios que se arrastariam por anos se estivessem inseridos na estrutura judiciária, dependendo de burocracias. Também têm a característica de evitar o julgamento através da harmonização entre as partes,

⁶¹ Conselho Nacional de Justiça. **Gestão Orçamentária dos Tribunais Brasileiros**. Relatório. Grupo de Trabalho para Realizar estudos e propor estratégias de melhoria para a gestão orçamentária. Brasília, CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/diagnostico-gestao-orcamentaria-dos-tribunais-brasileiros.pdf> Acesso em: 30/07/2023, p.11.

⁶² CAPPELLETTI, Mauro. **Os Métodos Alternativos de Solução de Conflitos no Quadro do Movimento Universal de Acesso À Justiça**. Revista de Processo, São Paulo, nº 74, abr/jun 1994, p. 87.

pois buscam conciliar o interesse dos envolvidos. É evidente que o perfil das pessoas envolvidas nos métodos alternativos deva ser de grande relevância, uma vez que se exige persuasão e comunicação eficaz para vencer a resistência das partes.

Antes de nos dedicarmos aos capítulos seguintes que abordam os Institutos da Arbitragem, Mediação e Conciliação, destacamos a importância desses meios alternativos como contribuintes à melhora de uma Justiça mais ágil e rápida.

Mister se faz esclarecer que precisamos agregar aos valores de nossa sociedade, a consciência de organizar-se legalmente e contribuir para democratizar a justiça. Os meios alternativos de resolução de conflitos podem em muito colaborar para a melhora ativa da sociedade brasileira.

Alçou a categoria do tema, o Juiz Roberto Portugal Bacellar, ao mencionar que:

Não adianta só a promessa de acesso à justiça sem que se ampliem e aperfeiçoem os instrumentos de saída da Justiça; podemos conviver pacificamente com os institutos da mediação e arbitragem sem quebra do princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário; sem quebra das garantidas do estado de Direito, podemos viabilizar medidas de verdadeiro e efetivo acesso à Justiça. [BACELLAR, 2001, p.153]

Pelas palavras do Desembargador Asdrubal Lima, o uso da Arbitragem no Brasil:

[...] acarretará um acesso maior à justiça, o que, no momento, pode não estar ocorrendo devido ao acúmulo de processos, que faz com que a Justiça fique represada. Estando a Justiça Arbitral preocupada com os litígios patrimoniais disponíveis na esfera do direito civil e comercial, o que alcançaria mais de 50% dos processos em tramitação no Judiciário, seguramente, como resultado a curto ou médio prazo, desafogará o acúmulo de processos em andamento.

[...] a Justiça Estatal se apresenta morosa por uma série de fatores de origem externa, destacando-se: o acúmulo de processos, a flexibilidade de recursos, a complexidade de procedimentos e a impossibilidade de aumento do número de juízes; o que não se vislumbra na Justiça Arbitral. Poderíamos chegar a ter um processo para cada árbitro, que estaria especializado àquela situação com procedimento “personalizado”, inclusive quanto ao prazo para prolação da sentença arbitral. [LIMA, 2002, p.7]

A instituição de meios alternativos de solução de conflitos como mediação e conciliação, as alterações do processo de execução, a simplificação do sistema de recursos e o fortalecimento dos juzizados especiais são exemplos de medidas que podem trazer maior eficiência do Judiciário.

Destarte, impõe assentar desde logo, que através da mediação, da conciliação e da arbitragem é possível dirimir conflitos que surjam de uma relação individualizada. Nos meios alternativos de solução de conflitos não prevalecem os modelos tradicionais de advocacia contenciosa em que o advogado “se forma, se deforma e se

conforma com o contencioso”, como afirma o eminente desembargador Cláudio Vianna de Lima.

A busca constante pela justiça e a inoperância do Poder Judiciário em face de sua inadequação às exigências sociais atuais fez (re)surgir mecanismos alternativos que evoluem na sociedade oferecendo a rapidez e a eficácia almejada na composição dos conflitos. Assevere-se ao fato de que as garantias elencadas na Constituição Federal com o objetivo de resguardar o jurisdicionado, mas de pouca efetividade em face da crise enfrentada pelo direito, não podem representar obstáculos do cidadão à justiça a que garantem devendo dar-se respaldo aos novos meios compositivos de conflitos numa perfeita concretização do justo impedindo-se desta forma a injustiça legalizada pois caminham lado a lado o Poder Judiciário e os mecanismos alternativos devolvendo ao Estado a legitimidade perdida[GRUNWALD, 2004, online]

No Brasil, segundo o vocabulário jurídico de Adriano de Paulo, “a boa-fé nos contratos passa a ser um princípio de conduta vinculante, que em caso de ausência, sufraga de nulidade o pacto. Com isso redefine-se o papel da responsabilidade, que passa a ser objetiva, independendo da necessidade de se perquirir sobre a culpabilidade do produtor ou do prestador de serviço, sempre salientando que, estes assim se personalizam, pela habitualidade na produção e na prestação de serviço.”⁶³

O juízo arbitral apenas pode conhecer e decidir sobre matéria atinente a direitos patrimoniais disponíveis. Logo, exclui-se do âmbito da arbitragem, a competência sobre os litígios nas relações de consumo que resultem de responsabilidade civil por lesões físicas ou morte, conexa com a criminal. Deste ponto em diante, está sob a alçada do Poder Judiciário.

A lei de arbitragem configura importante ampliação de acesso à justiça, vez que sua utilização não está restrita somente ao procedimento arbitral, mas também possibilitará às partes a utilização da mediação e da conciliação, que se conduzida pela mão de especialistas poderá proporcionar excelentes resultados na pacificação de conflitos relativos a direitos patrimoniais.

3.2. Tribunal Multiportas e Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos

⁶³ Adriano Perácio de Paulo. Da Arbitragem nas Relações de Consumo. Revista de Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo, n. 32. out-dez 1999. p.63.

O conceito de tribunal multiportas advém do modelo estadunidense, a partir de palestra ministrada pelo Professor Doutor Frank Sander, de Harvard, em 1976, que debatia a insuficiência do Poder Judiciário norte americano. Ao se opor à ideia de que o Estado é o único capaz de resolver os conflitos dos cidadãos, Sander pensou um sistema em que a Justiça fosse capaz de encaminhar os litígios para as melhores formas de solução. Em uma metáfora, o Sistema Judiciário seria um fórum em que a primeira porta seria a de triagem para que cada problema possa seguir para a porta de resolução mais adequada: mediação, conciliação, arbitragem ou justiça estatal. Retirando do centro o modelo tradicional, em que o Estado é responsável por resolver todos os litígios, ficando abarrotado, demorado e caro.

Nessa nova justiça, a solução judicial deixa de ser a primazia nos litígios que permitem a autocomposição e passa a ser a *ultima ratio, extrema ratio*. Assim, do acesso à justiça dos tribunais passamos ao acesso aos direitos pela via adequada de composição, da mesma forma que, no campo do processo, migramos da tutela processual, como fim em si mesmo, para a tutela dos direitos, como finalidade do processo. [DIDIER Jr. e ZANETTI Jr., 2016, p.62].

No Brasil o termo que pareceu mais correto foi o de Justiça Multiportas, justamente para que a noção de acesso à justiça se desprendesse da necessidade adentrar as portas judiciárias. Destarte, a Justiça Multiportas busca humanizar os jurisdicionados e seus conflitos e se pautar menos em atos processuais, o que pode garantir maior satisfação para as partes, menos demora entre as burocracias estatais e um sentimento de real justiça sendo feita.

O que importa atualmente, como visto, não é mais o selo de “alternatividade”, de todo duvidosa, aposto à conciliação e à mediação.

Primeiramente, é preciso respeitar a escolha dos interessados e garantir que ela seja feita em igualdade de condições (princípios da autonomia da vontade e da decisão informada, previstos no art. 166 do CPC).

Depois é preciso considerar a “adequação” do meio – e a sua “alternatividade”. Aos olhos do CPC não há superioridade da justiça estatal em relação aos demais meios de solução de controvérsias.

Como afirmou a doutrina: “a única relação que, num Estado de Direito pode legitimamente existir é uma relação de adequação. A mediação e a conciliação serão modos legítimos de resolução de conflitos se forem os modos adequados de resolução desses conflitos. Esta observação não é inconsequente, pois ela repercute efeitos sobre a compatibilidade constitucional de soluções que impliquem a criação de entraves processuais ou desvantagens patrimoniais no acesso aos tribunais.” [DIDIER Jr. e ZANETTI Jr., 2016, pp.37-38]

Assim, o que importa ao fim é se o método escolhido para a solução da contenda é o mais adequado, trazendo a solução de forma eficaz e célere, fortalecendo a política consensual. Veremos a seguir algumas das portas abertas para que os jurisdicionados possam acessar a justiça com eficácia.

3.2.1. A eficiência do Artigo 334 da Lei nº 13.105/15⁶⁴

O Artigo 334 da Lei do Novo Código de Processo Civil traz a inovação de, em alguns casos, o juiz designar audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de trinta dias, devendo o réu ser citado com antecedência de vinte dias, no mínimo.

Para tanto, a petição inicial deve preencher os requisitos essenciais e não pode ser caso de improcedência liminar do pedido. O artigo da lei indica que pode haver mais de uma sessão de conciliação ou mediação, porém não poderá exceder dois meses da data da realização da primeira sessão. Ademais, não haverá audiência nos casos em que ambas as partes manifestarem desinteresse na solução consensual e quando não for admitida a autocomposição.

Além disso, abre-se a oportunidade de audiências de conciliação e mediação entre as partes de forma online, o que aumenta a disposição das partes em chegar a um acordo consensual. Devem as partes estar acompanhadas de seus advogados e poder-se-á constituir representante para negociar e transigir. O não comparecimento sem justificativa do autor ou do réu será considerado ato atentatório à dignidade da justiça, incidindo multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou valor de causa. Essa multa será revertida em favor da União ou do Estado.

Assim, o Novo Código de Processo Civil busca a solução pacífica de conflitos como princípio e muda o foco do processo para a causa em detrimento do método burocrático. Ao abrir margem para o diálogo entre as partes do conflito, no início do processo, diminui o tempo de tramitação, pois o consenso já foi objetivado.

A Juíza Trícia Cabral, da 1ª Vara Cível do Espírito Santo, debruçou-se em compreender a extensão e eficácia desse artigo e descobriu que as audiências são exitosas, alcançando 20% de acordos em processos distribuídos em sua Vara Cível e destacando que em Varas de Família os índices podem ultrapassar 80%. Ademais, a juíza estudiosa salientou seis vantagens desse tipo de audiência:

⁶⁴BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de Março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2015.

- a) a oportunidade de diálogo entre as partes no início do procedimento (o CPC/2015 (LGL\2015\1656) inverteu a lógica do CPC/73 (LGL\1973\5), que só previa este momento no meio do procedimento, quando o processo já caminhava há dois ou três anos), sendo que a oralidade tem se mostrado uma importante aliada para a consensualidade;
- b) pode resultar em acordo;
- c) proporciona a ampla defesa mais compatível com a realidade dos fatos; d) as partes têm aproveitado o ato para realizar diversas convenções processuais, especialmente o calendário processual;
- e) tem havido mais pedidos de audiência de conciliação, mesmo em processos anteriores ao CPC/15 (LGL\2015\1656); e
- f) há formulação de pedidos de aplicação do art. 334 em procedimentos especiais, incluindo em execuções por títulos executivos extrajudiciais. [CABRAL, 2021, p. 6].

Portanto, a audiência de conciliação prevista no artigo 334 do CPC visa, também, a fomentar a cultura conciliatória no Brasil e é ferramenta importante para a humanização do Direito brasileiro.

3.3. Justiça Restaurativa

A Justiça Restaurativa é um sistema de princípios e técnicas, com atividades próprias e escopo na conscientização acerca dos fatores (sejam institucionais, sociais ou relacionais) que favorecem conflitos, violência, danos, litígios. Através da resolução do CNJ, nº 225 de 2016, deu-se início à Política Pública Nacional de Justiça Restaurativa. No mesmo ano, a Portaria nº 91 instituiu o Comitê de Justiça Restaurativa e, em 2018, os trabalhos começaram ao se criar o Comitê Gestor de Justiça Restaurativa do CNJ, com alteração da portaria anterior. Em 2019, com a Resolução nº 300, são dados prazos para que os Tribunais Regionais Federais implantem a Justiça Restaurativa. Em 2020, nova portaria atualizou a composição do Comitê. Os trabalhos também contam com um Fórum Nacional que é feito anualmente para que se discutam temas e se proponham ações acerca da Justiça Restaurativa.

Com o intento de modernizar-se e diminuir a noção de que só há uma forma de solução para cada conflito – e que em grande parte das vezes se resume a um juiz—, o Judiciário tem procurado orientar os litigantes para que busquem formas consensuais de acordo. A adaptação dessa visão traz treinamentos, oficinas, *workshops*, grupos de apoio, tais como: a oficina de parentalidade, que busca orientar pais divorciados acerca do lide com os filhos em um momento de transição, oficinas

de auxílio aos dependentes químicos, abordagens não mediativas de prevenção à violência familiar, entre outros⁶⁵.

As práticas inominadas não são práticas mediativas, porém exercem papel fundamental no que concerne à prevenção de conflitos. A Justiça Restaurativa, além de remediar transgressões, busca justamente coibir que essas transgressões aconteçam, buscando paz social.

A Justiça Restaurativa traz, como objetivo principal, a mudança dos paradigmas de convívio entre as pessoas, para construir uma sociedade em que cada qual se sinta igualmente responsável pelas mudanças e pela paz, ou seja, instituindo a ideia da corresponsabilidade e de um poder com o outro, de forma a deixar de lado esse poder sobre o outro, que é causa de tanta insatisfação e, por conseguinte, de violência. Em resumo, a Justiça Restaurativa resgata o justo e o ético nas relações, nas instituições e na sociedade. Dessa forma, para além de remediar o ato de transgressão, a Justiça Restaurativa busca, também, prevenir e evitar que a violência nasça ou se repita. Assim, não se resume a um procedimento especial voltado a resolver os litígios, apesar de compreender uma gama deles. [CNJ, 2016, p.37]

A Justiça Restaurativa se ocupa da compreensão dos motivos que levam as pessoas à transgressão, que ensejam em falta de pertencimento e reconhecimento social, causados por déficits em condições sociais, econômicas e culturais, problemas familiares que podem influir na formação do cidadão, dependência química, privação de oportunidades e desestímulo social⁶⁶.

As iniciativas de micro-justiça na forma de programas de justiça restaurativa têm um imenso potencial para reduzir desigualdades estruturais, tornando a justiça mais democrática em termos de acessibilidade, universalidade, justiça e legalidade. Em democracias altamente desiguais como o Brasil, o sistema de justiça tende a refletir e perpetuar as desigualdades socioeconômicas existentes. Como resultado, os cidadãos na parte de baixo da escala social que se sentem excluídos do sistema de justiça formal podem acreditar que têm o direito de fazer justiça com as próprias mãos, frequentemente por meios ilegais e violentos, criando um ciclo vicioso de crime e insegurança que mina ainda o estado de direito. [OXHORN e SLAKMON, 2005, p. 196]

Portanto, um dos grandes desafios da justiça, no sentido de fortalecer a democracia, é reduzir as desigualdades. A Justiça Restaurativa demonstra um grande potencial nesse sentido, visto que é inclusiva, educadora, reconciliadora e complementa o sistema de justiça formal. Busca, também, trazer engajamento da

⁶⁵ Conselho Nacional de Justiça. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial**: orientação para a instalação de CEJUSC. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf> Acesso em: 30/07/2023, p. 40.

⁶⁶ Conselho Nacional de Justiça. **Justiça Restaurativa**: horizontes a partir da resolução CNJ 225. 1ª ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2016/08/4d6370b2cd6b7ee42814ec39946f9b67.pdf> Acesso em: 11/08/2023, pp.24-25.

comunidade, dando maior acesso às informações e incluindo parcela da sociedade que não se vê como parte do processo de justiça da nação.

Ademais, traz dotação de poder para esses cidadãos, reabilita-os em vez de apenas punir, evita métodos coercitivos e reduz os casos que acabariam nos tribunais.

O benefício mais óbvio e imediato da micro-justiça para o sistema de justiça formal é seu efeito aliviador. Ao redirecionar a administração de certas demandas da justiça para o nível local libera o sistema judiciário das grandes filas de casos por julgar, o que permite que o sistema de justiça formal opere mais eficazmente. Quando os projetos de micro-justiça estão ligados a agências estatais, como é o caso do programa de justiça restaurativa no Brasil, a micro-justiça também pode trabalhar para melhorar a imagem do sistema de justiça formal em longo prazo. O apoio estatal às iniciativas de micro-justiça podem ajudar a construir a confiança nas instituições legais, que é muito fraca no Brasil. Como resultado de seu envolvimento em projetos de micro-justiça, ainda que limitado, as autoridades estatais formais e as elites judiciárias são percebidas como parceiros conscientes e dispostos em um esforço comum para abordar os déficits da justiça e prover respostas satisfatórias às necessidades da população. [OXHORN e SLAKMON, 2005, p. 200]

Assim, a Justiça Restaurativa traz a mobilização social para um acesso à justiça que seja, de fato, justo. A comunidade é trazida para participar ativa e autonomamente do litígio – não apenas as partes diretamente envolvidas, mas as partes secundárias, nas figuras dos parentes, testemunhas e outros membros comunitários. A escola, nesse contexto, tem sido base importante na aplicação de técnicas restaurativas, pois é um ambiente seguro e capaz de aproximar a sociedade com métodos respeitosos que trazem o pertencimento para os envolvidos e a escuta técnica para que haja a restauração⁶⁷. Percebemos, assim, que a sociedade dispõe de ambientes passíveis da aplicação da justiça restaurativa, podendo criar oficinas para que temas conexos às transgressões sejam abordados, discutidos e pacificados.

Os Círculos Restauradores são, em essência, uma forma de trazer esse lugar seguro para qualquer local. Desde que um facilitador esteja envolvido nesse processo:

O facilitador auxilia o grupo a criar e manter um espaço coletivo no qual cada participante possa se sentir seguro para falar honesta e abertamente sem desrespeitar ninguém. O Facilitador monitora a qualidade do espaço coletivo e estimula as reflexões do grupo através de perguntas ou tópicos sugeridos. O Facilitador não contra as questões levantadas pelo grupo nem tenta direcionar o grupo para um determinado resultado. Sua função é iniciar um espaço que seja respeitoso e seguro para envolver os participantes no compartilhamento da responsabilidade pelo espaço e por seu trabalho coletivo. O Facilitador não atua como fiscal das diretrizes do grupo. A

⁶⁷ Conselho Nacional de Justiça. **Justiça Restaurativa**: horizontes a partir da resolução CNJ 225. 1ª ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2016/08/4d6370b2cd6b7ee42814ec39946f9b67.pdf> Acesso em: 11/08/2023, p. 73.

responsabilidade por reportar-se a problemas com as diretrizes pertence ao grupo todo. Não é papel do Facilitador consertar o problema que o círculo está reportando. O Facilitador está numa relação de zelar pelo bem-estar de cada membro do círculo e é um participante. [PRANIS, 2011, p. 19].

Assim, o facilitador também é parte do processo e todo o grupo está empenhado em achar uma resolução. A Justiça Restaurativa, dessa forma, traz um novo paradigma socioeducativo, com escopo na justiça participativa e capacidade de transformar realidades através da promoção dos direitos humanos e do acesso à justiça.

