

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR/MG
CURSO DE DIREITO
MHAYARA CRUVINEL FARIA

**O PAPEL DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO
SISTEMA BRASILEIRO:** estudo sobre a eficácia da mediação e conciliação na
redução da sobrecarga do Poder Judiciário

FORMIGA-MG
2024

MHAYARA CRUVINEL FARIA

O PAPEL DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO
SISTEMA BRASILEIRO: estudo sobre a eficácia da mediação e conciliação na
redução da sobrecarga do Poder Judiciário

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Direito do
Centro Universitário de Formiga como
requisito parcial para a obtenção do título
de Bacharel em Direito.

Área de Concentração: Direito Processual
Civil

Orientador: André Hostalácio Freitas

FORMIGA-MG

2024

Mhayara Cruvinel Faria

O PAPEL DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO
SISTEMA BRASILEIRO: estudo sobre a eficácia da mediação e conciliação na
redução da sobrecarga do Poder Judiciário

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Direito do
Centro Universitário de Formiga como
requisito parcial para a obtenção do título
de Bacharel em Direito.
Área de Concentração: Direito Processual
Civil
Orientador: André Hostalácio Freitas

BANCA EXAMINADORA:

Professor Me. André Hostalácio Freitas
Orientador

Professor(a)
UNIFOR-MG

Professor(a)
UNIFOR-MG

Formiga/MG, ____ de _____ de 2024.

RESUMO

O presente trabalho possui como base uma revisão bibliográfica analisada pelo método dedutivo, o qual pretende responder o seguinte questionamento: a mediação e a conciliação são as formas mais eficientes de solucionar conflitos e reduzir a sobrecarga do Poder Judiciário? Dessa forma, o intuito central é evidenciar a relevância da mediação e da conciliação como métodos eficazes para a resolução de conflitos no sistema judiciário brasileiro. A jurisdição, enquanto função estatal, visa promover a pacificação dos litígios entre indivíduos por meio da aplicação do direito justo e do processo legal, entretanto, o Judiciário enfrenta uma situação desafiadora, com um volume elevado de processos que não são resolvidos de maneira célere, principalmente devido ao excesso de demandas. Nesse cenário, a mediação e a conciliação surgem como meios adequados para resolver certos conflitos fora da esfera judicial, permitindo que as partes envolvidas construam soluções mais adequadas às suas realidades, assegurando um acesso à justiça mais rápido e econômico. No entanto, a inclusão da mediação e conciliação no Código de Processo Civil não tem o poder de resolver todos os problemas da sociedade, em especial porque há uma forte cultura de litígios no Brasil. Apesar disso, aos poucos, a sociedade está se conscientizando e optando por soluções consensuais, aplicando esse novo modelo, sem desconsiderar a importância do sistema judiciário estatal, que permanece essencial para a manutenção do Estado Democrático de Direito.

Palavras-chave: Conflitos. Mediação. Conciliação.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania

CF/88 – Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CPC/15 – Código de Processo Civil de 2015

DATAJUD - Base Nacional de Dados do Poder Judiciário

ICoC - Índice de Composição de Conflitos

TFR6 - Tribunal Regional Federal da 6ª Região

TJMG – Tribunal de Justiça de Minas Gerais

TJMS – Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul

TJSE - Tribunal de Justiça de Sergipe

TRF2 - Tribunal Regional Federal da 2ª Região

TRF3 - Tribunal Regional Federal da 3ª Região

TRF5 - Tribunal Regional Federal da 5ª Região

TRT13 - Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

TRT14 - Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região

TRT16 - Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

TRT18 - Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região

TRT9 - Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 DO DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA	10
2.1 Dos conceitos de justiça, jurisdição e processo.....	15
2.2 Os problemas presentes no Poder Judiciário e a solução consensual dos conflitos	20
3 MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS	25
3.1 Da mediação	29
3.2 Da conciliação	36
4 A IMPLEMENTAÇÃO PRÁTICA DOS MÉTODOS ADEQUADOS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	41
4.1 Contrapontos às desvantagens e argumentos em favor da utilização desses métodos	49
5 CONCLUSÃO	53
REFERÊNCIAS.....	55

1 INTRODUÇÃO

Este estudo possui como base uma revisão bibliográfica analisada pelo método dedutivo, o qual pretende responder o seguinte questionamento: a mediação e a conciliação são as formas mais eficientes de solucionar conflitos e reduzir a sobrecarga do Poder Judiciário? Assim, o objetivo principal é demonstrar a importância da aplicabilidade da mediação e conciliação como soluções adequadas para a solução de conflitos na justiça brasileira.