3.4. RAD e seus princípios

A Resolução Apropriada de Disputas (RAD) é como são conhecidos os métodos de prevenção e resolução de conflitos. Em inglês o termo é Alternative Dispute Resolutions (ADR). Ainda são conhecidas como Meios Alternativos de Resolução de Controvérsias (MASC) ou Meios Extrajudiciais de Resolução de Controvérsias (MESOC). O Novo Código de Processo Civil valoriza a utilização de formas consensuais de resolução de conflitos, através do incentivo a esses métodos, com seção específica acerca dos mediadores e conciliadores judiciais. Demonstra, destarte, a tendência de autocomposição de conflitos, que tem precedência em outros locais, como os Estados Unidos e a Europa⁶⁸.

A Resolução 125, do código de ética de 2010, traz os princípios que devem nortear a conciliação e a mediação. A atuação desses profissionais, portanto, é regida por princípios fundamentais previstos no Art.1º do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais:

Artigo 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

I – Confidencialidade – Dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

II – Decisão informada – Dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido.

⁶⁸ PEIXOTO, Ravi. **Os “princípios” da Mediação e da Conciliação:** uma análise da res. 125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13.140/2015. *Apud* ZANETTI Jr., Hermes e CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas:** mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodvm, 2016, pp. 91-92.

III – Competência – Dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

IV – Imparcialidade – Dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

V – Independência e autonomia - Dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

VI – Respeito à ordem pública e às leis vigentes – Dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes.

VII – Empoderamento – Dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição. VIII – Validação – Dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito. [CNJ, AZEVEDO, 2015, p.313].

Veremos que há variação de princípios quando se media e se concilia:

Há modelos focados no acordo e modelos focados na relação. Os modelos focados no acordo (mediação satisfativa e conciliação) priorizam o problema concreto e buscam o acordo. Os modelos focados na relação (circular-narrativo e transformativo) priorizam a transformação do padrão relacional, por meio da comunicação, da apropriação e do reconhecimento. Embora os vários modelos de mediação acolham os princípios da autonomia da vontade, da confidencialidade e da inexistência hierárquica, a conciliação – que nem por isto deixa de ser um modelo de mediação – adota o princípio da hierarquia e limita a confidencialidade e a autonomia da vontade. [VASCONCELOS, 2008, p.36]

O princípio da oralidade se relaciona diretamente com o princípio da informalidade, na medida em que ambos valorizam o contato direto entre as partes, descartando burocracias, buscando o diálogo e aumentando a possibilidade de acordo entre as partes⁶⁹. [TAKAHASHI, 2019, p. 30]. A mediação e a conciliação trazem a oralidade e a informalidade como formas de se atingir outro princípio elencado no Artigo 2º da Lei da mediação, que é o da busca do consenso.

Também a busca de consenso é suscitada no § 1º do artigo 4º, em que se estabelece a ação do mediador em conduzir o procedimento, devendo buscar o entendimento e o consenso. Porém, não se deve buscar a todo custo o consenso, sendo as partes bem informadas e, com isso, não desejosas de celebrar acordo, deve-se respeitar esse direito.

⁶⁹ TAKAHASHI, Bruno *et al.* **Manual da Mediação e Conciliação da Justiça Federal**. Brasília, fevereiro de 2019. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf> Acesso em: 07/05/2023, p. 34.

O princípio da independência dialoga com a necessidade de não haver pressões, externas ou internas, no procedimento de mediação e conciliação, devendo o profissional conduzir o diálogo entre as partes e permitindo que elas possam encontrar a melhor solução para o conflito. Ademais, os conciliadores e mediadores não devem redigir acordos ilegais ou inexecutáveis e, para tanto, não podem sofrer quaisquer tipo de coações a esse respeito⁷⁰.

Um dos princípios que é, em geral, um grande atrativo para quem consente um processo de mediação é o da Confidencialidade:

O princípio da confidencialidade é um dos mais lembrados nos textos sobre mediação e conciliação, referindo-se ao dever de manter sigilo acerca do ocorrido durante a sessão de conciliação ou de mediação. Não por acaso, o princípio está previsto tanto na Resolução n. 125/2010 (art. 1º, inc. I, do Código de Ética), como no Código de Processo Civil (art. 166) e na Lei de Mediação (Seção IV, abrangendo os arts. 30 e 31).

A confidencialidade traz vantagens para as partes, para o terceiro facilitador e para o próprio processo consensual. Para as partes, a confidencialidade ajuda a criar o espaço necessário para uma comunicação franca e livre. Para o terceiro facilitador, o princípio ajuda a preservar sua imparcialidade, na medida em que impede que ele seja testemunha do caso em que tenha atuado e, assim, possa acabar tendo que tomar partido de um dos lados; também faz que ele não fique eternamente vinculado a um caso, à espera que determinada informação obtida durante a sessão seja exigida em outro processo. Em relação ao próprio mecanismo consensual, a confidencialidade traz uma qualidade adicional muitas vezes inexistente em processos judiciais e que pode ser decisiva na escolha: empresários, por exemplo, podem optar por uma mediação para que não sejam obrigados a revelar seus segredos industriais em juízo. [TAKAHASHI, 2019, p. 30]

Porém, há exceções para esse princípio nos casos de autorização expressa das partes ou em casos de violação à ordem pública e às leis em vigor ou, ainda, quando a divulgação das informações for exigida por lei ou necessária para que o acordo seja cumprido. Ademais, em alguns casos de administração tributária é necessário que haja divulgação das informações.

Os princípios da imparcialidade e da isonomia entre as partes tratam de equidade, no que concerne à atuação sem favoritismo do profissional mediador ou conciliador, além de coibir o preconceito e a aceitação de quaisquer valores em espécie ou presentes⁷¹. Dessa forma, esses princípios buscam prevenir a existência de invalidades futuras.

⁷⁰ PEIXOTO, Ravi. **Os “princípios” da Mediação e da Conciliação**: uma análise da res. 125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13. 140/2015. *Apud* ZANETTI Jr., Hermes e CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodvm, 2016, p. 96.

⁷¹ *Idem*, p. 97.

O princípio da autonomia da verdade atrelado às Resoluções Apropriadas de Disputas trata do estabelecimento de acordos entre o profissional e as partes no que tange ao procedimento, a quantidade de sessões, a duração dessas sessões e também à possibilidade de as partes desistirem a qualquer tempo e mesmo que não se atinja uma solução, pois o processo é pacífico e voluntário⁷². Também conhecido como consensualismo processual, esse princípio é importante principalmente nos locais em que a cultura autocompositiva não está bem fundada. Ligada a esse princípio está o princípio da decisão informada:

A decisão informada está diretamente ligada à autonomia das partes. Assim, as partes possuem liberdade para decidir, desde que tomem essa decisão de modo consciente, ou seja, que tenham sido previamente informadas. O art. 1º, inc. II, do Código de Ética da Resolução n. 125/2010 refere-se ao “dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido”.

[...] O art. 2º do Código de Ética da Resolução n. 125/2010 traz a regra da informação, assim entendendo o dever de “esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no Capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo” (inc. I). Também traz o dever de compreensão quanto à conciliação e mediação, isto é, “de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exequíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento” (inc. V). [TAKAHASHI, 2019, pp. 35-36].

O princípio do Empoderamento destaca a capacitação das partes, como a educação sobre as técnicas de negociação e conflitos, de forma que as partes compreendam o processo completamente e possam tomar decisões mais informadas, além de poder futuramente compor parte de seus conflitos. Trata-se então de um componente que busca educar as comunidades acerca dos processos autocompositivos focando num momento futuro, levando em consideração a comunicação aberta com o mediador, facilitador da educação acerca das técnicas de negociação, possibilitando uma ação mais eficiente em outros momentos⁷³.

A humanização do processo é instituída através do princípio de validação, que propala o reconhecimento mútuo de interesses como essencial para que as partes se aproximem e tomem consciência dos seus desejos e necessidades acerca do procedimento, no sentido de reconhecê-los ou não nas sugestões de solução de

⁷² Ibidem.

⁷³ Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de. (org). **Manual de Mediação Judicial**. 6ª ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2d4dbfec54.pdf> Acesso em: 30/07/2023, pp. 252-253.

conflito. Destarte, as partes têm a capacidade de pleitear os seus interesses e saírem mais satisfeitas após a instrução de negociação e criação de solução para a contenda.

O princípio de respeito à ordem pública e as leis vigentes objetiva que o próprio mediador faça controle dos acordos dos quais participa, porém os estudiosos defendem modelos diferentes, sendo o gerador de normas e o educador de normas. O gerador leva em conta o encorajamento das partes na decisão do que é justo e o educador defende a ideia de que o facilitador informe as partes e zele para que as normas sejam respeitadas nesse contexto.

O modelo gerador de normas seria mais útil quando o resultado substantivo importa menos que o objetivo de se alcançar a autonomia das partes e preservar o seu relacionamento. Já o modelo educador de normas seria apropriado em disputas em que as normas sociais são relativamente importantes, por proteger uma ou ambas as partes de exploração ou abuso. Por sua vez, o modelo defensor de normas seria apropriado para casos em que a equação entre benefícios privados e prejuízos públicos é diferente, pendendo para o prevalecimento do interesse coletivo. Ainda que se valer de um ou outro modelo dependa do caso concreto, as matérias comumente existentes na Justiça Federal, em que predominam questões envolvendo a administração pública, fazem com que a postura a ser assumida pelo terceiro facilitador penda para a do educador ou do defensor de normas. [TAKAHASHI, 2019, pp. 38-39].

Por fim, o princípio de competência preconiza a habilitação do mediador para atuação judicial. Devem, portanto, além de fazer o curso inicial, permanecer em formação continuada. Lembramos que atuar judicialmente exige do operador uma noção de diversas matérias que atingem a população e são temas de conflitos. O estudo, dessa forma, deve ser plural e contínuo para que o profissional esteja sempre afinado com as necessidades das partes.

3.5. Mediação

O Estado exerceu papel fundamental na organização do homem em sociedade, porém, ao mesmo tempo em que concedeu inúmeros direitos e garantias ao cidadão, como forma de alçar o acesso à Justiça, obstou sua realização quando não apresentou uma estrutura capaz de realizar efetivamente tais direitos e garantias.

Dessa forma, logo após a aprovação do CPC e antes mesmo que o código entrasse em vigor, a Lei de Mediação, nº 13.140/2015, foi sancionada, com escopo justamente no acesso à justiça, pautada pelos processos não burocráticos, céleres e

eficazes. A Lei da Mediação traz em seu segundo artigo as regras que devem orientá-la:

- I – imparcialidade do mediador;
- II – isonomia entre as partes;
- III – oralidade;
- IV – informalidade;
- V – autonomia da vontade das partes;
- VI – busca do consenso;
- VII – confidencialidade;
- VIII – boa fé.

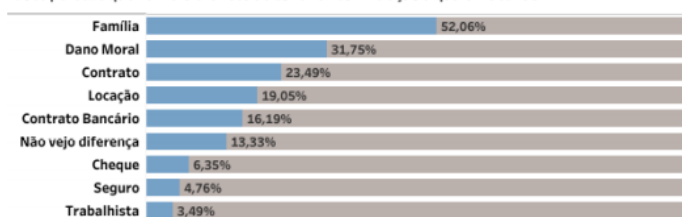
Enquanto a Lei, em seu primeiro capítulo, busca regulamentar processualmente a mediação judicial e a extrajudicial, a supracitada Lei, em seu capítulo II traz a criação de alternativas para os processos em que a administração pública está envolvida, a autocomposição de conflitos, que é parcela fulcral do acervo dos tribunais.

Azevedo, organizador de trabalho acerca da Mediação Judicial para o CNJ, estabelece que seja possível atestar um déficit operacional no Poder Judiciário, que traz preocupação, pois são anos para que uma das partes sinta que “venceu o conflito”. Para o pesquisador, até essa noção de vencer conflito deve ser revista, porque em muitos casos a parte vencedora também acaba perdendo no que tange ao seu tempo, ao seu dinheiro e até mesmo ao vínculo que tinha com a parte dita perdedora. O material humano também carece de novas práticas em que seu valor seja reconhecido e levado em conta nos meandros do processo judicial ⁷⁴.

Também foi pesquisa do Conselho Nacional de Justiça, juntamente com a Universidade de São Paulo, a Mediação e a Conciliação, de forma que fosse possível compreender empiricamente seus números e fosse possível propor ações eficientes sobre o assunto. Segundo o estudo, as matérias com maior possibilidade de conciliação entre as opiniões dos advogados são: Família, Dano Moral, Contrato e Locação, conforme imagem a seguir:

⁷⁴ Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de. (org). **Manual de Mediação Judicial**. 6ª ed. Brasília: CNJ, 2016b. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2d4dbfec54.pdf> Acesso em: 30/07/2023, p.9.

Você percebe que há mais chances de conciliar com relação à quais matérias?



Dentro da esfera cível, esses resultados corroboram os encontrados nas entrevistas, que percebem a esfera de direito de família como a mais suscetível de finalização por acordos. Nas entrevistas, os magistrados e servidores em regra mencionavam respostas por volta de 90% nos casos de família. Não há dados quantitativos capazes de corroborar essas respostas, pois, em regra, os casos de família constituem segredo de justiça e, portanto, os dados a seu respeito não foram captados. [CNJ, 2019, p.143]

A pesquisa também aduz que é mais fácil a conciliação com pessoas de nível de escolaridade mais baixo, seja porque essas pessoas não julgarem ter condições econômicas de prosseguir com o processo pelos meios comuns, seja por precisarem do dinheiro da conciliação de forma mais rápida, pensando em subsistência⁷⁵. Assim, o acesso à justiça através dos meios alternativos parece abranger justamente os hipossuficientes.

Figueira Júnior analisa a mediação sob a perspectiva de Mauro Cappelletti:

[...] a *mediação* como forma de solução alternativa de conflitos enquadra-se muito bem no pensamento de Mauro Cappelletti a respeito de *justiça coexistencial*⁷⁶, tendo em vista que busca a satisfação dos litigantes sem causar reflexos negativos comumente identificáveis nas imposições dos julgados (ato de império marcado por violência simbólica), porquanto a autocomposição nasce e se encerra a partir das próprias partes, com a intervenção de um terceiro imparcial, o *mediador*. (...) A mediação como uma das técnicas de composição dos conflitos não se identifica totalmente com a conciliação, nada obstante a similitude existente entre ambas. Naquela, o mediador tenta aproximar os litigantes promovendo o diálogo entre eles a fim de que as próprias partes encontrem a solução e ponham termo ao litígio. Funda-se a técnica aos limites estritos da aproximação dos contendores. Diversamente, na conciliação, o terceiro imparcial chamado a mediar o conflito, o conciliador, não só aproxima as partes como ainda realiza atividades de controle das negociações, aparando as arestas porventura existentes, formulando propostas, apontando as vantagens ou desvantagens,

⁷⁵ Conselho Nacional de Justiça. **Justiça Pesquisa: Mediação e Conciliação Avaliadas Empiricamente.** Jurimetria para proposição de ações eficientes. Relatório Analítico Propositivo. Realização: Universidade de São Paulo. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/publicacoes-justica-pesquisa/> Acesso em: 30/07/2023, pp. 144-145.

⁷⁶ Mauro Cappelletti chama de “justiça coexistencial” os diversos setores que podem proporcionar o acesso à justiça e, portanto, os meios alternativos indicados pela mediação, conciliação e arbitragem são vias de acesso à justiça que deverão estar ao alcance de todos, em razão da ampliação de possibilidades de justiça que pode ser utilizada além da promovida pelo Estado, por meio do Poder Judiciário. Mauro Cappelletti, *Os métodos alternativos de solução dos conflitos no quadro do movimento universal de acesso à Justiça*, Revista de Processo, São Paulo, v. 19, n. 74, p. 88, abr./jun. 1994.

buscando sempre facilitar e alcançar autocomposição.[FIGUEIRA Junior, 1999, pp. 130-131]

Nesse sentido, a mediação apresenta diversas características que constituem em benefício aos jurisdicionados que dela fazem uso, dentre as quais podemos ressaltar: o sigilo, pois a mesma é desenvolvida em ambiente particular, em que todo o processo só é divulgado mediante autorização das partes; a economia financeira e de tempo, pois o conflito é solucionado no menor lapso temporal; a oralidade possibilitando que as próprias partes debatam em busca de uma solução para o conflito concretizando a informalidade do procedimento; a reaproximação das partes, pois enquanto o processo judicial tem como objetivo sentenciar impondo uma decisão às partes a mediação, como justiça informal, tem como objetivo prevenir conflitos pacificando as relações sociais entre as partes; autonomia das decisões dispensando a homologação pelo Judiciário pois cabe às partes decidirem sobre o conflito o que farão de acordo com o que for melhor para cada uma, em prol do restabelecimento social e o por último, o equilíbrio das relações entre as partes, estando estas em perfeita igualdade de tratamento viabilizando a pacificação das relações entre elas⁷⁷.

O Conselho Nacional de Justiça, através da Resolução 125⁷⁸, dispôs sobre o tratamento adequado dos conflitos de interesses, levando em consideração diversos fatores, entre eles: a eficiência operacional, o direito de acesso à justiça, a necessidade de criação de política pública de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios e, principalmente, “que a conciliação e a mediação são instrumentos efeitos de pacificação social, solução e prevenção de litígios”.⁷⁹ Segundo o próprio CNJ:

As pesquisas sobre o Poder Judiciário têm apontado que o jurisdicionado percebe os tribunais como locais onde estes terão impostas sobre si decisões ou sentenças. De fato, essa tem sido também a posição da doutrina, sustenta-se que de um lado cresce a percepção de que o Estado tem falhado na sua missão pacificadora em razão de fatores como, entre outros, a sobrecarga dos tribunais, as elevadas despesas com os litígios e o excessivo formalismo processual; por outro lado, tem se aceitado o fato de que o escopo social mais

⁷⁷ GRUNWALD, Astried Brettas, **A mediação como forma efetiva de pacificação social no Estado Democrático de Direito**. 2004. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/5117/a-mediacao-como-forma-efetiva-de-pacificacao-social-no-estado-democratico-de-direito> Acesso em: 30/07/2023.

⁷⁸ Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_125_29112010_19082019150021.pdf#:~:text=RESOLU%C3%87%C3%83O%20N%C2%BA%20125%2C%20DE%2029%20DE%20NOVEMBRO%20DE,no%20uso%20de%20suas%20atribui%C3%A7%C3%B5es%20constitucionais%20e%20regimentais%2C Acesso em: 01/08/2023.

⁷⁹ Idem.

elevado das atividades jurídicas do Estado é harmonizar a sociedade mediante critérios justos e, ao mesmo tempo, apregoa-se uma “tendência quando aos escopos do processo e do exercício da jurisdição que é o abandono de fórmulas exclusivamente positivadas”. [CNJ, 2015, p. 11].

Dessa forma, a Resolução 125 busca justamente estimular os métodos consensuais de solução de litígios e a mediação é uma efetiva forma de harmonização social. O Conselho Nacional de Justiça também se preocupou em trazer orientações gerais para a instalação de Centros Judiciários, que vão desde local físico adequado até a capacitação dos profissionais que serão os mediadores selecionados para os Centros⁸⁰. Watanabe⁸¹ propala que é dever do Estado a organização dos meios alternativos de solução de conflitos, juntamente com os meios tradicionais e formais, pois mesmo que sejam informais, precisam de estímulo estatal e seu correto desempenho dever-se-á justamente à estruturação apropriada desses mecanismos alternativos.

Por fim, em 2012, a Organização das Nações Unidas elaborou um relatório intitulado “Fortalecendo o papel da mediação na resolução pacífica de disputas, prevenção e resolução de conflitos” e o seu anexo “Diretrizes das Nações Unidas para uma mediação eficaz”. Nesse último apregoa

A mediação é um dos métodos mais eficazes para prevenir, gerenciar e resolver conflitos. Para que seja eficaz, entretanto, um processo de mediação exige mais do que a nomeação de uma personalidade eminente para atuar como terceira parte. Com frequência, as partes em conflito precisam ser convencidas sobre os méritos da mediação, e os processos de paz devem contar com um amplo apoio político, técnico e financeiro. Esforços de mediação *ad hoc* e mal coordenados – mesmo quando empreendidos com a melhor das intenções – não ajudam a atingir o objetivo de alcançar uma paz durável. [ONU, 2012,p.1].