Ao longo da história, a evolução da humanidade esteve constantemente ligada à existência de conflitos e às maneiras de resolvê-los, com abordagens que variaram conforme o período. Observa-se que a resolução passou pelo surgimento de batalhas, guerras, atos de vingança e julgamentos morais, até que as funções de normatizar e decidir passaram a ser responsabilidade do Estado. As pessoas que vivem em sociedade têm, naturalmente, suas próprias crenças, perspectivas e expectativas em relação aos outros, o que torna as interações sociais nem sempre pacíficas, resultando, inevitavelmente, em conflitos.

Assim, o conflito atua como um impulsionador de mudanças de paradigmas, promovendo novas soluções, impedindo a permanência de ideias ultrapassadas e gerando respostas adequadas ao contexto histórico de cada época. Importante destacar que essas transformações não se restringem ao âmbito individual e social, pois os conflitos também provocam alterações nas normas e atualizações no sistema jurídico, criando novos direitos, obrigações, proibições e permissões. Dessa forma, a flexibilidade da sociedade é o elemento-chave para garantir que os conflitos tenham um impacto positivo.

Para identificar a melhor maneira de resolver os problemas e conflitos sociais, é essencial, primeiramente, entender os princípios constitucionais de acesso à justiça, que envolvem tanto o direito de ação quanto o de defesa, e o direito ao devido processo legal, que se traduz em um julgamento justo, célere e fundamentado. Como a sociedade civil não pode existir sem o ideal de justiça, o acesso a esse valor e o respeito ao devido processo legal devem ser assegurados e promovidos sempre que houver qualquer ameaça ou violação de direitos, buscando garantir uma proteção justa e equitativa.

A efetividade dos princípios mencionados depende diretamente da aplicação correta dos instrumentos oferecidos pelo Estado, que devem garantir a distribuição

justa dos direitos de cada indivíduo, realizada por meio da jurisdição e do processo. O processo, nesse sentido, é o mecanismo utilizado pela jurisdição para buscar a pacificação social, enquanto a jurisdição se refere à aplicação do direito material em casos concretos, com o objetivo de atender aos interesses das partes envolvidas através da judicialização das demandas.

Contudo, a judicialização enfrenta diversas crises, como a lentidão processual, o excesso de ações, a ineficácia, a falta de justiça e a insegurança jurídica, portanto, é necessário incorporar novos mecanismos ao sistema para resolver ou minimizar esses problemas. Nesse cenário, métodos consensuais de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação, mostram-se mais eficazes em termos econômicos, quantitativos e qualitativos do que a resolução tradicional de conflitos por meio do processo judicial, apresentando-se como adequados para mitigar diversas questões.

Diante dessas crises, a forma de lidar com os conflitos evoluiu significativamente, e, ao longo do tempo, a mediação e a conciliação passaram a ser reconhecidas como métodos adequados de resolução de disputas. Ao serem assim conceituados, fica claro que não existe um método necessariamente melhor ou pior, mas sim aquele que melhor se adapta ao caso específico que se deseja resolver. A complexidade dos conflitos exige, portanto, uma multiplicidade de abordagens, permitindo que métodos adequados sejam analisados e escolhidos conforme a natureza de cada litígio.

Nesse contexto, a mediação é tanto uma atividade quanto um procedimento para resolver disputas, mas também atua como um instrumento da jurisdição, cujo objetivo é promover a pacificação social e a autocomposição voluntária, sendo especialmente útil em conflitos onde se busca preservar as relações existentes por meio da construção de um diálogo. A conciliação, por outro lado, é mais adequada para situações em que o conflito não envolve questões profundas, mas as emoções dificultam a comunicação entre as partes, assim, por ser um procedimento mais simples, é indicado quando não há vínculo a ser mantido entre os envolvidos.