Foi com contribuição de Estados-membros que a ONU elaborou o relatório e o anexo das diretrizes e, com esse esforço conjunto, foi possível chegar em uma lista de esforços necessários para uma mediação eficaz: preparação, consentimento, inclusividade, imparcialidade, direito internacional, marcos normativos, coerência e coordenação⁸² Ressalta, também, a necessidade de expertise e apoio profissional,

⁸⁰ Conselho Nacional de Justiça. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial**: orientação para a instalação de CEJUSC. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf> Acesso em: 30/07/2023, p. 15.

⁸¹ WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e Sociedade Moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrino *et al.*(coord.) **Participação e Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988, p. 133.

⁸² Organização das Nações Unidas. **Diretrizes das Nações Unidas para uma mediação eficaz**. Trad. Manuela Trindade Viana. Set/2012. Disponível em: https://mpba.mp.br/sites/default/files/biblioteca/nupia/diretrizes_da_onu_para_uma_mediacao_eficaz.pdf Acesso em: 30/08/2023, p. 2.

além de avaliação intransigente e recorrente na expectativa de minimizar quaisquer erros. Dessa forma, a mediação tem papel inestimável para o acesso à justiça.

Conforme vimos, portanto, a mediação é modelo legal e eficaz de pacificação e deve ser estimulado não só pelo resultado solução do conflito, mas também pela menor adversidade e litigiosidade que decorre de seu procedimento e que permite e autoriza a continuidade das relações sociais e comerciais.

3.5.1. Modalidades de Mediação

Existem diversos tipos de mediação, que devem ser utilizados de acordo com o tipo de contendas com as quais o terceiro facilitador se depara. Há modelos que se adequam melhor à mediação com foco em relação, outros em controvérsias mais particulares. O profissional de mediação deve saber a melhor forma de se abordar as questões de acordo com o estudo dessas modalidades.

A mediação facilitadora se dá através de um procedimento inicial em que o mediador estrutura as questões, levando as partes a compreender suas necessidades e sentimentos e só então é possível o debate para que sejam superadas as controvérsias. Não há expressão do mediador no sentido de opinar e sugerir resoluções, o que dá maior independência para os que estão em conflito. É o modelo mais tradicional e é indicado em pesquisas como o modelo que traz maior grau de satisfação⁸³. Busca-se, então uma cultura de paz e de informação, que acarreta uma maior aderência da autocomposição no futuro.

A mediação avaliadora traz um facilitador que dá sugestões e fornece alternativas para que as partes possam acatar. Há, como diz o nome, a avaliação do objeto do conflito e a sugestão de saídas mais adequadas para a questão. Dessa forma, além de administrador do processo, o mediador se torna especialista e avalia o caso e busca a resolução. Esse método é indicado em pouquíssimos casos, porque dificilmente traz satisfação para o usuário, que perde parte da sua independência e autocomposição.

Se a avaliação do mediador fosse totalmente não-coercitiva e não prejudicasse a participação das partes, então obviamente a mediação avaliadora não estaria em conflito com autodeterminação das partes. Entretanto, vários processos de RAD dependem da potência e do impacto da

⁸³ AZEVEDO, André Gomma de. **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Brasília Jurídica, 2003, p. 139.

compreenderem melhor os seus próprios interesses e as implicações futuras da aceitação das propostas que um dirige ao outro);

3. Avaliador-restrito, que deve estimular as partes a tomar decisões em questões de baixa complexidade (ex.: um conciliador de um juizado especial que diz a um dos envolvidos em uma batida de trânsito que os juízes normalmente decidem casos daquele tipo do modo como a outra parte sugeriu);

4. Avaliador-amplo, que poderia chegar ao ponto de pressionar as partes a fecharem um acordo (ex.: um juiz que diz a Bentinho que a proposta feita por Capitu é tão boa que dificilmente se encontraria uma saída mais justa). [COSTA, 2003, p. 176].

Estudiosos, porém, acreditam que o uso desse gráfico legitima as atividades avaliadoras, o que – como salientamos— não parece o melhor modelo para a solução de conflitos, que tem mais sucesso com um facilitador neutro, retirando a contenda dessa lógica litigiosa que pode ser extremamente prejudicial para a mediação⁸⁵.

A mediação transformativa objetiva o restabelecimento da relação e empoderamento das partes para que haja solução do conflito.

[...] o modelo transformativo enfatiza que o principal benefício da mediação seria a transformação do conflito, que, de uma interação destrutiva, passaria a ser construtiva, com o consequente aprimoramento da relação por meio do empoderamento das partes e reconhecimento mútuo (BUSH; FOLGER, 2005, p. 22-26). A mediação teria, portanto, um potencial para além da solução de disputas e negociação de interesses, sendo capaz de efetivamente modificar o relacionamento das partes e as suas interações. [TAKAHASHI, 2019, p.62]

Assim, esse modo de mediação retira um pouco do foco do acordo e coloca como escopo a transformação da relação entre as partes.

Por fim, a mediação narrativa, é um modelo conhecido como circular, que leva em consideração a história de cada uma das partes e busca sentido na construção da relação entre elas. Por meio da compreensão de que as relações têm histórias e discursos e que cada parte tem a sua visão dessa relação, procura-se solucionar a contenda através da construção de uma nova história. O processo é, dessa forma, conversacional, buscando assimilar as narrativas das partes e reconstruir uma nova como solução da contenda⁸⁶.

⁸⁵ KOVACH, Kimberlee K. e LOVE, Lela P. **Mapeando a Mediação**: os riscos do gráfico de Riskin. *Apud* AZEVEDO, André Gomma de. **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Brasília Jurídica, 2003, pp. 103-104.

⁸⁶ TAKAHASHI, Bruno *et al.* **Manual da Mediação e Conciliação da Justiça Federal**. Brasília, fevereiro de 2019. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf> Acesso em: 07/05/2023, p. 62.

3.5.2. Estratégia e Negociação na Mediação

A comunicação é linha que permeia as relações humanas. A mediação necessita de comunicação para chegar ao escopo da pacificação das relações em sociedade. Uma comunicação estratégica, dessa forma, é essencial para se atingir o objetivo da resolução do conflito e os profissionais que almejam mediar devem trabalhar a comunicação e outras matérias pertinentes a cada caso. O estudo da comunicação aplicado ao Direito pode trazer inúmeros benefícios, como é o caso do estudo feito pelo linguista Watzlawick:

Watzlawick e seus colaboradores basearam sua teoria em cinco axiomas:

É impossível não comunicar.

Toda a comunicação tem um aspecto de conteúdo e um aspecto de relação, tais que o segundo classifica o primeiro e é, portanto, uma metacomunicação.

A natureza de uma relação está na contingência da pontuação das sequências comunicacionais entre os comunicantes.

Os seres humanos comunicam digital e analogicamente. A linguagem digital é uma sintaxe lógica sumamente complexa e poderosa, mas carente da adequada semântica, mas não tem uma sintaxe adequada para a definição não ambígua da natureza das relações.

As trocas comunicacionais são simétricas ou complementares, segundo se baseiem na igualdade ou na diferença. [PUGLIESI, 2022, p.65]

A existência de negociações futuras entres os interlocutores é um problema da relação negocial, onde precisa-se que haja um comprometimento estratégico das partes, além de outras características que devem ser discutidas, conforme explica o professor Pugliese;

“Toda a informação disponível já foi obtida? É possível apresentar uma oferta tentativa e, uma vez aceita esta, retirá-la? Qual o custo implícito em fazê-lo? A rescisão para contratos celebrados em *estado de perigo* e em que intervenham o conhecimento por uma das partes do estado de necessidade de outra e ainda, o abuso nas condições impostas à necessitada não configuraria, talvez, a garantia para o estabelecimento da oferta, sob tais condições, e sua posterior retirada? Ou, ainda, no mesmo diapasão, o previsto no *Código de Processo Civil*, artigos 356 e 966, não forneceria elementos mais que aptos para vantagens negociais decorrentes de procedimento? Seria incorreto contratar agente que venha a estabelecer ofertas à contraparte apenas para se ter uma ideia de suas intenções negociais? Será sempre possível estabelecer uma nova negociação quando se chegar a um impasse? Qual o peso dos impasses para a retoma da das negociações? Será sempre possível agir mediante *interposita persona*, quando sucessivos impasses dificultarem a obtenção do objetivo? Até

quando a contraparte será capaz de resistir ao processo negocial sem firmar posições irreduzíveis? Há um tempo-limite para a negociação? O acordo a ser estabelecido é definitivo, isto é, pode ser completamente cumprido ou será preciso repactuar? Será possível, nesse caso, repactuar? A discussão pode ocorrer em ambiente restrito ou a presença de meios de comunicação é inafastável? Será possível oferecer engodos aos oponentes, isto é, encetar ações diversionistas?

Dado um rol de negócios envolvendo as mesmas contrapartes, aqueles poderão ser tratados com os mesmo agentes, numa agenda única ou será possível e, se possível, desejável, fracioná-los e resolvê-los em conexões distintas? Será viável aliciar terceiros para compor a lide? Caso sejam empregadas manobras diversionistas, a descoberta do engodo terá peso na composição da lide? Poder-se-á manter controle de todas as variáveis relevantes?" [PUGLIESI, 2022, p.476]

O Direito exige de seu operador o estudo de diversas áreas do conhecimento para que seja cada vez mais abrangente e consonante com a realidade vivida pelos cidadãos. Dessa forma, o operador do Direito precisa se especializar e procurar compreender diversos ramos do conhecimento que possam auxiliar em seu ofício. Como é o caso da tecnologia, em um mundo cada vez mais conectado e globalizado, como também é o caso da comunicação, base de todo o conhecimento. O bom profissional busca em matérias diferentes ferramentas capazes de produzir um maior acesso à justiça, através de uma comunicação eficaz, ética e não coercitiva.

[..] qualquer pessoa que aja segundo uma atitude comunicativa deve, ao efetuar qualquer tipo de ato de fala, apresentar pretensões de validade universal e supor que estas possam ser defendidas (*einlösen*). Se pretender participar num processo através do qual se procura chegar a um entendimento, não poderá evitar apresentar as seguintes (e, no fundo, precisamente as seguintes) pretensões de validade: pretenderá estar:

- a) Enunciar de uma forma inteligível;
- b) A dar (ao ouvinte) algo que este compreenderá;
- c) A fazer-se a si *próprio*, desta forma, entender;
- d) A atingir o seu objetivo de compreensão de *outrem*.

Em todo esse processo, o falante deve escolher uma forma de expressão inteligível (*verständlich*), de forma a que tanto ele como o ouvinte possam *compreender-se um ao outro*. O falante deverá ter intenção de comunicar uma proposição verdadeira (*wahr*) – ou seja, um conteúdo proposicional, cujas pressuposições existenciais estejam satisfeitas – de forma a que o ouvinte possa *partilhar o conhecimento* do falante. Este último deverá assim pretender exprimir as suas intenções de *uma forma verdadeira* (*wahrhaftig*), de forma a que o ouvinte possa considerar o seu discurso credível (ou seja, digno de confiança). Por fim, o falante deverá escolher um discurso que esteja correto (*richtig*) no que respeita às normas e valores permanentes, de forma a que o ouvinte possa aceita-lo e que ambos possam, nesse discurso,

concordar mutuamente no que toca a base normativa reconhecida. [...] [HABERMAS, 1996, p.12]

Habermas, dessa forma, sublinha que a racionalidade de uma pessoa é proporcional à forma com que ela se expressa racionalmente, justificando-se de forma reflexiva, comprovando sua orientação para validar sua comunicação através do que fala, crê e da forma com que age⁸⁷. Assim, como Habermas alicerça a ética do discurso à promoção da compreensão mútua, que é o objetivo da Mediação.

Os pressupostos do filósofo compreendem desde a preservação e manutenção da racionalidade dos discursos, a autenticidade, a competência, até ao questionamento e a não-coerção, de forma que o processo seja pautado na edificação de um acordo que tenha motivação racional, embaso em ética discursiva que possa ser universal. O mediador deve trabalhar com instrumentos que possibilitem que as partes possam confiar no desejo mútuo de resolução justa, podendo expressar-se de forma genuína. É também ofício do mediador identificar através dessa comunicação as necessidades de ambas as partes, procurando a melhor resolução e evitando que quaisquer dos lados se sintam coagidos.

Destarte, seguindo os pressupostos da Teoria da Razão Comunicativa⁸⁸ [HABERMAS, 2012], uma comunicação ética deve seguir três regras: da Inclusão, em que qualquer sujeito capaz de agir e falar possa participar dos discursos; da Participação, em que é possível questionar e introduzir afirmações e expressar convicções, necessidades e vontade; e a da Comunicação Livre de Violência e Coação, em que os sujeitos não possam ser coibidos por quaisquer forças (internas ou externas ao discurso) de fazer pleno uso de seus direitos. Essas regras, num processo de mediação, são ferramentas eficazes para que haja compreensão das regras do jogo e um manejo do conflito que vá além de certo e errado, binário, para uma argumentação do possível, construindo um acordo em que as partes se sintam valorizadas, ouvidas e livres para se expressar.

A história da humanidade é permeada pelo conflito, como por exemplo, nossos ancestrais nômades, que mediavam seus conflitos através das lideranças

⁸⁷ HABERMAS, Jürgen. **Racionalidade e comunicação**. Trad. Paulo Rodrigues. Lisboa: Edições 70, 1996, p. 186.

⁸⁸ HABERMAS, Jürgen. **Teoria do Agir Comunicativo**. v. 1. Racionalidade da ação e racionalização social. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

comunitárias. Depois dos nômades, a violência se tornou instrumento de poder, seja para proteção, seja para perseguição, mas na maior parte para a manutenção e defesa dos interesses dos abastados. O poder migra de mãos conforme o desenvolver da sociedade, mas a reprodução da hierarquia se mantém. A complexidade dessas relações aumenta com o desenvolver dos processos civilizatórios, do uso de novas tecnologias, da democratização do conhecimento e da emancipação social⁸⁹. A mediação vive um novo paradigma, numa sociedade complexa, desigual, globalizada, com tecnologias novas e leis que devem abarcar uma miríade de questões que afetam a vida cotidiana de cidadãos, muitos dos quais sem o real conhecimento de seus deveres e direitos.

Dessa forma, o mediador deve ser capaz de negociar, baseado em princípios, em situações em que a negociação direta não seja possível, pois não há comunicação cooperativa entre as partes. O papel do mediador deve ser, portanto, pautado por ética, imparcial, independente, livremente escolhido e aceito. Para tanto, é necessário que as partes envolvidas em um conflito estejam cientes de todas as informações necessárias para que se evite o prolongamento deste conflito:

Mais claramente: sob o ponto de vista do enfoque negocial do Direito, uma decisão não é verdadeira ou falsa (como aliás, de modo algum será), nem correta ou incorreta; uma decisão será conveniente ou inconveniente, pressupondo um quadro situacional (estado de coisas) e os estados de conhecimento, no sentido adotado nesta conjectura, de todos os envolvidos a qualquer título.

Assim, o efetivo *poder negocial* consistiria em estabelecer, para os eventuais contendores, condições de contorno aptas a fazê-los aceitar a situação mais desejável para quem lhas oferece.

Essa concepção vincula-se, embora não pareça, à ideia de uma justiça distributiva implicando, conseqüentemente, o princípio da justa divisão que, em termos práticos é representada, em face de diferentes capacidades negociais, pela barganha. Hobbes já dizia que a justiça consiste, simplesmente, na prudência racional em contextos em que a cooperação de terceiros é condição para se obter aquilo que se deseja.

De nosso ponto de vista, em abordagem preliminar, acreditamos que a dada a decisão de um conflito (o que não implica justiça) só haverá justiça quando as partes em litígio, diante da decisão apresentada, não puderem exigir, cada uma delas, mais que o obtido segundo, segundo os limites da situação decidida. Esse mesmo sentimento, ou consenso, igualmente compartilhado por litigantes, significa, a rigor, que se obteve limite do, razoavelmente, exigível. Esse “razoavelmente” implica, sob nossa conjectura, que a decisão foi obtida nos limites de Pareto, isto é, segundo uma distribuição de probabilidades que contempla os pontos do possível acordo

⁸⁹ Conselho Nacional de Justiça. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial**: orientação para a instalação de CEJUSC. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf> Acesso em: 30/07/2023, p. 20-28.

entre as partes em face dos limites da situação conflitiva enfrentada. [PUGLIESI, 2001, p. 85].

A hipertrofia de argumento unilateral, comumente encontrada em processo de conflito, precisa de solução transformadora através de identificação de interesses comuns, das expectativas e das partes e do labor comunicativo. O conflito envolve os aspectos relacionais, objetivos e a trama de correntes desses aspectos. Um conflito bem gerido pode trazer mudanças oportunas e ganhos mútuos e esse é o papel da mediação⁹⁰.

Além disso, o profissional que mediará os conflitos precisa levar em consideração uma gama de métodos de solução que necessariamente deve abranger aspectos do processo como sigilo, manutenção de relacionamentos, flexibilidade procedimental, capacidade de execução da solução, custos (emocionais e financeiros), recorribilidade, adimplemento espontâneo do resultado e celeridade⁹¹. É imprescindível que haja institucionalização desse sistema para que a mediação seja eficaz.

Por fim, convém salientar o papel de cada ator no processo de mediação:

[...] o esforço não pode ser meramente legislativo ou interpretativo: uma vez estabelecidas novas diretrizes na lei, imprescindível que os atores processuais se engajem na mudança de comportamento quanto aos conflitos. Nesse sentido, incumbe especialmente a mediadores, conciliadores, procuradores, ministério público e juízes desvencilharem-se dos vícios combativos do processo judicial, em prol de um paradigma colaborativo.

Os cidadãos, que incorporam o papel das partes, devem assumir o protagonismo na efetivação de direitos. Para isso, devem envidar esforços para participar ativamente da construção do procedimento de resolução de conflitos e, por via de consequência, empoderar-se como indivíduos pertencentes a uma sociedade civilizada, capaz de resolver seus próprios desentendimentos.

Acima de tudo, cabe a todos – atores diretos ou indiretos do processo, servidores ou “clientes” do judiciário – compreender que a busca do processo não deve ser apenas por justiça, numa concepção de ganha/perde, mas sim pela pacificação. Afinal, apenas com a mudança de postura perante os conflitos é que se pode cogitar a construção de uma cultura baseada no diálogo. [MAZZEI e CHAGAS *Apud* ZANETTI Jr. e CABRAL, 2017, p.88].

⁹⁰ VASCONCELOS, Carlos Eduardo. de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 5. ed. São Paulo: Método, 2017, p. 20.

⁹¹ Conselho Nacional de Justiça. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial**: orientação para a instalação de CEJUSC. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf> Acesso em: 30/07/2023, p. 31-32.

Assim, todos os envolvidos no processo de mediação devem ser estrutura formadora de comunicação predominantemente voltada para a paz e com escopo de acordo, amparados pela confidencialidade, autonomia da vontade e não hierarquia.

3.6. Conciliação

Se, por um tempo, os métodos alternativos de solução de litígios foram avaliados próprios de sociedades mais primitivas, o movimento da sociedade pós-industrial passou a entender a “cultura da conciliação” como uma das formas de participação social na administração da justiça e também forte propulsora da conscientização política⁹².

Por esse aspecto, a autotutela é considerada a forma mais rudimentar de resolução de conflitos, pois não tem interferência de terceiros e nem do Estado, e a vontade de um era aceita através da força, por imposição. Já autocomposição ocorre quando um conflito encontra solução, também sem qualquer interferência, porém sem o uso de força. É um consenso entre as partes que leva ao fim da contenda. Segundo Didier Jr.:

É uma forma de solução de conflito pelo consentimento espontâneo de um dos contendores em sacrificar o interesse próprio, no todo ou em parte, em favor do interesse alheio. É uma solução altruísta de litígio. Considerada, atualmente, como legítimo meio alternativo da pacificação social. Avança-se no sentido de acabar com o dogma da exclusividade estatal para a solução dos conflitos de interesse. Pode ocorrer fora ou dentro do processo jurisdicional.

[...] O Poder Legislativo tem reiteradamente incentivado a autocomposição, com a edição de diversas leis neste sentido. O CPC ratifica e reforça essa tendência: a) dedica um capítulo inteiro para regulamentar a mediação e a conciliação (arts. 165-175); b) estrutura o procedimento de modo a pôr a tentativa de autocomposição como ato anterior ao oferecimento da defesa pelo réu (arts. 334 e 695); c) permite a homologação judicial de acordo extrajudicial de qualquer natureza (art. 515, III; art. 725, VIII); d) permite que, no acordo judicial, seja incluída matéria estranha ao objeto litigioso do processo (art. 515, §2º); e) permite acordos processuais (sobre o processo, não sobre o objeto do litígio) atípicos (art.190). [DIDIER Jr., 2015, pp. 165-166].

A conciliação como via de pacificação admite as seguintes divisões: judicial, extrajudicial, obrigatória e voluntária.

Figueira Júnior esclarece:

⁹² GRINOVER, Ada Pellegrino *et al.*(coord.) **Participação e Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988, pp. 277-278.

Em síntese, o conciliador e o mediador aproximam as partes, ouvem as suas razões e pretensões e, no final das tratativas, formulam a sua proposta de composição amigável da controvérsia, demonstrando sempre as vantagens decorrentes do sucesso do acordo, do qual não sairá ganhadores ou perdedores, mas apenas vencedores. Exercem, em outros termos, a função de *amiable compositeur* ('amigável compositor') tal como originariamente surgiu e foi idealizada a expressão". [FIGUEIRA JUNIOR, 1999, p.132]

Transação no dizer de Clóvis Beviláqua⁹³ "é um ato jurídico pelo qual as partes, fazendo-se concessões recíprocas, extinguem ou previnem litígios". A transação, portanto, trata de recíprocas concessões das partes, para que se possa atingir o acordo e a pacificação das controvérsias. Estas concessões podendo se dar pela atuação de mediadores ou de conciliadores.

Figueira Júnior ressalta os objetivos dos institutos:

Em síntese, o conciliador e o mediador aproximam as partes, ouvem as suas razões e pretensões e, no final das tratativas, formulam a sua proposta de composição amigável da controvérsia, demonstrando sempre as vantagens decorrentes do sucesso do acordo, do qual não sairá ganhadores ou perdedores, mas apenas vencedores. Exercem, em outros termos, a função de *amiable compositeur* ('amigável compositor') tal como originariamente surgiu e foi idealizada a expressão [FIGUEIRA JUNIOR, 1999, p.132]

Muitos são os procedimentos judiciais contenciosos em que o instituto é citado. Dentre os mais importantes podemos citar os artigos 764, 847, 850, 860 e 862 da CLT, além de previsões no Código de Processo Civil, nos artigos 331 e 447 a 449 e no Código Civil nos artigos 840 e seguintes, quando cuida da transação.

A conciliação é tão importante, que a Lei 9.958/00 versa especificamente sobre a conciliação nos dissídios individuais do trabalho. O artigo 625-D anota: "Qualquer demanda de natureza trabalhista será submetida à Comissão de Conciliação Prévia se, na localidade da prestação de serviços houver sido instituída a Comissão no âmbito da empresa ou do sindicato da categoria".

A Lei 9.099/95 em seus artigos 21 a 26 sobreleva-se a conciliação como meio de solução das questões das quais o objeto possa ser conhecido na referida Lei. A ação dos agentes de Direito para os Juizados Especiais, está vinculada ao preparo específico e formação de seus integrantes em interpretar as diversas culturas que compõem nossos Estados, e a não exigência de padrões procedimentais, nem severa formalização do processo.

O artigo 584, III, admite que a sentença homologatória de transação e conciliação é título executivo judicial.

⁹³ BEVILÁQUA, Clóvis, **Direito das obrigações**, 5ª ed. rev. e acresc. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1940, p. 132.

A importância da conciliação fica evidenciada quando se considera que ela, além de resultar da vontade das partes – dispensando, assim a intervenção direta e impositiva do Estado-juiz na resolução do conflito levado a debate judicial -, também atua como causa eficiente de redução do custo financeiro e do tempo de duração do processo”. [MARCATO, 2004, p. 987]

Conforme bem mencionado pelo Jurista José Renato Nalin, para a efetiva conciliação

[...] acena-se com a necessidade de um profissional criativo, provido de capacidade crítica, sensível às angústias do semelhante, mas se recruta um julgador que não se deve afastar da dicção legal estritamente considerada. O juiz deste século será um solucionador de conflitos, mais do que um aplicador de regras rígidas. Mais um pacificador do que um técnico em ciências jurídicas. Um conhecedor da alma e das angústias do ser humano, o que é qualitativamente melhor do que ser reconhecido um jusperito. [NALINI, 2004, p.5]

O autor ainda destaca que “já não basta conhecer Direito para ser um bom solucionador de conflitos. A interdisciplinaridade já provou que o conhecimento profundo de uma só especialidade é insuficiente para o enfrentamento dos desafios contemporâneos”⁹⁴.

Assim, a conciliação se pauta pelo acordo, com a diferenciação de que mantém uma autoridade hierárquica, que tem a possibilidade de fazer recomendações, advertir as partes, fazer sugestões que possam trazê-las para um acordo. A autoridade pode variar, podendo ser um terceiro neutro ou até um painel de pessoas que não sem interesse na causa⁹⁵. [CNJ, 2015, p.36]

Atualmente, com base na política pública preconizada pelo Conselho Nacional de Justiça e consolidada em resoluções e publicações diversas, pode-se afirmar que a conciliação no Poder Judiciário busca: i) além do acordo, uma efetiva harmonização social das partes; ii) restaurar, dentro dos limites possíveis, a relação social das partes; iii) utilizar técnicas persuasivas, mas não impositivas ou coercitivas para se alcançarem as soluções; iv) demorar suficientemente para que os interessados compreendam que o conciliador se importa com o caso e a solução encontrada; v) humanizar o processo de resolução de disputas; vi) preservar a intimidade dos interessados sempre que possível; vii) visar uma solução construtiva para o conflito, com enfoque prospectivo para a relação dos envolvidos; viii) permitir que as partes sintam-se ouvidas; e ix) utilizar-se de técnicas multidisciplinares para permitir que se encontrem soluções satisfatórias no prazo possível. [CNJ, 2015, pp. 36-37].

⁹⁴ NALINI, José Renato. **O juiz do novo Código**. O Estado de São Paulo. Espaço Aberto. 13 de janeiro de 2004, p. 5.

⁹⁵ Conselho Nacional de Justiça. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial**: orientação para a instalação de CEJUSC. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf> Acesso em: 30/07/2023, p. 36.

Ademais, o profissional de conciliação deve ser norteado pelos princípios da mediação, como a confidencialidade, imparcialidade, voluntariedade e autonomia da vontade das partes. Sendo um processo consensual de temas menos complexos e, de preferência, breve, para uma solução ou acordo célere que possa ser benéfico para ambas as partes.

A conciliação, dessa forma, é uma via principal de pacificação de conflitos e o Estado deve praticar em todos os seus segmentos judiciais e administrativos, além do campo privado para que o litígio não seja motivo de grande desagregação social, mas sim motivo de encontro, debate e crescimento.

3.7. Arbitragem

A Lei 9.307 de 1996 é a norma reguladora da Arbitragem no Brasil que foi atualizada pela Lei 13.129 de 26 de maio de 2015. A arbitragem é fenômeno jurídico que indica procedimento e é utilizado amplamente em todo o mundo, como eficiente meio de pacificação social.

No Brasil, a arbitragem sempre esteve prevista em nossos ordenamentos jurídicos. A Constituição de 1824 já tinha previsão de arbitragem, em seu artigo 160: “Nas (causas) cíveis e nas penais civilmente intentadas poderão as partes nomear juízes árbitros. Suas sentenças serão executadas sem recurso, se assim o convencionarem as mesmas partes”. O Código Comercial, de 1850, também previa a solução arbitral em seu artigo 294, nas causas entre sócios de sociedades comerciais, “durante a existência da sociedade ou companhia, sua liquidação ou partilha”, regra que era firmada no artigo 348. O Código Civil de 1916, em seus artigos 1.037 a 1.048, também tinha a previsão de arbitragem; o Código de Processo Civil, de 1973, em seus artigos 101 e 1.072 a 1.102, também fazem alusão ao procedimento arbitral; mais recentemente. A Lei nº 9.099/95, ao dispor sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, implantados por comando constitucional nas causas sob sua incidência, veio admitir o julgamento por meio de arbitragem, com o árbitro escolhido pelas partes, podendo decidir por equidade, sujeitando o laudo à homologação judicial por sentença irrecorrível. A Lei 9.307/96 propugnou por uma extensão da função jurisdicional e mais tarde, em 2015, foi atualizada.

Segundo a Lei precursora, a arbitragem poderá ser de direito ou de equidade, porém, a lei de 2015 inclui que ao envolver a administração pública, deverá ser sempre de direito e deverá respeitar o princípio da publicidade. A Arbitragem de Direito ocorre quando os árbitros decidirão contendas com base nas normas de direito, com o adendo que essas regras serão de livre escolha entre as partes, desde que não se viole os bons costumes e a ordem pública. Ainda poderão decidir as partes por se basear nos princípios gerais do direito, nos usos e costumes e nas regras internacionais de comércio. Já a arbitragem de equidade não precisa obrigatoriamente se basear no ordenamento jurídico, mas apenas no que for mais justo, equânime. A liberdade decisória do árbitro é maior, podendo até mesmo decidir por algo que seja contrário às regras vigentes do Direito, desde que pareça a solução mais justa para as partes.

Necessário diferenciar a arbitragem da conciliação:

[...] arbitragem é a forma de composição de conflitos baseada na intervenção de terceiro alheio ao conflito, que atua na condição de determinar condutas, com *força vinculante* de suas decisões em relação às partes envolvidas. A diferença básica da arbitragem com a mediação é que, enquanto esta última não tem a qualidade de encerrar o conflito com suas posições e propostas, a arbitragem tem a finalidade de exatamente proferir um julgamento. [SIQUEIRA NETO, 1996, p.135]

E, ao delinear melhor a Arbitragem, Wagner Giglio leciona que

[...] em sentido lato, a arbitragem consiste em submeter o conflito à decisão de um terceiro, pessoa ou grupo de pessoas físicas, entidade administrativa ou órgão judicial. Se não resultar de norma jurídica preexistente, a arbitragem se diz facultativa; em caso contrário, ela será obrigatória. Se a obrigação derivar de regra ajustada entre os litigantes, a arbitragem será contratual; se decorrer de norma prevista em lei, será legal. Se o árbitro ou árbitros forem escolhidos pelos contendores, temos a arbitragem particular; se fornecido pelo Estado, será oficial. [GIGLIO, 1983, p.277].

Na arbitragem, a intervenção do terceiro é decisiva. O árbitro tem poder de decisão sobre o conflito que lhe foi confiado pelas partes, com força vinculante para estas mesmas partes.

A utilização do procedimento arbitral na pacificação dos conflitos passa pela expressa manifestação das partes para a utilização do instituto. Esta manifestação deverá ocorrer em cláusula compromissória (como previsão contratual) ou em termo de compromisso (quando o conflito já estiver instalado).

Eleitos os árbitros e determinadas as regras de procedimentos a serem cumpridos pelas partes e pelos árbitros⁹⁶ tem início o processo, que necessariamente terá uma decisão final. Esta decisão, agora denominada de sentença arbitral, deverá promover a solução do litígio como verdadeiro ato de jurisdição, pois irá sanar a controvérsia que foi submetida a julgamento e as partes estarão obrigadas ao seu cumprimento, sob pena de execução.

O campo de competência e de atuação da arbitragem está definido em lei: dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis no jogo de interesses de pessoas maiores e capazes.

A arbitragem, vista por muitos como uma jurisdição privada, é na verdade o cumprimento de um ato público pela mão do privado. De outra forma, é dizer que o privado, no cumprimento da jurisdição arbitral, é funcionário público. A corroborar com esta afirmativa, a lei de arbitragem textualmente indica que o árbitro, no exercício da função, está equiparado ao funcionário público para fins penais.

O árbitro investido nessa condição por expressa manifestação das partes em conflito terá poderes para decidir a controvérsia e as partes estarão vinculadas a sua decisão, obrigando-se no que for decidido.

Outra observação que acompanha esta afirmativa é a de que não poderá ser árbitro aquele que, nas mesmas condições do juiz togado, for considerado suspeito ou impedido (amigo íntimo, inimigo confesso, ter interesse no resultado do litígio, etc). Diante dessa responsabilidade atribuída ao árbitro, temos que reconhecer na lei de arbitragem a verdadeira possibilidade de jurisdição fora do meio judicial, restando apenas o entendimento de que o árbitro não terá poder de coerção nem poderá fazer valer a sua decisão, pois os atos de coerção caberão somente ao Estado.

A despeito de a arbitragem ser o procedimento decisório mais parecido com um processo judicial, tal método privado oferece as seguintes vantagens:

- Antes de iniciada a arbitragem, as partes têm controle sobre o procedimento na medida em que podem escolher o (s) árbitro (s) e as regras procedimentais da preparação à decisão arbitral. Havendo consenso entre as partes quanto ao procedimento, a liberdade de escolha estende-se inclusive ao direito e à possibilidade de julgamento por equidade pelo árbitro.

- A arbitragem é conhecida por ser mais sigilosa e célere que o processo judicial na maior parte dos casos. A menos que estejam limitadas por regras acordadas anteriormente, as partes e seus advogados podem controlar o

⁹⁶ O procedimento a ser adotado para a solução do conflito poderá ser *ad hoc* ou institucional, será *ad hoc*, quando as próprias partes e os árbitros adotarem um sistema específico para o caso objeto de controvérsia e será institucional quando adotar as regras pré-estabelecidas por entidade arbitral previamente instituída.

processo e agilizá-lo drasticamente, reduzindo custos e tempo. [CNJ, 2015, p. 38].

Assim, o Estado busca proporcionar à sociedade brasileira maiores possibilidades de acesso à justiça, cabendo às instituições e à sociedade organizada cumprir também com sua parcela de responsabilidade no dever constitucional de permitir a todos o maior acesso à justiça e a certeza do cumprimento maior de democracia e cidadania que todos esperamos e devemos incansavelmente buscar.

3.7.1. As modalidades de Arbitragem.

A arbitragem permite que dois tipos principais: sendo a institucional a que conta com instituição arbitral, responsabilizando-se por todo o procedimento e a *ad hoc* (também conhecida como avulsa), que não tem apoio de institucional. Nessa segunda, as partes devem procurar a locação do espaço para a realização das audiências e os participantes são os que determinam as regras, em consonância com as Leis de Arbitragem.

Há outros tipos como a Arbitragem de Direito, em que o julgamento deve seguir ao regramento legal, a Arbitragem de equidade, em que o critério da equidade é o norteador da decisão arbitral e a mista, que deve obedecer as regras legais e os critérios de equidade.

Além disso, há modalidades diferentes destes tipos, como é a Arbitragem Internacional, que se dá quando uma ou mais partes envolvidas no processo se localiza em país estrangeiro, elegendo para a solução do conflito um país neutro. Mesmo sendo proferida em outro país, a sentença deve ser executada no Brasil – que reconhece a validade da sentença arbitral depois de fazer certas exigências para que seja reconhecida pelo Poder Judiciário. Já a arbitragem doméstica (ou interna) é a que ocorre em território nacional.

Ademais, há arbitragem de investimento que lida diretamente com as contendas entre o Estado e investidores estrangeiros. Conhecida pela sigla estrangeira ISDS (*Investor-state dispute settlement*), é um sistema para arbitrar alegações de práticas discriminatórias. Suas disposições variam com os acordos internacionais e tratados bilaterais de investimentos, além de tratados internacionais de comércio. Esses instrumentos se preocupam com proteger o investidor, com cláusulas acerca do

tratamento justo e equitativo, liberdade de transferência de meios, tratamento de nação mais favorecida, proteção contra expropriação, entre outros.

O Centro Internacional para Resolução de Disputas Sobre Investimentos⁹⁷ trouxe métricas acerca do ano de 2022 e acerca da distribuição de casos, a América do Sul tem 9% dos casos mundiais de resolução desse tipo de disputa. Os casos, no mundo todo, se dividem nos seguintes setores: Óleo, gás e mineração; Energia elétrica e outros tipos; Construção civil; Finanças; Transportes; Agricultura, Pesca e silvicultura; outras indústrias; informação e comunicação; água, saneamento e proteção contra inundações; turismo. Serviço e comércio. Assim, esse tipo de arbitragem é bem abrangente e utilizada mundialmente. ⁹⁸

Faz-se, também a diferenciação entre arbitragem expedita e a ordinária. Sendo a primeira utilizada para casos mais simples, custando menos e levando menos tempo e a segunda tratando de assuntos complexos, com audiências mais longas e, possivelmente, mais caras porque podem necessitar de um corpo de árbitros (tribunal arbitral).

3.8. Processos híbridos

Conhecidos como “Med-Arb”, os processos híbridos começam com mediação e, caso não haja consenso, podem ser decididos através da arbitragem. Sendo possível também o processo “Arb-Med-Arb”, em que uma das partes se apresenta à câmara arbitral, há uma resposta do requerido, o tribunal é constituído, porém suspenso, tentando as partes resolver o conflito por meio da mediação. Se a mediação for bem sucedida, há o acordo, caso contrário, volta-se à arbitragem. Essa segunda forma é utilizada em relações empresariais internacionais com mais ênfase. Há, ainda, a forma “Arb-Med”, em que as partes não se sentem seguras com a decisão arbitral.

Essa variação de processo também pode ocorrer quando não há compreensão de qual forma de resolução de conflito é mais apropriada para o caso. É muito comum porque as partes entram já decididas a não fazerem acordo e nem sempre é possível,

⁹⁷ International Centre for Settlement of Investment Disputes (ICSID)

⁹⁸Disponível

em:

https://icsid.worldbank.org/sites/default/files/publications/The_First_Year_of_Practice_Under_the_ICSI_D.Rules.pdf

dessa forma, ter todos os dados para compreender qual é a melhor forma conciliatória para o caso. O trabalho investigativo do advogado é imprescindível para saber em qual forma de resolução de conflitos pode abarcar melhor as necessidades de seu cliente.

A Cláusula Med-Arb traz as vantagens de, por meio de um único procedimento préestabelecido de forma gradativa, as partes conseguem dirimir o litígio sob confidencialidade, com custos reduzidos, maior celeridade e eficiência, além da legitimidade que permeará a decisão obtida ao final do procedimento.

No entanto, o ordenamento jurídico brasileiro parece não apresentar soluções expressas para prevenir o conflito aparente de normas entre diversos diplomas legais que tangem indiretamente à Cláusula Med-Arb.

[...] No entanto, para que a Cláusula Med-Arb alcance sua máxima efetividade prática, na ausência da norma, é necessário que os procedimentos e regras inseridos na referida cláusula estejam dispostos de forma clara e transparente, sem qualquer margem para divergências interpretativas. Caso contrário, corre-se o risco de se reduzir o escalonamento necessário entre mediação e arbitragem a uma mera questão protelatória que precisa ser superada pelas partes para alcançar o método realmente eficaz. [MIRANDA e SANT'ANNA, 2021, pp.09-08]

Ainda cabe lembrarmos que antes mesmo de se aceitar uma das formas de resolução de conflitos, as partes podem tentar a negociação direta, conhecido como “neg-med-arb”, se chegar ao ponto de necessidade arbitral. Não há, todavia, como se afirma peremptoriamente que qualquer um desses modelos, híbridos ou não, seja melhor do que o outro.