No entanto, a aplicação prática da mediação e da conciliação ainda apresenta índices relativamente baixos quando comparados aos benefícios que esses métodos podem oferecer, pois, de acordo com dados divulgados pelo CNJ (2023), cerca de 12% dos processos foram solucionados por meio de formas consensuais naquele ano. Além disso, é prejudicial à sociedade que esses métodos sejam avaliados

apenas em termos quantitativos, sem levar em conta as particularidades de cada caso, assim como lidar com os problemas estruturais do Poder Judiciário, a cultura de litígio e as condições pessoais dos litigantes.

Ainda assim, a aplicação prática da mediação e da conciliação tem se mostrado mais eficiente e adequada, pois facilita o diálogo entre as partes, permite a construção conjunta de soluções sem imposições, promove mudanças de pensamento, reduz a ocorrência de conflitos futuros e acelera o processamento de litígios. Além disso, diminui a sobrecarga do Poder Judiciário, a excessiva judicialização e os gastos públicos com processos, sendo, portanto, meios apropriados para a resolução de disputas.

2 DO DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À JUSTIÇA

Com base nos princípios que sustentam um Estado Democrático de Direito, observa-se que tanto a democracia quanto a sociedade, construídas sob essa perspectiva, são guiadas pelo exercício do poder popular por autoridades que estão subordinadas a regras previamente definidas. Nesse contexto, entende-se que o exercício democrático exige a existência de processos e procedimentos justos, razão pela qual o processo e a democracia estão estritamente conectados.

No plano jurídico-constitucional, a Constituição Federal de 1988 – CF/88 (Brasil, 1988) conferiu especial atenção à relação entre o exercício do poder estatal por meio do sistema de justiça e as demandas da sociedade civil. Dessa forma, o texto constitucional estabelece que a justiça deve ser acessível a todos, com o objetivo de oferecer decisões e soluções justas e fundamentadas, garantindo também o controle do poder estatal sobre essas ações.

Por conseguinte, ao estabelecer que o Estado tenha a obrigação de desempenhar a função jurisdicional, a legislação brasileira assegura duas garantias aos cidadãos: o direito de possibilidade de ação e de defesa, traduzido no acesso à jurisdição; e o direito ao processamento adequado das demandas, de maneira justa, ágil e fundamentada, em decorrência das implicações do princípio do devido processo legal.

Isso se deve a uma razão bastante clara: se o Estado tem o dever de exercer a função jurisdicional, é indispensável que os cidadãos tenham a possibilidade de apresentar suas pretensões, seja por meio de ação ou defesa, perante o juiz estatal, pois, sem esse acesso, a jurisdição não poderia ser exercida. Uma vez provocado, o Estado-juiz deve se pronunciar de maneira adequada, ou seja, por meio de um processo que seja justo, equitativo, democrático e ético, no qual as partes possam ser ouvidas e tenham a oportunidade de influenciar, de forma substancial, na formação da convicção do juiz (Santos; Borges, 2018).

Ressalta-se que a sociedade não pode existir sem o ideal de justiça, ainda que este seja visto como algo inalcançável, pois constitui um dos pilares fundamentais da humanidade. Assim, a justiça se torna a base para o desenvolvimento social, garantindo o respeito à dignidade humana e a outros princípios constitucionais, de modo que o acesso à justiça deve ser assegurado e

promovido sempre que houver qualquer ameaça ou violação de direitos, visando uma proteção justa e igualitária.

Nesse contexto, o princípio do acesso à justiça, também conhecido como acesso à jurisdição ou inafastabilidade da jurisdição, está previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988, que estabelece: “[...] a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.” (Brasil, 1988, *online*)¹. Da mesma forma, o Código de Processo Civil (Brasil, 2015b) reiterou esse texto em seu artigo 3º, acrescentando as possibilidades de solução consensual de conflitos, que serão abordadas posteriormente.

Esse princípio, portanto, garante o direito de ação de maneira ampla, segundo o qual o Poder Judiciário tem o dever de responder a todas as controvérsias e pedidos que lhe forem submetidos, ainda que seja para informar que a pretensão não pode ser analisada por falta de requisitos. Trata-se, assim, de um direito constitucional abrangente, não condicionado a outras exigências, o que impede os juízes de se recusarem a responder a qualquer solicitação.

Destaca-se que o princípio do acesso à justiça não foi concretizado de maneira instantânea, mas evoluiu por etapas sucessivas. Nesse sentido, a incorporação do direito de acesso à jurisdição contou com mecanismos como a assistência judiciária gratuita, a defesa dos interesses difusos e coletivos, a possibilidade de autodefesa em juízo, além da criação da Defensoria Pública e a nomeação de advogados dativos para o processo. Esses mecanismos, ao longo do tempo, reforçaram a inafastabilidade da justiça (Cintra; Dinamarco; Grinover, 2008).

Assim sendo, a análise do direito de acesso à justiça pode ser feita sob três diferentes óticas, conforme apontado por Sarlet, Marinoni e Mitidiero (2019): I) a amplitude do acesso, considerando momento processual e custos; II) a adequação da tutela jurisdicional; e III) a eficácia da prestação jurisdicional.

Nesse contexto, o acesso à justiça, na legislação brasileira, é amplamente abrangente e deve ser entendido sob a perspectiva da amplitude jurisdicional. O sistema judicial brasileiro permite que sejam submetidos à sua apreciação todos os direitos individuais, coletivos, além de questões relacionadas a atos da Administração Pública e até disputas políticas que envolvam abuso de prerrogativas ou violação de direitos fundamentais, portanto, não há exclusão de temas ou

¹ Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>

restrições quanto às formas de acesso à jurisdição (Sarlet; Marinoni; Mitidiero, 2019).

Isso não quer dizer, contudo, que os particulares não possam submeter voluntariamente determinados litígios à solução arbitral. O que a Constituição veda é a interdição da apreciação do Poder Judiciário pelo próprio Estado. É por essa razão que o STF já teve o ensejo de afirmar a constitucionalidade da Lei 9.307/1996, que prevê a possibilidade de instituição de arbitragem para a solução de litígios envolvendo direitos patrimoniais disponíveis entre pessoas capazes (art. 1.º). (Sarlet; Marinoni; Mitidiero, 2019, p. 1.062-1.063).

No que se refere ao fator temporal do acesso à justiça, conclui-se que não há limitação de tempo para que a tutela jurisdicional seja solicitada, ou seja, a ação pode ser proposta mesmo sem o esgotamento das vias administrativas relativas à questão em disputa. Neste desiderato, não há qualquer restrição temporal para se ingressar no Judiciário, sendo o acesso imediato. De forma excepcional, entretanto, destacam-se as questões ligadas ao Direito Desportivo, em que as demandas devem primeiro ser esgotadas na Justiça Desportiva antes de serem levadas à justiça comum (Sarlet; Marinoni; Mitidiero, 2019).

Quanto ao aspecto financeiro do acesso à jurisdição, é importante destacar que o princípio do acesso à justiça não se confunde com o direito à gratuidade na litigância, uma vez que a assistência judiciária gratuita possui limitações, ao passo que o acesso à justiça, em si, não é restrito. Assim, o direito à assistência jurídica gratuita e integral é assegurado constitucionalmente apenas àqueles que comprovem não ter condições de arcar com os custos do processo sem comprometer seu sustento, não sendo aplicável a todos os litigantes (Sarlet; Marinoni; Mitidiero, 2019).

A inclusão da gratuidade no acesso à justiça é uma clara tentativa de reduzir as desigualdades sociais e equilibrar as condições de disputa entre as partes, de modo que o Poder Constituinte utilizou mecanismos como a criação da Defensoria Pública para esse fim. Nesse sentido, visando diminuir a distância entre a sociedade e o sistema judiciário, a Constituição Federal (Brasil, 1988) prevê a assistência jurídica tanto antes quanto durante o processo, com o objetivo de concretizar a igualdade de acesso à justiça.

Assim sendo, para a efetivação do acesso à justiça, que está alinhada com o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, é necessário que as determinações constitucionais sejam atendidas, de modo a não limitar o pleno

acesso do cidadão na busca pela tutela estatal. Além disso, é de extrema importância a instituição de mecanismos para a igualdade de busca pelo Judiciário, assim como a promoção de melhorias tecnológicas em informática e comunicação, a fim de reduzir as distâncias entre o Estado e as pessoas que possuem litígios a serem solucionados.