[...] Seria equivocado supor que a mediação seria sempre melhor que a arbitragem ou o processo judicial. Imagine uma ação de indenização por danos morais movida em desfavor de uma escola de ensino fundamental em razão da prática de racismo. Uma mediação, absolutamente confidencial, pode não ser mais interessante para todos os envolvidos e, principalmente, para a sociedade como um todo. De igual forma, uma ação na qual se discute o direito constitucional de liberdade de expressão movida por um autor de uma biografia em desfavor da figura pública descrita na obra não será, necessariamente, melhor resolvida em uma conciliação do que em um processo judicial. De fato, por se tratar de uma matéria ainda não decidida pelo Supremo Tribunal Federal, melhor seria permitir que a questão se consolide como um precedente jurisprudencial. [CNJ, 2015, p. 39].

Dessa forma, a flexibilidade dessa cláusula talvez seja interessante para alguns casos, levando em conta as necessidades das partes. A hibridação que permite que as causas sejam escalonadas trazem mais possibilidades de se chegar a um consenso antes que as causas necessariamente precisem adentrar ao judiciário, o que pode ser custoso e demorado.

3.9. Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC)

Os Cejuscs são órgãos auxiliares das unidades jurisdicionais de primeiro e segundo graus, buscando a mediação e a conciliação em processos e casos pré-processuais. São atividades do Cejusc as ações de Cidadania que aproximem a população do Judiciário. Esses Centros podem atuar em conflitos de Família e Cíveis, além de orientar e encaminhar o cidadão para que obtenha documentos, atendimento psicológico e assistência social. Retira dúvidas e pode fazer convênios com outros órgãos – prefeituras, Procons, Justiça do Trabalho e Eleitoral, INSS, etc. -, e atuar de forma a orientar e buscar o acesso à justiça para os que necessitarem.

A Resolução CNJ125 parte da premissa de que é responsabilidade do Poder Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado das contendas, buscando organizar nacionalmente os serviços prestados no curso das relações processuais e incentivar a prevenção de demandas através da conciliação e mediação⁹⁹.

Entre suas orientações gerais, destacamos: a necessidade de um espaço físico adequado, preferencialmente no próprio Fórum; a capacitação dos servidores selecionados para atuar no Centro; criação de curso de capacitação; divulgação em mídia. A divulgação desses Centros ainda é bastante importante, porque apenas uma população bem informada é capaz de buscar solução para seus conflitos.

O Guia para a Implantação do Cejusc ainda salienta que o funcionamento adequado dos Centros depende de atuação dos Membros do Ministério Público, Defensores Públicos, procuradores e advogados em plantões.

A participação do advogado, por exemplo, é fundamental tanto no processo de escolha do método de solução de conflito a ser utilizado, podendo orientar seu cliente, quanto na atuação como terceiro facilitador (conciliador ou mediador). Nas duas funções é importante que o advogado conheça o funcionamento dos métodos de solução de conflitos existentes, sendo obrigatório na última que se capacite adequadamente.

]Por outro lado, a participação dos advogados acompanhando as partes, nos procedimentos afetos aos métodos consensuais de solução de conflitos, é necessária, pois confere segurança jurídica aos acordos eventualmente obtidos nesses procedimentos, uma vez que apenas eles podem aconselhar juridicamente as partes (conduta vedada ao terceiro facilitador, ainda que esse tenha como profissão de origem a advocacia, de acordo com o Código

⁹⁹ Conselho Nacional de Justiça. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial**: orientação para a instalação de CEJUSC. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf> Acesso em: 30/07/2023, p. 11.

de Ética, do Anexo II, da Resolução 125) e indicar a utilização de termos necessários a fim de que o acordo se torne exequível, caso descumprido. Assim, caso não seja possível um plantão da Defensoria ou da OAB no CEJUSC, pode o Juiz Coordenador eventualmente contar com o escritório de prática jurídica Guia de Conciliação e Mediação de universidade conveniada, o que atenderá essa necessidade de eventual orientação jurídica nas sessões de conciliação e mediação. [CNJ, 2015, pp.24-25]

O Guia também destaca ações em desenvolvimento nos Estados Brasileiros: oficina de parentalidade, justiça restaurativa, mutirão em execuções fiscais, mutirão em precatórios e outros mutirões temáticos, conciliação e mediação virtual, incentivo à doação de órgãos, justiça expressa, mediações comunitárias, escolares e em serviços extrajudiciais, Programa gestão de qualidade, entre outros¹⁰⁰. Dessa forma, o Poder Judiciário passa a também ser parte da luta pela qualidade dos serviços públicos.

Ademais, a recomendação nº 71/2020 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) dispõe sobre a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc Empresarial) e busca fomentar os métodos adequados de tratamento de conflitos de natureza empresarial. Essa recomendação veio atrelada à necessidade de criação de métodos eficientes de conciliação em um período complicado de pandemia. Portanto, a recomendação tem como escopo a implantação de práticas adequadas e de especialização dos mediadores, além de política remuneratória condizente com a complexidade e repercussão econômica. Procurando ainda, remunerar melhormente os mediadores que se especializarem. Ademais, considera importante a estruturação das instalações e a capacitação de pessoal que compõe os Cejuscs.

Resolve, portanto:

Art.1º Recomendar aos tribunais brasileiros a implementação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania Empresariais, para o tratamento adequado de conflitos envolvendo matérias empresariais de qualquer natureza e valor, inclusive aquelas decorrentes de crise da pandemia da Covid-19, na fase pré-processual ou em demandas já ajuizadas.

Art.2º O Cejusc Empresarial possibilitará a realização de negociação, conciliação, mediação, nas modalidades individuais e coletivas.

Art. 3º Os procedimentos de negociação, conciliação e mediação podem ser realizados pelas vias presencial ou virtual, e, nesse último caso, serão admitidas formas síncrona ou assíncrona.

¹⁰⁰ Conselho Nacional de Justiça. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial**: orientação para a instalação de CEJUSC. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf> Acesso em: 30/07/2023, pp. 25-26.

[...]

Art. 7º O tribunal que implementar o Cejusc Empresarial deverá observar o disposto na Lei nº 13.140/2015 (Lei da Mediação), no que couber, e, especialmente:

I – providenciar a capacitação específica de conciliadores e mediadores em matéria empresarial, ou realizar cadastro de câmara de conciliação e mediação que possua essa especialização;

II – institui, já no ato normativo de instalação do Cejusc, a remuneração e a forma de pagamento dos conciliadores e mediadores empresariais, de acordo com a organização interna de cada tribunal; e

III – realizar o cadastro de mediadores e conciliadores, bem como de câmaras de mediação e conciliação. [...] [CNJ, Recomendação nº 71, 2020]

Supracitadas diretrizes se basearam em resultados satisfatórios da experiência de outros Tribunais de Justiça, demonstrando que a conciliação é um caminho facilitador de acesso à justiça.

3.10 O Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas e o Acesso à Justiça

Com a compreensão de que há uma crescente judicialização e que o Judiciário está abarrotado de causas, muitas delas repetidas, o que ocasiona problemas no que concerne à razoável duração de processos (pela lentidão na entrega da tutela jurisdicional), o legislador traz como uma novidade capaz de ser diminuir o tempo processual: o Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR). O IRDR é uma técnica alemã trazida para o Brasil no Novo Código de Processo Civil (CPC), que não tem natureza de recurso, podendo ser julgado pelo tribunal apenas como tese jurídica.

Nasce, o IRDR, do *Musterverfahren* alemão, porém adquire qualidades próprias. Na Alemanha, o *Musterverfahren*¹⁰¹ foi criado como mecanismo de proteção aos investidores nos mercados de capitais, criando um procedimento que fosse modelo e que tutelasse coletivamente os processos idênticos no que tange às disputas de direito ou fato. No Brasil, entretanto, apesar da inspiração estrangeira, as resoluções de contendas estão limitadas ao que é de direito. Sobre o precedente alemão:

O ordenamento processual alemão não possui regulamentação extensa e genérica sobre tutela coletiva tal qual existe no Brasil. Ao contrário, optou o

¹⁰¹ *Muster* significa modelo, que é o que se gera para que possam ser resolvidos quaisquer processos que se repitam. *Verfahren* pode ser traduzido como procedimentos. É o modelo de procedimentos, portanto.

legislador tedesco por modificações normativas pontuais, havendo poucas leis preventivas de qualquer tipo de tutela pelos direitos transindividuais.

[...] O *Musterverfahren*, a reboque de outras disposições legais alemãs no campo da tutela coletiva, também tem espectro de aplicação bem restrito, já que inserido pelo legislador tedesco não em uma norma geral, mas na disciplina específica da proteção dos investidores no mercado de capitais. Ademais, a lei tem prazo certo, pedindo eficácia em 2010 (§20 da KapMuG). Até lá, talvez um tal procedimento seja, a exemplo do modelo inglês, previsto de maneira genérica na própria *Zivilprozessordnung* (a codificação processual alemã, abreviada de ZPO) ou ao menos com âmbito de aplicação mais alargado. [CABRAL, 2007, p.131]

Assim, a lei alemã se diferencia da lei brasileira, porque há “cisão cognitiva decisória, com órgão destacado para o julgamento apenas da questão comum, sem contaminação das questões fáticas”, contrapondo-se ao modelo brasileiro, que se familiariza com o que é aplicado na Áustria, na Espanha e na Inglaterra, com “causas piloto”, tendo uma unidade cognitiva decisória e se vê a conclusão replicada nas demais causas afetadas¹⁰².

Ademais, salientamos que apesar de os requisitos para o IRDR serem cumulativos, não há definido um número mínimo de causas que sejam mandatórias para seu julgamento, apenas que haja processos que coloquem em risco a isonomia e ofenda a segurança jurídica. Não é, também, preventivo, pois carece de repetição de processos para que seja instaurado. Assim, é imperiosa a existência de casos idênticos (demandas de massa) – como, por exemplo, causas tributárias, previdenciárias, etc. – para que então se julgue a uniformização de sentenças, com a discussão da tese jurídica¹⁰³.

Também sublinhamos que é de competência do Presidente do Tribunal Local e deve ser julgado pelo órgão preconizado no regimento interno deste tribunal que sejam os responsáveis pela uniformização de jurisprudência. O modelo alemão não pode, em contraste, ser instaurado de ofício pelo juiz; necessita que seja admitido pelo juiz de origem¹⁰⁴.

¹⁰² TUPINAMBÁ, Carolina. O incidente de resolução de demandas repetitivas na Justiça do Trabalho. Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, Curitiba, PR, v. 7, n. 70, jul. 2018, p.157.

¹⁰³ DIDIER Jr., Fredie e CUNHA, Leonardo Carneiro da. Curso de Direito Processual Civil: meios de impugnação às decisões judiciais e processo nos tribunais. 13ª ed. Salvador: JusPodvm, 2016, p. 634.

¹⁰⁴ CABRAL, Antonio do Passo. O novo procedimento modelo (*Musterverfahren*) alemão: uma alternativa às ações coletivas. Revista de Processo, ano 32, Repr147, Editora Revista dos Tribunais: maio/2007, p. 257.

O IRDR foi inspirado na isonomia, celeridade e segurança jurídica, além da razoável duração do processo e da simplificação do sistema recursal. Conforme a letra da Lei:

Art. 976. É cabível a instauração do incidente de resolução de demandas repetitivas quando houver, simultaneamente:

I - efetiva repetição de processos que contenham controvérsia sobre a mesma questão unicamente de direito;

II - risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica.

[...]

Art. 980. O incidente será julgado no prazo de 1 (um) ano e terá preferência sobre os demais feitos, ressalvados os que envolvam réu preso e os pedidos de habeas corpus.

[...]

Art. 985. Julgado o incidente, a tese jurídica será aplicada:

I - a todos os processos individuais ou coletivos que versem sobre idêntica questão de direito e que tramitem na área de jurisdição do respectivo tribunal, ESA - OAB/RS 737 inclusive àqueles que tramitem nos juizados especiais do respectivo Estado ou região;

II - aos casos futuros que versem idêntica questão de direito e que venham a tramitar no território de competência do tribunal, salvo revisão na forma do art. 986. [...] [OAB, 2015, pp. 734-737].

Assim, o IRDR é cabível quando em primeiro grau é identificada disputa sobre mote de direito idêntico, que possa gerar reprodução de demandas e, também, decisões conflitantes. O ideal é unificar tanto em um só modelo de procedimento as conclusões, de forma que possam abarcar coletivos. Assim, há eficácia vinculante, além de isonomia, celeridade e segurança jurídica.

Dados do grupo de pesquisa da USP, o Observatório Brasileiro de IRDRs, de 2019¹⁰⁵, demonstram que em 2016, duzentos e cinco IRDRs passaram pelo julgamento de admissibilidade, em 2014 houve um aumento sensível para trezentos e cinquenta e seis e em 2018, uma drástica diminuição, para cento e dezesseis. O Observatório apresenta dados que mostram, em números absolutos, o Tribunal de Justiça de São Paulo com cento e setenta e dois IRDRs, sendo o maior entre todos os tribunais visto que o segundo colocado (o TJMG) conta com setenta e quatro.

Sobre a admissão, os pesquisadores aduzem:

Dos dados apresentados, nota-se que alguns tribunais se destacam por ter uma quantidade de IRDRs inadmitidos bem superior aos admitidos, a exemplo do TJSP, TJRJ, TJRS e TRF2. De forma totalmente contrária, o

¹⁰⁵ Disponível em: http://observatorioidr.direitorp.usp.br/wp-content/uploads/sites/400/2019/12/I_Relat%C3%B3rio_Observat%C3%B3rio_IRDR_USP_Ribeir%C3%A3o-Preto.pdf Acesso em: 27/07/2023.

TRF4 se destaca por ter uma proporção bem maior de IRDRs admitidos. No geral, a proporção de admitidos se aproxima de 70%; enquanto inadmitidos, 30%. [ZUFELATO, 2019, p.38]

Ainda ressaltamos os campos em que as matérias foram mais suscitadas: Administrativo (253 vezes), Processual (195 vezes), Civil (134 vezes), Tributário (115 vezes), Previdenciário (39 vezes), Consumidor (37 vezes), Constitucional (28 vezes), Penal (9 vezes), Ambiental (8 vezes), Empresarial (6 vezes) e uma vez para o campo Trabalhista, Militar, Financeiro, de Seguros e da Criança e Adolescente. Isso demonstra como o IRDR é multidisciplinar e pode aumentar o acesso à justiça em diversos campos, diminuindo – quando admitidos – custos, tempo e garantindo rigor jurídico nessas matérias.

Por fim, é mister ressaltar que as Suspensões em Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (SIRDR) são previstas no artigo 976 do CPC e admitidas em Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal. Em caso de deferimento da SIRDR, todos os processos que tramitem no país que tratem da exata questão jurídica ficarão sobrestados até o trânsito julgado da IRDR de origem. Se, por outro lado, for indeferida a SIRDR, deve-se manter a suspensão dos processos pendentes (sejam individuais ou coletivos), que tramitem na região do Tribunal de origem.

4. Os institutos da resolução administrativa de conflitos

O novo Código de Processo Civil buscou a autonomia entre as partes, proporcionando e fomentando o diálogo, a conciliação e a mediação, de forma que o acesso à justiça possa ser ampliado. A contemporaneidade abarca crescentes e novos problemas sociais e o Judiciário é desafiado hodiernamente a lidar com esses problemas de forma célere e eficaz. A judicialização da política e a participação ativa da sociedade civil em temas estatais também são desafios a serem enfrentados.

Diante da realidade da prestação jurisdicional oferecida pelo Judiciário, acreditamos no incentivo do contencioso administrativo. O Estado deve viabilizar e criar meios alternativos de solução de conflitos fora da esfera do judiciário. Todos os órgãos da administração pública possuem procedimentos para a solução de seu contencioso, mas o legislador vislumbrou a possibilidade de se expandir esse atendimento.

O interesse pela conciliação e a importância de que as vias conciliativas se revestem na sociedade contemporânea levaram ao renascer do instituto, em toda parte.

Se é certo que, durante um longo período os métodos informais de solução de controvérsias foram considerados próprios das sociedades primitivas e tribais, enquanto o processo jurisdicional representava insuperável conquista da civilização, ressurgiu hoje o interesse pelas vias alternativas ao processo, capaz de evita-lo, conquanto não o excluam necessariamente. A ponto de falar-se de uma “cultura de conciliação” que conheceu impulso crescente na sociedade pós-industrial, mas que tem, nos países em desenvolvimento, importante desdobramento, por indicar não apenas a institucionalização de novas formas de participação na administração da justiça e da gestão nacional dos interesses públicos privados, mas também por assumir relevante papel promocional de conscientização política. [GRINOVER, 1988, pp. 277-278].

Ademais, os conflitos privados também podem ter sua solução incentivada fora do Poder Judiciário por meio de órgãos criados a partir de convênios e parcerias com associações, sindicatos, universidades, instituições de mediação e arbitragem, de forma que parte da população possa acessar e ter justiça sem que necessariamente faça uso do Poder Judiciário.

A população também pode contar com órgãos públicos destinados a proteger seus direitos e, dessa forma, tentar conciliar as demandas da população e das empresas e também organizações não governamentais que buscam esse diálogo, para que esses conflitos possam ser pacificados sem que precisem percorrer longos processos através do Poder Judiciário.

4.1. Procon

Em 1976, pelo Governo do Estado de São Paulo foi criado o primeiro órgão público de proteção ao consumidor que recebeu o nome de Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, mais conhecido como PROCON. Cabe ao referido órgão, orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas e denúncias de consumidores; fiscalizar preventivamente os direitos do consumidor e aplicar as sanções, quando for o caso.¹⁰⁶ Cada vez mais, consumidores e fornecedores percebem as regras jurídicas que disciplinam as relações de consumo como uma realidade.

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, instituição vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo

¹⁰⁶ PROCON de São Paulo. Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br> Acesso em: 28/07/2023.

é caracterizada, nos termos da legislação, por ser uma entidade com personalidade jurídica de direito público, dotada de autonomia técnica, administrativa e financeira.

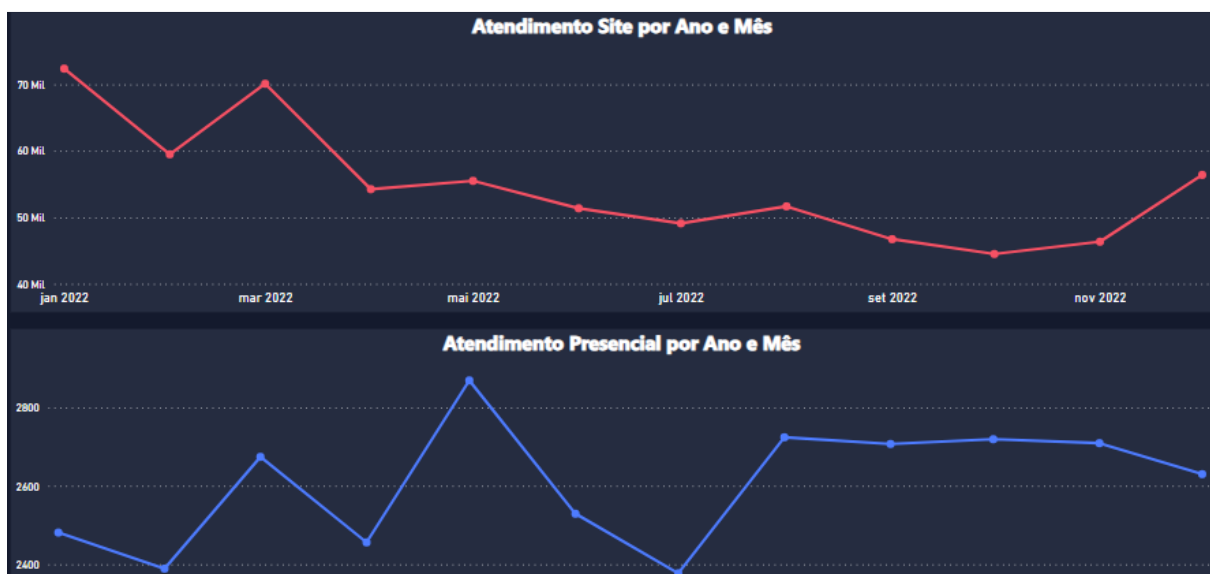
Com o apoio de um grupo técnico multidisciplinar, tem dentre seus objetivos a recepção, análise e encaminhamento de reclamações de forma individual ou coletiva que são apresentadas pela população, bem como orientação aos consumidores acerca de seus direitos.

Além do atendimento direto, a Fundação mantém fiscalização permanente, com o objetivo fazer cumprir as determinações da legislação relativa à defesa do consumidor. Oferece subsídios e acompanha ações judiciais coletivas propostas em nome da Fundação, e realiza estudos e acompanhamento de legislação nacional e internacional, bem como de decisões judiciais referentes ao tema.

A Fundação desenvolve também programas educativos, estudos e pesquisas na área de defesa do consumidor; oferece suporte técnico para a implantação e operacionalização dos Procons Municipais Conveniados; realiza intercâmbio com entidades oficiais, organizações privadas, e outros órgãos envolvidos com a defesa do consumidor, inclusive internacionais. O consumidor que possuir críticas, sugestões ou elogios, pode recorrer ao Serviço de Ouvidoria da Fundação.

A Fundação Procon-SP é o ente público pioneiro na defesa do consumidor do Brasil sendo considerado sinônimo de respeito na proteção dos direitos do cidadão. Os frutos deste trabalho são colhidos a cada passo dado rumo ao equilíbrio e harmonização das relações de consumo, e à incessante busca, inclusive por meio dos serviços oferecidos pela instituição, para a melhoria da qualidade de vida da população.

O site da Fundação PROCON-SP disponibiliza dados acerca de seus atendimentos, demonstrando o grau de sua eficiência e abrangência. Segundo o site, no ano de 2022, foram 689.059 atendimentos, divididos entre site e presencial.



Desses, 462 mil (43,34%) consumidores não procuraram o fornecedor antes do atendimento do Procon. A maior parte das reclamações foi acerca de compras efetuadas em lojas virtuais, mais de 60% destas e a maioria utilizando cartão ou boleto bancário, com valores que chegam aos setenta mil reais. O site também traz a quantidade de reclamações e o índice de casos solucionados pela Fundação em São Paulo:

Mês	Reclamações (1ª fase)	Solução Reclamações (1ª fase)	Valor Disputa Reclamações (1ª fase)	Tempo Médio de Resposta Reclamações (1ª fase)	Reclamações (2ª fase)	Tempo Médio de Resposta Reclamações (2ª fase)	Solução de Reclamações (2ª fase)
janeiro	127.467	63,12%	554.436.443,65	7,42	36.897	6,97	36,43%
fevereiro	105.234	62,57%	538.816.165,94	8,03	38.464	7,57	37,11%
março	127.754	61,14%	836.297.421,63	8,24	52.603	7,94	40,42%
abril	101.639	61,36%	670.614.515,21	8,21	42.150	8,06	42,45%
maio	109.533	62,14%	575.910.470,56	7,95	41.859	7,30	41,48%
junho	104.747	56,00%	522.014.441,93	8,10	36.381	7,41	40,09%
julho	107.300	44,20%	573.464.981,39	8,10	37.259	7,52	32,89%
agosto	86.281	59,50%	715.638.577,00	8,10	29.945	7,24	32,05%
setembro	47.250	62,24%	218.750.043,18	8,29	16.000	7,71	31,41%
outubro	45.103	61,96%	229.294.015,64	8,43	17.213	7,24	31,22%
novembro	46.969	61,66%	224.937.255,12	8,16	16.563	7,62	28,82%
dezembro	56.848	65,42%	237.978.778,63	8,52	17.806	8,11	34,69%
Total	1.066.125	60,31%	5.898.153.109,88	8,07	383.140	7,57	36,68%

O atendimento do PROCON, como é possível notar através de suas estatísticas, traz soluções mais céleres à população. Dessa forma, sem que seja necessário constituir advogados, os cidadãos conseguem mediação e conciliação com as empresas.

4.2. Consumidor.gov.br

Com o advento da internet, o Estado Brasileiro criou o site Consumidor.gov.br, que tem ênfase na interação de consumidores e fornecedores com escopo na

diminuição de conflitos de consumo. Conhecida como *Online Dispute Resolution*, (resolução de disputas online), a plataforma tem o diferencial de ter a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) como idealizadora e, dessa forma, impulsionadora de seu uso, impedindo que casos consumeristas que possam ser resolvidos através da mediação cheguem aos tribunais.

A participação das empresas —com algumas exceções—, entretanto, é feita através de adesão espontânea, de forma que nem todos os conflitos podem ser resolvidos através desse meio. Para tanto, as empresas devem, ao aderir, comprometer-se a tentar sanar as questões e o consumidor, que recorre ao site, deve apresentar provas e informações acerca de suas reclamações. Em 2021, a Senacon editou a portaria nº 12¹⁰⁷, obrigando algumas empresas a se cadastrar na plataforma. Conforme segue:

Art. 2º Deverão cadastrar-se na plataforma consumidor.gov.br, até trinta dias contados da entrada desta Portaria, os seguintes fornecedores:

Empresas com atuação nacional ou regional em setores que envolvam serviços públicos essenciais [...]

Plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de alimentos;

Plataformas digitais e marketplaces que realizem a promoção, oferta, venda ou intermediação de produtos próprios ou de terceiros, comercialização de anúncios, publicidade, bem como provedores de conexão, de aplicação, de conteúdo e demais redes sociais com fins lucrativos; e

Agentes econômicos listados entre as duzentas empresas mais reclamadas, anualmente, no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Sindec), conforme levantamento da Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor.

A gestão dessa plataforma, como dito, é feita pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e tem articulação com os demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Segundo o site:¹⁰⁸

O **Consumidor.gov.br** coloca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;

¹⁰⁷

Disponível

em:

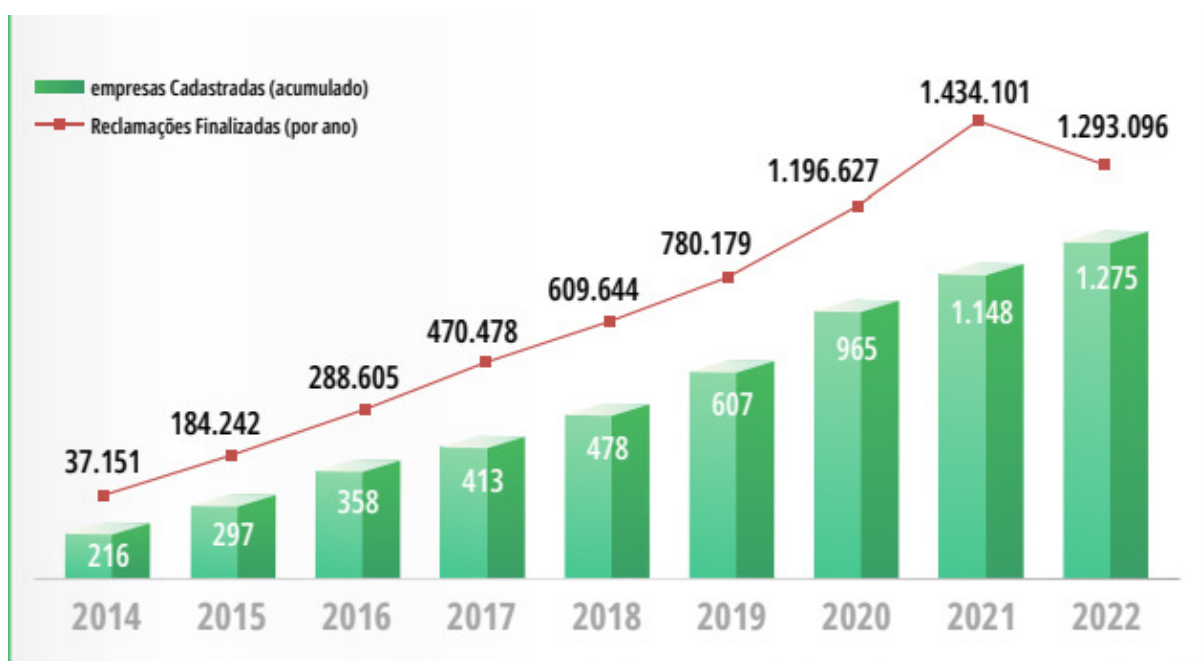
https://dspace.mj.gov.br/bitstream/1/3565/2/PRT_SENACON_2021_12.html#:~:text=PORTARIA%20GAB-SENACON%2FSENACON%2FMJSP%20N%C2%BA%2012%2C%20de%205%20de%20abril,n%C2%BA%202.181%2C%20de%2020%20de%20mar%C3%A7o%20de%201997. Acesso em: 28/07/2023.

¹⁰⁸ Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/>. Acesso em: 28/07/2023.

As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;

O acesso à informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

O programa foi lançado oficialmente em 2014 e tem uma base de dados com quatro milhões e duzentos mil usuários cadastrados. Mais de mil e duzentas empresas se credenciaram junto à plataforma. A Secretaria Nacional do Consumidor traz dados¹⁰⁹ acerca desses atendimentos, demonstrando sua eficácia, com 77% das reclamações registradas no site solucionadas num prazo médio de sete dias. A seguir, um gráfico que demonstra a evolução ao longo dos anos, desde sua criação.



O site também permite que as reclamações de outros consumidores sejam lidas e as respostas da empresa também. Os dados são abertos para os cidadãos, o que permite aos pesquisadores e às próprias empresas fazerem análises e cruzamentos. Tem como objetivo, além de ampliar o atendimento aos consumidores, incentivar a competitividade pela melhoria do atendimento, serviços e qualidade dos produtos. Pretende aprimorar políticas de prevenção de condutas que possam violar os direitos

¹⁰⁹ Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacon-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/15-03-2023-boletim_consumidor-gov-br_2022_v6.pdf Acesso em: 28/07/2023.

do consumidor, fortalecendo a transparência no que concerne às relações de consumo.

4.3. Online Dispute Resolution

Assim como dito anteriormente, a Online Dispute Resolution (ODR) é um meio online de mediação de disputas dos consumidores com empresas que procura evitar a judicialização de casos, que podem ser resolvidos de forma online. Com o crescimento dos *e-commerces* e a facilidade que as empresas trouxeram para o cidadão, na medida em que é possível fazer compras sem sair de casa e, em alguns casos, recebê-las rapidamente, o número de insatisfações também cresceu.

A Senacon tenta diminuir esses casos através da plataforma consumidor.gov.br, mas há um movimento empresarial de solução de contendas antes que sequer o consumidor precise fazer uma reclamação aos órgãos oficiais.

Como exemplo brasileiro, tomamos o site Mercado Livre que criou a sua própria plataforma de mediação para evitar que os consumidores façam reclamações formais e cheguem aos tribunais, o que pode ser muito mais custoso tanto para a plataforma, que é corresponsável, quanto para os vendedores afiliados.

O departamento jurídico da empresa criou o Projeto Empodera¹¹⁰, após o jurídico da empresa, em 2017, fazer um estudo acerca dos processos e concluir que 40% das ações judiciais não tiveram sequer um contato do cliente na tentativa de conciliar suas necessidades com as do vendedor. Os dados do primeiro ano indicam que, após a execução do Projeto, menos de 1% dos casos foram judicializados posteriormente.

Algumas empresas tentam fazer a sua mediação online com auxílio de Inteligência Artificial, antes de envolver a expertise humana em suas negociações. Há questões de ética envolvidas no modelo, porque é necessário o uso de dados para compreensão da repetição de insatisfações, dos tipos de clientes, das melhores formas de se alcançar uma solução. É um campo novo, que deve estar de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados e precisa ser lidado com cuidado. A inteligência artificial pode ser útil no diagnóstico do problema e na própria avaliação de meios de

¹¹⁰ Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-set-19/mercado-livre-lanca-plataforma-online-resolucao-disputas> Acesso em: 28/07/2023.

sanar os litígios. Ebay e Amazon utilizam também os métodos de Mediação Online e Negociação Mediada por Tecnologia.

A Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L)¹¹¹ apontou que há atualmente 18 empresas de Resolução de Conflitos Online no Brasil, demonstrando que há uma demanda crescente por esse modelo. O site Reclame aqui também passou a disponibilizar uma plataforma para tentar mediar os conflitos, através das reclamações feitas nessa mídia popular. Se a empresa se inscreve na plataforma Leegol¹¹² através do site Reclame Aqui, os consumidores passam a ter mais essa possibilidade de ver sanadas suas queixas antes de precisar recorrer a meios judiciais. Ressaltamos que a atuação é restrita, com custeio próprio e modelos de atuação e negócio variadas de acordo com as necessidades da empresa que cria essa forma de diálogo.

Métodos de resolução digital de controvérsias são uma categoria guarda-chuva que abriga a aplicação de tecnologia à prática jurídica em diferentes níveis de complexidade e automação. Enquanto sistemas instrumentais empregam tecnologias mais simples de informação e comunicação, sistemas principais contam com agentes de inteligência artificial capazes de sugerir decisões. *Softwares Expert*, cujo o escopo é traduzir normas e princípios de um sistema jurídico em proposições lógicas, mostrando-se falhos. Conscientes da imprescindibilidade do raciocínio humano na aplicação do direito, os especialistas se voltam atualmente à produção de sistemas de suporte, que objetivam elevar a qualidade do processo da tomada de decisão. [MOULIN, 2021, pp. 20-21]

Portanto, é preciso que as empresas se adequem à Lei Geral de Proteção de Dados, além de preferir a ação e mediação humana em detrimento do uso de Inteligência Artificial, quando se abeira à fase de negociação, em que a humanização é característica essencial para que se chegue a uma solução agradável para as partes.

4.4. IDEC

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) ¹¹³ é uma associação de consumidores fundada em 1987. Uma Organização Não Governamental (ONG) sem fins lucrativos e sem qualquer vínculo com empresas, governos ou partidos políticos. A sustentabilidade do Instituto decorre, fundamentalmente, das anuidades pagas

¹¹¹ Disponível em: <https://ab2l.org.br/radar-dinamico/> Acesso em: 28/07/2023

¹¹² Disponível em: <https://parasuaempresa.reclameaqui.com.br/leegol> Acesso em: 28/07/2023.

¹¹³ Disponível em: www.idec.org.br Acesso em: 28/07/2023.

pelos seus associados (somente pessoas físicas), da venda de assinaturas de sua revista, de cursos e publicações. A coordenadora executiva do Idec, Marilena Lazzarini, preside a *Consumers International*, entidade que congrega cerca de 200 associações de consumidores em mais de uma centena de países. No Brasil, é membro do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor e da Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais (Abong).

A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica. Para isso, o Idec: acompanha a legislação; monitora os resultados e impactos nos consumidores, inclusive nas questões de inclusão social; faz pesquisas e avaliações; testa comparativamente e avalia produtos e serviços. Os produtos testados são comprados em estabelecimentos comerciais, sem prévio aviso; envia manifestações e posicionamentos aos órgãos oficiais, como as agências reguladoras, ministérios, secretarias, Congresso Nacional, Presidência da República e Ministério Público; faz campanhas de conscientização e proporciona meios para que os consumidores possam enviar suas manifestações aos órgãos oficiais; produz materiais informativos e educativos sobre os direitos dos consumidores, inclusive para populações carentes; realiza ações judiciais coletivas, contra empresas e governos, quando entende que o direito do consumidor está sendo gravemente afetado e, quando necessário, ações civis públicas que beneficiam toda a coletividade.

Salientamos que o Idec atua em grandes temas que envolvam o interesse coletivo da sociedade, para o equilíbrio nas relações de consumo. Portanto, a entidade não fornece orientação ou faz intermediação de questões particulares que envolvam isoladamente consumidores e empresas. Nesses casos, os interessados devem se dirigir aos Procons ou Juizados Especiais¹¹⁴.

4.5. Ministério do Trabalho

¹¹⁴ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 3ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999, p. 367.

O Ministério do Trabalho e Emprego tem, através de suas Delegacias Regionais, conduzido uma série de procedimentos administrativos que visam à pacificação de conflitos individuais e coletivos do trabalho.

O direito brasileiro prevê, em sede administrativa, a utilização da mediação, que se encontra regulada pelo Ministério do Trabalho através da Portaria MTb nº 3.097, de 17/5/1988, que assim dispõe:

A mediação nas negociações será exercida pelos Delegados Regionais do Trabalho, os quais poderão delegá-la a servidor do Ministério do Trabalho, inclusive no curso das negociações, podendo o Secretário de Relações do Trabalho, sempre que julgar necessário, exercer a função mediadora nos conflitos coletivos (art. 2º e parágrafo único); os interessados na mediação encaminharão pedido por escrito em duas vias, contendo a pauta a ser discutida, que deverá versar sobre assuntos de interesses coletivos de categorias ou de trabalhadores de uma ou mais empresas (art. 3º); recebido o pedido, será expedida notificação aos interessados, contendo a designação do dia, local e hora para a reunião conciliatória, cujo prazo será fixado de acordo com a gravidade do problema; no caso de greve, a respectiva Delegacia Regional do Trabalho ou a autoridade competente convocará de ofício as partes (art. 4º); o não-comparecimento do suscitado ou malogrando as negociações, é facultada à parte interessada a instauração do dissídio coletivo (art. 6º, parágrafo único)[BASTOS E MARTINS, 1995, p. 435].

A conciliação está prevista no direito brasileiro como meio alternativo de solução de conflitos, que recebe tratamento administrativo anotado no Decreto n. 88.984, de 10.11.1983, inspirado no modelo americano de solução de conflitos, que criou o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Relações de Trabalho, o Sistema Nacional de Relações de Trabalho e o Serviço Nacional de Mediação e Arbitragem, estabelecendo mediação e arbitragem pública facultativa, com mediadores atuando gratuitamente (arts. 4º, n. 1, 6º e 8º). A Lei nº 8.542¹¹⁵, de 23.12.1992, que tratou da política nacional de salários, previa, no artigo 1º, parágrafo 2º, que condições de trabalho e cláusulas salariais seriam fixados, dentre outros instrumentos, através de laudo arbitral considerando a lucratividade e a produtividade do setor ou da empresa.¹¹⁶

Dita norma foi posteriormente atualizada, em 2021¹¹⁷, ressaltando o que se segue:

¹¹⁵ BRASIL. Lei nº 8.542, de 23 de Dezembro de 1992. Dispõe sobre a política nacional de salários. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1992.

¹¹⁶ Normas legais sobre mediação. Decreto n. 1.572/95, Portarias MTb nº 817 e 818/95.

¹¹⁷ Portaria MTP nº 671, de 8 de Novembro de 2021.

Art. 304. Os trabalhadores, por intermédio das respectivas entidades sindicais representantes, e empregadores, por si ou por intermédio das respectivas entidades sindicais representantes, poderão solicitar à Secretaria de Trabalho do Ministério do Trabalho e Previdência a realização de mediação, com vistas à composição de conflito.

Art. 305. A solicitação de mediação deverá ser efetuada por meio do portal de serviços do governo federal no portal gov.br e após a transmissão será dirigida:

I - ao chefe da unidade de relações de trabalho da unidade descentralizada de trabalho local, quando se tratar de mediação em conflito de âmbito municipal, intermunicipal ou estadual; ou

II - à Subsecretaria de Relações do Trabalho do Ministério do Trabalho e Previdência, na hipótese de mediação em conflito de âmbito nacional ou interestadual.