Em outra perspectiva, quando se trata da adequação da tutela jurisdicional, entende-se que a análise feita pelo Poder Judiciário deve ser compatível com os direitos em questão. Dessa forma, o processo deve garantir a proteção dos direitos materiais e proporcionar a melhor solução possível ao conflito. Para isso, é fundamental que todas as técnicas processuais apropriadas sejam corretamente aplicadas a cada caso, assegurando a adequação entre o direito, os fatos concretos e as normas constitucionais e infraconstitucionais (Sarlet; Marinoni; Mitidiero, 2019).

O direito à tutela jurisdicional adequada determina a previsão: (i) de procedimentos com nível de cognição apropriado à tutela do direito pretendida; (ii) de distribuição adequada do ônus da prova, inclusive com possibilidade de dinamização e inversão; (iii) de técnicas antecipatórias idôneas a distribuir isonomicamente o ônus do tempo no processo, seja em face da urgência, seja em face da evidência; (iv) de formas de tutela jurisdicional com executividade intrínseca; (v) de técnicas executivas idôneas; e (vi) de standards para valoração probatória pertinentes à natureza do direito material debatido em juízo. É dever do legislador estruturar o processo em atenção à necessidade de adequação da tutela jurisdicional. É dever do juiz adaptá-lo concretamente, a partir da legislação, a fim de viabilizar tutela adequada aos direitos. (Sarlet; Marinoni; Mitidiero, 2019, p. 1.064).

Por fim, no âmbito das análises realizadas, é essencial que a prestação jurisdicional seja resolvida de forma eficaz. Não basta apenas garantir o acesso à justiça e a adaptação adequada do direito ao caso específico; a efetividade da jurisdição também precisa ser assegurada. Nesse sentido, a efetividade está diretamente relacionada ao princípio constitucional da segurança jurídica, já que um sistema jurídico só é considerado seguro quando o direito é aplicado de maneira correta e eficiente (Sarlet; Marinoni; Mitidiero, 2019).

Portanto, a efetividade diz respeito ao resultado concreto do processo e à busca pela proteção estatal dos direitos. O Poder Judiciário deve garantir que o direito material seja aplicado de maneira plena, proporcionando resultados práticos e adequados. Além disso, essa efetividade envolve não apenas a atuação repressiva, mas também, de forma crucial, a atuação preventiva do Judiciário na proteção de direitos e na prevenção de ilícitos.

A efetividade no acesso à justiça, no entanto, não é absoluta, pois a igualdade completa nos recursos e no conhecimento jurídico para a prestação estatal é algo inalcançável. Nesse contexto, destaca-se que a efetividade plena dependeria exclusivamente de que o resultado do processo fosse baseado apenas nas normas jurídicas, sem a interferência de fatores externos que possam influenciar o litígio, sejam eles de caráter pessoal dos envolvidos ou relacionados às convicções dos julgadores, porém, eliminar completamente essas desigualdades é algo impraticável (Santos; Borges, 2018).

A impossibilidade de assegurar um acesso à justiça totalmente efetivo reflete-se na existência de inúmeros obstáculos, dos quais dois se destacam: os custos financeiros do processo, que incluem as custas judiciais, honorários advocatícios e outros possíveis encargos, como os relacionados a perícias; e a capacidade de compreensão e conhecimento das partes sobre como acessar o sistema judicial e exercer os direitos assegurados pela legislação (Santos; Borges, 2018).

É amplamente sabido que o exercício do direito de ação para a obtenção de uma decisão judicial envolve diversos custos, como as taxas processuais, os honorários de advogados e, em certos casos, os custos com perícias. Esses custos representam uma barreira significativa para que muitas pessoas consigam iniciar uma ação judicial, especialmente considerando que grande parte da população brasileira vive em condições de extrema pobreza, sem recursos financeiros para arcar com tais despesas.

Diante desse cenário, mesmo que todos tenham direitos iguais ao acesso à justiça, as pessoas em situação financeira mais precária enfrentam dificuldades para exercê-los com a mesma facilidade e eficácia que aqueles com melhores condições socioeconômicas. Assim, para que o direito seja efetivamente garantido, é fundamental oferecer serviços gratuitos e orientações tanto antes quanto depois do processo, além de uma representação eficiente e gratuita ao longo da tramitação judicial.