Parágrafo único. Para a solicitação de mediação, a entidade sindical requerente deverá estar com o cadastro ativo e o mandato da diretoria atualizado no CNES.

Art. 306. A mediação, gratuita para as partes, será realizada:

I - por servidor lotado na unidade competente em matéria de relações do trabalho;

II - pelo titular da unidade descentralizada de trabalho correspondente;

III - por Auditor-Fiscal do Trabalho, sob concordância da chefia a que estiver vinculado; ou

IV - pelo Subsecretário de Relações de Trabalho.

Art. 307. As solicitações serão analisadas no prazo de até trinta dias, a contar do recebimento.

§ 1º As notificações relacionadas ao pedido de mediação serão feitas eletronicamente e serão de responsabilidade das partes o seu acompanhamento por meio do portal gov.br.

§ 2º É permitida a realização de mediação não presencial conduzida pelo mediador através do emprego de recursos tecnológicos de transmissão de sons e imagens em tempo real, com o resultado reduzido a termo.

Art. 308. A ausência injustificada da parte solicitante à mediação ensejará o arquivamento do processo, exceto se a outra parte solicitar a sua continuidade.

O direito brasileiro, aos poucos, tem avançado no sentido da utilização dos meios alternativos não estatais e, no ano de 1994, quatro fatores resultaram no incentivo à mediação e arbitragem nas questões trabalhistas.

O primeiro refere-se ao programa de estabilização econômica (Plano Real), que previa a desindexação salarial; o segundo foi a promulgação da Convenção nº 154 da Organização Internacional do Trabalho (Dec. nº 1.256, de 29.9.1994, sobre o incentivo à negociação coletiva); o terceiro é relativo à regulamentação da participação dos trabalhadores nos lucros e/ou resultados das empresas (Lei n. 10.101¹¹⁸, de

¹¹⁸ BRASIL. Lei nº 10.101, de 19 de Dezembro de 2000. Dispõe sobre a participação dos trabalhadores nos resultados da empresa e dá outras providências.

19.12.2000); o quarto: o Fórum Nacional Trabalhista, que admitiu por consenso o fim do poder normativo da Justiça do Trabalho nos dissídios coletivos, que transformará Justiça em árbitro público, que ficará à disposição das partes. Vemos também interesse governamental em manter a mediação como via possível, pois consta da atualização normativa e se mantém relevante nos dias atuais.

Assim o Ministério do Trabalho vem assumindo e cumprindo com importante papel pacificador de conflitos trabalhistas. Devemos, nessa seara, considerar que movimentos de greve e de reivindicações de caráter econômico são questões de grande relevância e a possibilidade dessa via de solução de conflito configura grande avanço nas questões sociais tanto individuais, quanto coletivas.

4.6. Defensorias Públicas

A Constituição da República de 1988 prevê em seu artigo 134 a institucionalização das Defensorias Públicas, nos seguintes moldes:

A Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do art. 5º, LXXIV..

Parágrafo único. Lei complementar organizará a Defensoria Pública da União e do Distrito Federal e dos Territórios e prescreverá normas gerais para sua organização nos Estados, em cargos de carreira, providos, na classe inicial, mediante concurso público de provas e títulos, assegurada a seus integrantes a garantia da inamovibilidade e vedado o exercício da advocacia fora das atribuições institucionais. [JUNIOR e NERY, 2022].

Em 1994, a Defensoria Pública da União foi organizada como outro meio nacional para diminuir as desigualdades sociais, através da Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, e inclui os seguintes órgãos: Defensoria Pública-Geral da União, Subdefensoria Pública-Geral da União, Conselho Superior da Defensoria Pública da União, Corregedoria-Geral da Defensoria Pública da União, Defensorias Públicas da União nos Estados e no Distrito Federal, com seus respectivos núcleos. No ano seguinte, a Defensoria Pública da União foi implantada, em caráter emergencial e provisório, se organizando em diversos Estados e Distrito Federal.

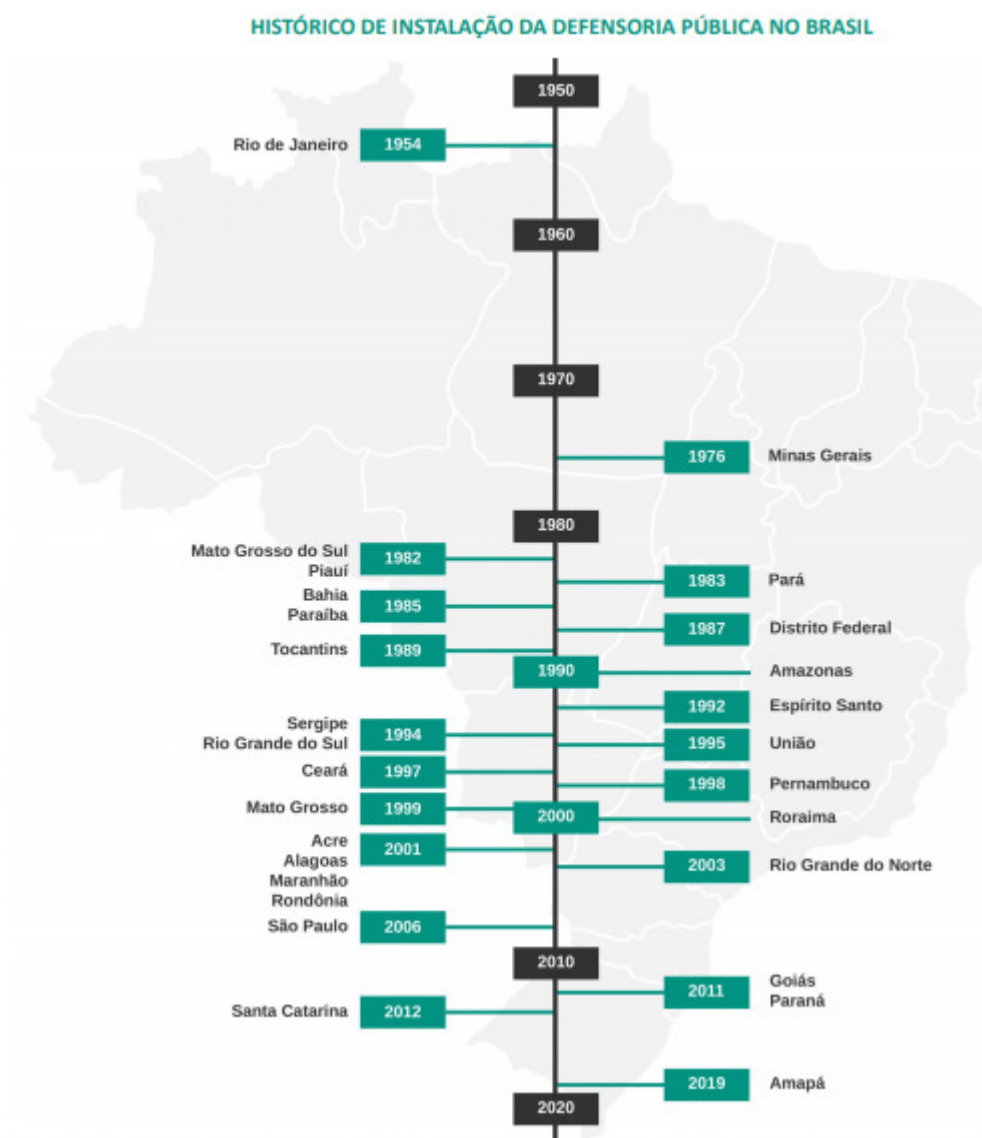
As atribuições institucionais confiadas a esse Órgão compreendem, dentre outras, a de promover, extrajudicialmente, a conciliação entre as partes em conflito de interesses, bem como patrocinar ação civil, ação penal privada e a subsidiária da

pública, defesa em ações penal e civil, atuação em estabelecimentos policiais e penitenciários, sempre com o escopo de assegurar, em processos judiciais ou administrativos, o contraditório e a ampla defesa, com recursos e meios a ela inerentes (art. 4º).

Em recente pesquisa elaborada pelas próprias Defensorias Públicas houve a constatação de um aumento de 714% na atuação coletiva entre os anos de 2022 e 2023.¹¹⁹ Tal pesquisa foi feita numa ação conjunta de 3.134 defensores públicos e 2.588 servidores da Defensoria Pública da União, Distrito Federal e Estados. A proteção dos direitos difusos, coletivos e individuais das pessoas hipossuficientes foi fortalecida no período. Acerca dos acordos extrajudiciais, foram celebrados 166.422, o que – segundo a pesquisa – significa um aumento da ordem de 101%.

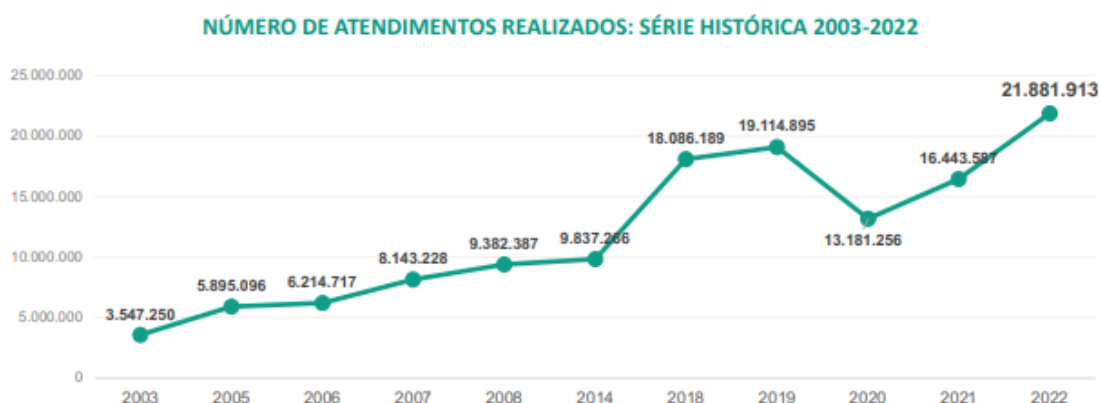
Ademais, a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública de 2023 aduz que há um defensor público para cada 31,140 brasileiros. Quando se considera apenas os em condições de vulnerabilidade, o número de brasileiros cai para 27.401. Traz também infográfico que desvenda o histórico de instalação das defensorias públicas no Brasil:

¹¹⁹ Disponível em: <https://defensoria.mg.def.br/defensorias-publicas-lancam-pesquisa-nacional-2023-com-crescimento-de-714-na-atuacao-coletiva-entre-2018-e-2022/> Acesso em 29/07/2023.



Percebemos que foi a partir dos anos 80 que as Defensorias Públicas passaram a ser implantadas nos diversos Estados brasileiros, sendo a do Rio de Janeiro a mais antiga e a do Amapá a mais recente. São 1290 comarcas atendidas, com mais 57 em caráter excepcional. São 964 comarcas não atendidas e 276 comarcas em que o atendimento jurídico assistencial é prestado por meio de convênio com a Defensoria Pública.

Sobre os atendimentos realizados, a pesquisa traz os seguintes dados:



Fonte: Defensorias Públicas dos Estados, do Distrito Federal e da União | Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2021, 2022 e 2023). Ministério da Justiça - I Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (2004). Ministério da Justiça - II Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (2006). Ministério da Justiça - III Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (2009). Ministério da Justiça - IV Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (2015). Não constam informações da Defensoria Pública de Minas Gerais em 2003; das Defensorias Públicas do Distrito Federal, Mato Grosso, Pernambuco e Rio Grande do Norte em 2006; das Defensorias Públicas de Pernambuco e Rio Grande do Norte em 2007; das Defensorias Públicas do Distrito Federal, Pernambuco e Rio Grande do Norte em 2008; das Defensorias Públicas de Goiás, Paraná, Rio de Janeiro e Roraima em 2014.

Ademais, houve apuração acerca dos parâmetros de elegibilidade para o atendimento prestado pelas Defensorias:

Em linhas gerais, os parâmetros de elegibilidade relacionados à renda variam entre 1 (um) a 5 (cinco) salários mínimos federais, dirigindo-se, em média, o serviço de assistência jurídica integral e gratuita ao cidadão brasileiro que auferir renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, fato apurado em 16 Estados.

Por renda familiar, as Defensorias Públicas consideram a soma dos rendimentos brutos auferidos mensalmente pela totalidade dos membros da entidade familiar, excluindo-se desse montante rendimentos recebidos por programas oficiais de transferência de renda, benefícios assistenciais e contribuições previdenciárias oficiais. [ESTEVEVES, 2023, p.98]

A pesquisa traz importante panorama acerca das Defensorias e da sua atuação crucial no que tange ao acesso à justiça para os brasileiros hipossuficientes. O Brasil tem criado leis e buscado cumprir com essa tão importante tarefa de propiciar o acesso à justiça aos menos afortunados e a defensoria pública tem importante papel, quando atende e defende aqueles que não têm recursos nem acesso a um advogado.

5. Conclusão

O acesso à justiça é a síntese dos princípios constitucionais do processo, já que de nada adianta a previsão legal se não houver como ser utilizada pela sociedade. As

diversas possibilidades técnicas processuais estão todas intimamente ligadas à possibilidade de se fazer valer o direito.

Não podemos falar de democracia sem entender a dificuldade e que todos necessitam de tratamento igual, mesmo e, talvez principalmente, os mais carentes. O Estado deve prover de meios de solução de conflito, em caráter extrajudicial, buscando também nos meios administrativos aprovisionar informação e meios para que toda a população possa ter suas questões definitivamente resolvidas.

O problema do acesso à justiça não se restringe ao Brasil e em todo o mundo se discute e se estuda formas de melhor atender as necessidades da população. O acesso à justiça está ligado às questões econômicas e socioeducacionais, pois o desconhecimento quanto ao seu direito e a impossibilidade na contratação de um operador do direito também restringe o uso da justiça e reduz a democracia.

Questões de ordem difusa e coletiva também são de grande relevância, pois o atendimento das coletividades, determinadas ou não, é uma forma importante de se exercer a cidadania. Alguns direitos não serão exercidos senão de forma coletiva, especialmente aqueles ligados às questões de consumo, questões ambientais e econômicas.

A criação dos juzizados especiais cíveis e criminais representou grande avanço na possibilidade de acesso à justiça para a população menos favorecida, pois pode cuidar de questões de menor valor e de menor complexidade com mais agilidade e menor burocracia.

Os juzizados federais também possibilitaram mais facilidades ao cidadão nas questões ligadas ao Estado que também são de grande interesse para a população. Para alguns estados da federação, os juzizados especiais representam hoje maior demanda de ações do que as varas da justiça comum.

O Estado deve ter mais recursos humanos e logísticos para cumprir com o atendimento nos juzizados especiais já que a maioria deles foi criado sem a melhora dos recursos humanos e materiais para sua real implementação e utilização por parte da população

O Estado, também, tem criado órgãos administrativos ou permitido que outros sejam criados para a solução administrativa de conflitos e tais decisões favorecem muito a ampliação do acesso à justiça, desde que com maior possibilidade de informação as pessoas poderão melhor fazer valer os seus direitos.

Também a sociedade tem participado nesta criação, dentre as quais podemos indicar o IDEC, entre outras diversas ONGs e associações que foram criadas com o objetivo precípua de informar e garantir direitos sobre questões sociais e econômicas.

Nas questões trabalhistas existe vasta legislação que autoriza o Ministério Público na intervenção e prática de técnicas de pacificação com a mediação e a conciliação com questões relevantes para a criação e validade de convenções coletivas ou mesmo de questões legais.

As defensorias públicas, criadas por ordem constitucional, proporcionam melhor via de acesso à justiça para quem não pode contratar um advogado.

A tecnologia e a globalização impuseram uma nova realidade aos operadores do Direito, como o uso da Inteligência Artificial para lidar com processos repetitivos e maçantes de forma célere, a mediação através da internet para conflitos entre consumidores e empresas e a facilidade dos processos eletrônicos, que poupam tempo e recursos.

A Lei 9.307/96 abriu caminho para que a sociedade privada participe nessa necessária cruzada democrática de permitir a todos a solução de suas questões. Referida lei determina a decisão por privados com a mesma validade e eficácia daquelas decisões proferidas pelo Poder Judiciário, além de incentivar a prática de outras técnicas de pacificação como a mediação e a conciliação. A sua atualização, a Lei 13.140 de 2015 atrelada ao novo Código de Processo Civil possibilitou a expansão dessas técnicas e um foco maior em conciliação e mediação, reduzindo a burocracia e a judicialização de contendas.

A mediação é técnica eficiente de solução de conflitos e se utilizada dentro de padrões corretos proporciona excelentes resultados na solução de conflitos que envolvam direitos disponíveis.

A conciliação, prática exercida também no meio judicial, além de meio eficiente, é o mais comum na pacificação de conflitos. A legislação civil, trabalhista, processual e muitas outras têm expressa disposição de se valer da conciliação como via de solução das questões e, em alguns casos, a mais importante.

Assim, a possibilidade de se exigir um processo de mediação ou conciliação antes de se acessar o Poder Judiciário, já abarrotado com processos, pode ser medida econômica (em tempo e recursos) para que mais litígios sejam dirimidos antes que seja necessário um julgamento tradicional do Poder Judiciário.

A arbitragem é privada com resultados públicos na solução que promove, visto ser ato de jurisdição sem poder de *imperium*. O árbitro livremente escolhido pelas partes tem compromisso civil e penal com os atos que cumprir na função outorgada pelas partes.

Muitas são as possibilidades de acesso à justiça – judicial, administrativa e privada -, no entanto, é preciso ampliar o campo de informação da sociedade como um todo e dos operadores do direito em particular, para que todos na sociedade brasileira possam viver essa questão tão relevante e de suma importância para a manutenção de um estado justo e democrático.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Gregório Assagra de. **Direito Processual Coletivo Brasileiro: um novo ramo do Direito Processual**: princípios, regras interpretativas e a problemática da sua interpretação e aplicação. São Paulo: Saraiva 2003.

ARAÚJO FILHO, Clarindo Ferreira; OLIVEIRA SOBRINHO, Afonso Soares de. **A crise do Estado e a desjudicialização**: entre o imobilismo e a busca por uma ordem jurídica justa. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI, 25, 2016, Florianópolis. Disponível em <http://conpedi.daniloir.info/publicacoes/y0ii48h0/3z3f9fv8/PBVbx76BjS0doNz7.pdf>

AZEVEDO, André Gomma de. **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Brasília Jurídica, 2003.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Juizados Especiais**: acertos e desacertos. Revista CEJ, Brasília, n. 13, jan/abr 2001

BARRETT, J. T; BARRETT, J. P. **A history of alternative dispute resolution**: the story of a political, social, and cultural movement. San Francisco: Jossey-Bass, 2004.

BARROSO, Luís Roberto **Interpretação e Aplicação da Constituição**: fundamentos de uma dogmática constitucional transformadora. 7ª ed. São Paulo, SP, RJ: Saraiva, 2009.

_____. **Direito Constitucional e a efetividade das normas**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2001.

BASTOS, Celso Ribeiro e MARTINS, Ives Gandra. **Comentários à Constituição do Brasil**. Promulgada em 5 de Outubro de 1988. Volume 4, tomo III. São Paulo: Editora Saraiva, 1995.

BEVILÁCQUA, Clóvis, **Direito das obrigações**, 5ª ed. rev. e acresc. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1940

BOBBIO, Norberto. A era dos direitos. Carlos Nelson Coutinho (trad.). São Paulo: Campus, 1992.

BOCHENEK, André César e NASCIMENTO, Márcio Augusto. **Juizados Especiais Federais Cíveis e Casos Práticos**. 4ª Ed. rev. e atual. de acordo com o Novo Código de Processo Civil e a Lei 13.135/2015 (que alterou benefícios previdenciários). Curitiba: Juruá Editora, 2016.

BONAVIDES, PAULO. **Curso de Direito Constitucional**. 15ª ed. Belo Horizonte: PUC Minas, 2004.

BRASIL. Casa Civil. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm Acesso em: 27/06/2023.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Cartilha Justiça 4.0**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/06/Cartilha-Justica-4-0-WEB-28-06-2021.pdf> Acesso em: 11/07/2023.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Índice de acesso à Justiça**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Relatorio-Indice-de-Acesso-a-Justica-LIODS-22-2-2021.pdf> Acesso em: 30/07/2023.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Gestão Orçamentária dos Tribunais Brasileiros**. Relatório. Grupo de Trabalho para Realizar estudos e propor estratégias de melhoria para a gestão orçamentária. Brasília, CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/diagnostico-gestao-orcamentaria-dos-tribunais-brasileiros.pdf> Acesso em: 30/07/2023.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial**: orientação para a instalação de CEJUSC. Brasília: CNJ, 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf> Acesso em: 30/07/2023.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2022**. Brasília, CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf> Acesso em: 02/07/2023.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça Pesquisa: Mediação e Conciliação Avaliadas Empiricamente**. Jurimetria para proposição de ações eficientes. Relatório Analítico Propositivo. Realização: Universidade de São Paulo. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/publicacoes-justica-pesquisa/> Acesso em: 30/07/2023.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça Restaurativa**: horizontes a partir da resolução CNJ 225. 1ª ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2016/08/4d6370b2cd6b7ee42814ec39946f9b67.pdf> Acesso em: 11/08/2023.

_____. Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de. (org). **Manual de Mediação Judicial**. 6ª ed. Brasília: CNJ, 2016b. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf> Acesso em: 30/07/2023.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Redescobrimo os Juizados Especiais**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/corregedoriacnj/redescobrimo-os-juizados-especiais/> Acesso em: 20/06/2023.

_____. **Código de Defesa do Consumidor e normas correlatas**, 2ª ed. Brasília: Senado Federal, 2017. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc_e_normas_correlatas_2ed.pdf?sequence=1 Acesso em: 20/03/2023.

CABRAL, Antonio do Passo. **O novo procedimento modelo (Musterverfahren) alemão**: uma alternativa às ações coletivas. Revista de Processo, ano 32, Repr147, Editora Revista dos Tribunais: maio/2007.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **A eficiência da audiência do art. 334 do CPC**. Revista de Processo. Vol. 289/2019, dez/2019.
CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito Constitucional**. 6ª ed. revista. Coimbra: Livraria Almedina, 1993.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CAPPELLETTI, Mauro. **Os Métodos Alternativos de Solução de Conflitos no Quadro do Movimento Universal de Acesso À Justiça**. Revista de Processo, São Paulo, nº 74, abr/jun 1994.

CASADO FILHO, Napoleão. **Direitos Humanos e Fundamentais**. São Paulo: Saraiva, 2012.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. 8ª ed. total rev. e ampl. Trad.: Roneide Venancio Majer com a colab. De Klaus Brandini Gerhardt. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CIDH. **Corte Interamericana de Direito Humanos**. Costa Rica, San Jose, 1969. Disponível em: https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm Acesso em: 15/07/2023.

CITTADINO, Gisele. **Poder Judiciário, Ativismo Judicial e a Democracia**. Rio de Janeiro: Alceu (UCRJ), 2004.

CHINI, Alexandre. *et all* **Juizados especiais cíveis e criminais**: Lei 9.099/1995 comentada. 4ª ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Editoria Juspodivm, 2022.

COSTA, Alexandre Araújo. **Cartografia dos métodos de conflito**. Apud AZEVEDO, André Gomma de. **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Brasília Jurídica, 2003.

COSTA, José Augusto Fontoura e TUSA, Gabriele. **Expectativas e âmbito de aplicabilidade da nova Lei de Arbitragem**. In: BORBA, Paulo. **Arbitragem: lei brasileira e praxe internacional**. 2ª ed. rev. e ampl. São Paulo: LTr., 1999.

CURY, Cesár Felipe. Mediação. In: DIDIER JÚNIOR, Fredie. (Coord.). **Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos**. 2 ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

DA CUNHA, Guilherme Antunes. *Anotações aos artigos 294 a 299*. Apud.: ESA-OAB/RS. **Novo Código de Processo Civil Anotado**. Lei nº 13.105, de março de 2015. Porto Alegre: OAB RS, 2015.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos da Teoria Geral do Estado**. 26ª ed. São Paulo: Saraiva 2007.

DEMERCIAN, Pedro Henrique e MALULY, Jorge Assaf. **Teoria e Prática dos Juizados especiais criminais**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

DIDIER Jr. Fredie. **Curso de Direito Processual Civil: introdução ao Direito Processual Civil, Parte Geral e Processo do Conhecimento**. 17ª ed. rev. ampl e atual. Salvador: JusPodvm, 2015.

DIDIER Jr., Fredie e CUNHA, Leonardo Carneiro da. **Curso de Direito Processual Civil: meios de impugnação às decisões judiciais e processo nos tribunais**. 13ª ed. Salvador: JusPodvm, 2016.

DIDIER Jr., Fredie e ZANETI Jr., Hermes. **Justiça multiportas e a tutela constitucional adequada: autocomposição em direitos coletivos**. Civil Procedure Review, v.7, nº 3, sept.-dec., 2016.

DINAMARCO, Pedro da Silva. **Ação civil pública**. São Paulo: Saraiva, 2001.

_____. **Manual dos Juizados Cíveis**. 2ª ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

ESTEVES, Diogo *et al.* **Pesquisa Nacional de Defensoria Pública**. Brasília: DPU, 2023.

FAVERI, F. C. W. **Juizado Especial Criminal e suas características**. Abril 2018. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/65359/juizado-especial-criminal-e-suas-caracteristicas>. Acesso em: 24/06/2023.

FELIPE, Bruno Farage da Costa e PERROTA, Raquel Pinto Coelho. **Inteligência Artificial no Direito: uma realidade a ser desbravada**. Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias. Salvador, v. 4, n. 1, jan/jun. 2018.

FELISDÓRIO, Rodrigo César e DUTRA e SILVA, Luís André. **Inteligência Artificial como ativo estratégico para a Administração Pública**. Apud: FERNANDES, Ricardo Vieira de Carvalho e CARVALHO, Angelo Gamba Prata de (coord.). **Tecnologia Jurídica & Direito Digital**. II Congresso Internacional de Direito, Governo e Tecnologia. Belo Horizonte: Fórum, 2018.

FERNANDES, Ricardo Vieira de Carvalho e CARVALHO, Angelo Gamba Prata (coord.). **Tecnologia Jurídica e Direito Digital**. II Congresso Internacional de Direito, Governo e Tecnologia – 2018. Belo Horizonte: Ed. Fórum, 2018.

FIGUEIRA Junior, Joel Dias. **O acesso ao Poder Judiciário**. Revista dos Tribunais, São Paulo, nº 686, dez/1992.

_____. **Arbitragem, jurisdição e execução**: análise crítica da lei 9.307. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

_____. **Arbitragem (legislação nacional e estrangeira) e o monopólio jurisdicional**. São Paulo: LTr Editora, 2019.

_____. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais e federais**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2006.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 3ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

FLEXA, Alexandre; MACEDO, Daniel; BASTOS, Fabrício. **Novo Código de Processo Civil**. Temas inéditos, mudanças e supressões. Salvador: Jus PODIVM, 2015.

FUX, Luiz *et all* **O judiciário do futuro**: justiça 4.0 e o processo contemporâneo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. Volume único. 12ª ed. rev. atual. e reformulada. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

_____. **Juizados Especiais Criminais**. Comentários à Lei nº 9.099, de 26.09.1995, 3ª ed. rev. e atual. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999.

GIGLIO, Wagner Drdla. **Os conflitos trabalhistas, a arbitragem e a justiça do trabalho**. São Paulo: LTr, 1983.

GRINOVER, Ada Pellegrino *et al.*(coord.) **Participação e Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

GRUNWALD, Astried Brettas, **A mediação como forma efetiva de pacificação social no Estado Democrático de Direito**. 2004. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/5117/a-mediacao-como-forma-efetiva-de-pacificacao-social-no-estado-democratico-de-direito> Acesso em: 30/07/2023.

HABERMAS, Jürgen. **Racionalidade e comunicação**. Trad. Paulo Rodrigues. Lisboa: Edições 70, 1996.

_____. **Teoria do Agir Comunicativo**. v. 1. Racionalidade da ação e racionalização social. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

_____. **Teoria do Agir Comunicativo**. v. 2. Sobre a crítica da razão funcionalista. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

JUNIOR, Nelson e NERY, Rosa. **Constituição Federal Comentada**. Ed. 2022. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2022.

JUNQUEIRA, Eliane Botelho. **Acesso à Justiça**: um olhar retrospectivo. Revista Estudos Históricos, n.º 18, 1996. Disponível em: <https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/25477-25479-1-PB.pdf> Acesso em: 10/06/2023.

KESSLER, Gladys y FINKELSTEIN, Linda. **The evolution of a multi-door courthouse**. 37 Cath. U. L. Rev. 577 (1988). Disponível em: <http://scholarship.law.edu/lawreview/vol37/iss3/2> Acesso em: 27/07/2023.

KOVACH, Kimberlee K. e LOVE, Lela P. **Mapeando a Mediação**: os riscos do gráfico de Riskin. *Apud* AZEVEDO, André Gomma de. **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Brasília Jurídica, 2003.

LIMA, Astrubal Nascimento Lima. **O Futuro da Justiça Arbitral**. Revista Justilex. São Paulo. Ano 1, n.1, jan 2002.

LINHARES, Erick. (coord.) **Juízados Especiais Cíveis e o Novo CPC**. Curitiba: Juruá Editora, 2015.

LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **A cultura da litigância e o Poder Judiciário: noções sobre as práticas demandistas a partir da justiça brasileira**, 2012. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/publicacao/?evento=37#acesso%20%c3%80%20justi%c3%87a%20e%20meios%20alternativos%20de%20resolu%c3%87%c3%83o%20de%20conflitos>>. Acesso em: 28/07/2023.

MANUS, Pedro Paulo Teixeira. **A celeridade não se alcança sem mecanismos digitais**. Artigo publicado em Consultor Jurídico, em 30 de janeiro de 2015. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2015-jan-30/reflexoes-trabalhistas-celeridade-nao-alcanca-mecanismos-solucao-extrajudicial>

MARCATO, Antonio Carlos (coord.) **Código de Processo Civil interpretado**. São Paulo: Atlas, 2004.

MAZZEI, Rodrigo e CHAGAS, Bárbara Seccato Ruis. **Breve ensaio sobre a postura dos atores processuais em relação aos métodos adequados de resolução de conflitos**. *Apud* ZANETTI Jr., Hermes e CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos**. Salvador: Juspodvm, 2016.

MIRANDA, Thales de e SANTA'ANNA, Valéria. **A cláusula MED-ARB e os dilemas criados para o sistema multiportas pelo ordenamento jurídico brasileiro**. Revista Eletrônica OABRJ – 4ª Edição Especial Projeto Mentoria, 2021. Disponível em: <http://revistaeletronica.oabRJ.org.br> Acesso em: 17/08/2023.

MOULIN, Carolina Stange Azevedo. **Métodos de resolução digital de controvérsias**: Estado da arte de suas aplicações e desafios. Revista Direito GV, São Paulo, v.17, nº1, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/K6Td7TJ6fcMtpyRDWVdzbPN/?format=pdf> Acesso em: 28/07/2023.

NALINI, José Renato. **O juiz do novo Código**. O Estado de São Paulo. Espaço Aberto. 13 de janeiro de 2004.

NOGUEIRA, Gustavo Santana; NOGUEIRA, Suzane de Almeida Pimentel. **O sistema de múltiplas portas e o acesso à justiça no Brasil**: perspectivas a partir do [novo código de processo civil](#). In: ALVIM, T. A.. (Coord.). Revista de Processo. São Paulo, ano 43, vol. 276, fev. 2018.

OAB (Ordem dos Advogados do Brasil). **Novo Código de Processo Civil anotado**. Porto Alegre: OAB RS, 2015.

ONU (Organização das Nações Unidas). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Rio de Janeiro: UNIC/RIO/005, 2009.

_____. **Diretrizes das Nações Unidas para uma mediação eficaz**. Trad. Manuela Trindade Viana. Set/2012. Disponível em:

https://mpba.mp.br/sites/default/files/biblioteca/nupia/diretrizes_da_onu_para_uma_mediacao_eficaz.pdf Acesso em: 30/08/2023.

OXHORN, Philip e SLAKMON, Catherine. **Micro-justiça, desigualdade e Cidadania**. A construção da Sociedade Civil através da Justiça Restaurativa no Brasil. *Apud* Slakmon, C., R. De Vitto, e R. Gomes Pinto, org., 2005. **Justiça Restaurativa** Brasília:: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2005.

PAULICHI, Jaqueline da Silva e SALDANHA, Rodrigo Roger **Das Garantias Processuais do Acesso à Justiça e do Duplo Grau de Jurisdição para Efetivação dos Direitos da Personalidade**. Rev. Fac. Direito UFMG, Belo Horizonte, n. 68, 2016.

PEIXOTO, Ravi. **Os “princípios” da Mediação e da Conciliação**: uma análise da res. 125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13. 140/2015. *Apud* ZANETTI Jr., Hermes e CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodvm, 2016.

PERPETUO, Rafael Silva *et al.* **Os métodos adequados de solução de conflitos**: mediação e conciliação. Revista Faculdade de Direito São Bernardo do Campo. V. 24, nº2, 2018.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A releitura do Princípio do Acesso à Justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na resolução dos conflitos na contemporaneidade**. RJLB. Ano 5(2019), nº 3, pp. 791-839.

PIOVESAN, Flávia. **Temas de direitos humanos**. São Paulo: Max Limonad, 1998.

PRANIS, Kay. **Círculos de Justiça Restaurativa e de construção de paz: guia do facilitador/** por Kay Pranis; tradução: Fátima De Bastiani. Porto Alegre. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Departamento de Artes Gráficas (DAG). 2011.

PUGLIESI, Márcio. **Conflito Estratégia e Negociação**. São Paulo: WVC Editora, 2001.

_____. **Ensino Jurídico como prática transformadora**. São Paulo: Creatspace Independent Publishing Platform, 2015.

_____. **Teoria Geral do Direito**. Uma abordagem sistêmico-construcionista. São Paulo: Editora Aquariana, 2022.

PUGLIESI, Márcio; BRANDÃO, André Martins. **Uma conjectura sobre as tecnologias de Big Data na prática jurídica**. Revista Faculdade de Direito, UFMG, Belo Horizonte, nº 67, pp-45-482, jul./dez. 2015.

PUGLIESI, Márcio; LÓPEZ, Nuria; DEL MONACO, Luciano. **Conjectura sistêmica: os jogos de poder na federação Resiliente**. Revista Brasileira de Sociologia do Direito, AbraSD, Julho, 2014.

ROCHA, Fellipe Boring. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais**. 10ª ed. rev. atual. São Paulo: Atlas, 2019.

ROSSATO, Luciano Alves. **Sistema dos juizados Especiais: análise sob a ótica civil**. São Paulo: Saraiva, 2012.

SADEK, Maria Tereza Aina. **Acesso à Justiça: Um direito e seus obstáculos**. Revista USP. São Paulo. Nº 101. P. 55-66. Março/Abril/ Maio, 2014. Disponível em: <https://www.direitorp.usp.br/wp-content/uploads/2021/04/Maria-Tereza-Sadek.pdf>
Acesso em: 12/06/2023.

SALOMÃO, Luís Felipe (coord.). **Inteligência Artificial: Tecnologia aplicada à gestão dos conflitos no âmbito do Poder Judiciário Brasileiro**. 2ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2022

SANDER, Frank Ernest Arnold. **The Multi-Door Courthouse: Settling Disputes in the Year 2000**. HeinOnline: 3 Barrister 18, 1976.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antônio. **Manual de Arbitragem**, 5ª Edição Revisada. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 25ª ed. rev. e atual. nos termos da Reforma Constitucional nº 48, de 10.8.2005. São Paulo: Malheiros Editores, 2005.

SILVEIRA, José Carlos da. **Acesso a Justiça e Direitos Fundamentais**. Revista Persona. Disponível em: <http://revistapersona.4t.com/24Silveira.htm> Acesso em: 30/07/2023.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; OLIVEIRA, Flávio Luís de. **Acesso à Justiça: e concretização de direitos**. São Paulo: Borel, 2014.

SIQUEIRA NETO, José Francisco. **Direito do trabalho & democracia**. São Paulo: LTr, 1996.

STRECK, Lenio Luiz **Hermenêutica Jurídica em Crise**: uma exploração hermenêutica da construção do Direito. 11ª ed. rev., atual e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2014.

TAKAHASHI, Bruno *et al.* **Manual da Mediação e Conciliação da Justiça Federal**. Brasília, fevereiro de 2019. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf> Acesso em: 07/05/2023.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed. ver. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forence. São Paulo: MÉTODO: 2018.

TESHEINER, José Maria Rosa Tesheiner. **Uniformização de jurisprudência nos Juizados Especiais Federais**. Revista Páginas de Direito, Porto Alegre, ano 1, nº 40, 02 de Agosto de 2001. Disponível em: <https://paginasdedireito.com.br/artigos/todos-os-artigos/uniformizacao-de-jurisprudencia-nos-juizados-especiais-federais.html> Acesso em 25/06/2023.

TOLEDO, Eduardo S. **Projetos de inovação tecnológica na administração pública**. *Apud*: FERNANDES, Ricardo Vieira de Carvalho e CARVALHO, Angelo Gamba Prata de (coord.). **Tecnologia Jurídica & Direito Digital**. II Congresso Internacional de Direito, Governo e Tecnologia. Belo Horizonte: Fórum, 2018.

TUPINAMBÁ, Carolina. **O incidente de resolução de demandas repetitivas na Justiça do Trabalho**. Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, Curitiba, PR, v. 7, n. 70, jul. 2018.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 5. ed. São Paulo: Método, 2017.

VITOVSKY, Vladimir Santos. **O Acesso à Justiça no Novo Código de Processo Civil**: continuidades, inovações e ausências. Revista CEJ, Brasília, Ano XIX, nº 67, p. 7-17, set/dez, 2015.

WANG, Daniel Wei Liang **Escassez de recursos, custos dos Direitos e reserva do possível na jurisprudência do STF**. São Paulo: revista Direto GV. Jul-dez 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rdgv/v4n2/a09v4n2.pdf>. Acesso em: 23 de Junho de 2023.

WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e Sociedade Moderna. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrino *et al.*(coord.) **Participação e Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

_____. **Tutela antecipada e tutela específica das obrigações de fazer e não fazer**. *In*: Teixeira, Sálvio de Figueiredo. *Reforma do Código de Processo Civil*. São Paulo: Saraiva, 1996.

WORLD JUSTICE PROJECT. **Global Insights on Access to Justice.** Findings from the World Justice Project General Population Poll in 101 Countries. Washington: World Justice Project, 2019. Disponível em: <https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP-A2J-2019.pdf>
Acesso em: 20/06/2023.

ZANETTI Jr., Hermes e CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas:** mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodvm, 2016.

ZUFELATO, Camilo (coord.) **I Relatório de Pesquisa:** Observatório Brasileiro de IRDRs. Dados de incidentes suscitados de 18 de março de 2016 a 15 de junho de 2018. USP, 2019. Disponível em: http://observatorioirdr.direitorp.usp.br/wp-content/uploads/sites/400/2019/12/I_Relat%C3%B3rio_Observat%C3%B3rio_IRDR_USP_Ribeir%C3%A3o-Preto.pdf Acesso em: 27/07/2023.