A segunda barreira mencionada está relacionada ao conhecimento que cada parte possui, pois, enquanto algumas pessoas têm um amplo domínio de conhecimentos técnicos e estratégias para gerenciar sua demanda judicial, outras sequer estão cientes de seus direitos básicos (Santos; Borges, 2018). Nesse sentido, as diferenças se ampliam devido a diversos fatores que cercam um litigante, como sua classe social, o ambiente em que vive, a qualidade da educação a que

teve acesso, os recursos financeiros que possui e, ainda, sua capacidade de entender quais situações violam seus direitos e como reivindicá-los.

Diante dos desafios para garantir uma prestação jurisdicional equitativa, nota-se que as normas brasileiras fazem esforços para concretizar o princípio fundamental do acesso à justiça. Assim, a instituição da Defensoria Pública surge como um aliado crucial na redução das desigualdades, assim como a criação de mecanismos que facilitam a resolução de conflitos, como os institutos da mediação e conciliação, conforme será discutido a seguir.

Apesar disso, a ampliação do acesso à justiça e a execução perfeita deste direito fundamental depende da alteração de todo o escopo social e político do país. As desigualdades sociais, os preconceitos, a marginalização e a sobreposição dos riscos sobre os pobres, fazem com que as pessoas mais vulneráveis não consigam pleitear seus direitos fundamentais, o que poderia ser feito por meio da concretização do acesso à jurisdição e a quebra das barreiras existentes.

2.1 Dos conceitos de justiça, jurisdição e processo

Os conceitos de justo e injusto atravessam as esferas da ética, da política e da verdade, sem se confundirem, sendo discutidos por diferentes pensadores ao longo da história da humanidade. Dentre essas noções, destaca-se o conceito de justiça, que está intimamente ligado à subjetividade de cada pessoa, assim como à verdade e às normas que regem o Estado e as instituições que o compõem.

Para Aristóteles (*apud* Cordioli, 2020), a justiça refere-se à compreensão interna da razão que orienta os indivíduos em suas ações, assim, eles se baseiam naquilo que consideram justo para alcançar a justiça que lhes é devida pela lei. De forma semelhante, as pessoas podem agir de maneira injusta em relação aos direitos de terceiros, o que as distingue entre aquelas que são éticas e aquelas que não o são, conforme agem ou deixam de agir de maneira justa (Cordioli, 2020).

Além disso, a noção de justiça como um princípio ético subjetivo do indivíduo está relacionada aos conceitos de verdade e felicidade, de modo que os bens materiais não têm relevância na conduta justa das pessoas e a justiça na sociedade se manifesta dessa maneira. Portanto, a força normativa das instituições só é válida se estiver alinhada com o ideal ético e justo que caracteriza a subjetividade das pessoas, reforçando, portanto, a justiça de toda a coletividade (Cordioli, 2020).

Por outro lado, John Rawls e Amartya Sen (*apud* Cordioli, 2020) argumentam que a concepção de justiça está, na verdade, vinculada ao poder político das instituições, ou seja, essas entidades se concentram principalmente na distribuição do que é justo para cada indivíduo. Nesse sentido, o Estado promove a justiça ideal e a verdade por meio de suas leis e instituições, permitindo que cada pessoa busque aquilo que considera seu direito.

Além dos formalismos relacionados à definição ética ou política da justiça, é evidente que o aspecto comum é a incessante busca pela verdade e pelo adequado funcionamento das instituições, assim como a busca pela felicidade de cada membro da sociedade. Da mesma forma, a habilidade de atribuir os direitos apropriados a cada indivíduo é essencial para alcançar o que é considerado justo, sendo certo que a participação em ações judiciais e a busca pela jurisdição refletem a oposição entre as ações de cada um e a legislação pertinente.

Ao longo da história, a convivência das pessoas em sociedade tem gerado diversos conflitos entre os interesses individuais, logo, à medida que os Estados se estabeleceram, foi-lhes conferido o dever de resolver os conflitos sociais. Para a consecução deste mecanismo coercitivo, determinou-se a aplicação de normas gerais às demandas pessoais e aos direitos de cada cidadão, com o intuito final de promover e garantir a paz social, resultando, portanto, no surgimento do processo (Gonçalves, 2017).

É importante ressaltar que o surgimento de um conflito, por si só, não resulta automaticamente no início de um processo, uma vez que as partes podem chegar a um acordo sobre as divergências ou abrir mão de seus direitos para evitar levar a questão à justiça. Contudo, caso o consenso não seja alcançado, os indivíduos têm o direito de recorrer ao Poder Judiciário, que, de forma imparcial, deve resolver a disputa e determinar qual direito deve ser aplicado, utilizando sua autoridade coercitiva (Gonçalves, 2017).

Nesse cenário, o processo deve ser capaz de promover a justiça e resolver os litígios, portanto, não pode ser meramente “[...] um conjunto de regras técnicas, mas sim um mecanismo que deve ser político e ético.” (Gonçalves, 2017, p. 64). Ademais, as normas processuais e materiais que são aplicadas devem sempre estar em conformidade com a ordem constitucional, já que a Constituição Federal estabelece os limites e diretrizes para todas as ações do Estado, além de definir os princípios que orientam qualquer tipo de demanda.

Os autores Dinamarco, Badaró e Lopes (2020) enfatizam que a relação processual deve ser entendida a partir de três objetivos: social, político e jurídico. Desse modo, sob a perspectiva social, o processo tem a função de resolver conflitos por meio da aplicação da justiça, além de promover a educação sobre os direitos de cada cidadão, ampliando as oportunidades para o exercício de suas prerrogativas.

No que diz respeito ao aspecto político, este se refere à proteção institucional que assegura a estabilidade do Estado, com o intuito de disseminar a ideia de respeito obrigatório às instituições, às leis e aos poderes que compõem o Estado. Além disso, essa abordagem processual envolve o direito à cidadania, ou seja, a participação da sociedade na política que é moldada pelo Poder Judiciário, como acontece com a apresentação de ações populares. Por último, esse objetivo visa garantir a liberdade dos indivíduos (Dinamarco; Badaró; Lopes, 2020).

No que diz respeito ao âmbito jurídico, observa-se que este se ocupa da efetiva proteção jurisdicional, garantindo que as demandas apresentadas ao Poder Judiciário resultem em ações concretas que reflitam a vontade do indivíduo. Dessa forma, a abordagem jurídica do processo não se limita à simples emissão de sentenças e decisões, mas sim incorpora “[...] a noção de um processo civil orientado para resultados, intimamente ligado à missão social do processo e à teoria geral do processo civil.” (Dinamarco; Badaró; Lopes, 2020).

É possível compreender, portanto, que a relação processual se funda na ideia de promoção de direitos de forma justa e igualitária, sendo esta igualdade material, porquanto não é suficiente que juízes e profiram sentenças bem fundamentadas se estas não refletem a verdade jurídica sobre o processo. Outrossim, a finalização do processo deve ser capaz de atribuir às partes os vários escopos da justiça que buscam, como, por exemplo, ao exprimir em uma decisão que a parte economicamente mais forte se incline aos direitos da hipossuficiente.

A realização da justiça por meio do processo é um fator especialmente importante para as justiças políticas e sociais, pois demonstra que os direitos adquiridos constitucionalmente não se alinham com a capacidade intelectual e financeira da parte. Em outras palavras, a legitimidade do processo é visualizada à medida que garante, indistintamente, aos hipossuficientes e aos ricos os seus direitos nos exatos termos que lhe são devidos, sem aumentar ou restringir.

De outra forma, pode-se concluir que o processo possui duas dimensões, a objetiva e a subjetiva. A dimensão objetiva refere-se à realização dos atos

processuais, englobando a sequência estabelecida pela legislação que leva à resolução do conflito. Por sua vez, a dimensão subjetiva aborda a interação que se desenvolve no processo entre o juiz, o autor e o réu, a qual é marcada por um tempo determinado e impõe obrigações, direitos e prerrogativas às partes envolvidas (Gonçalves, 2017).

Essa sequência de atos e essa interação subjetiva são de natureza abstrata, ou seja, não são palpáveis e não têm forma física, já que o processo em si não se confunde com os documentos processuais. Os desdobramentos do processo, que constituem o procedimento, embora registrados e reunidos em um único arquivo, representam as relações previamente citadas e se concretizam por meio da formação física dos autos do processo (Gonçalves, 2017).

Nota-se, ainda, que o processo é definido como um instrumento, já que “[...] nunca é um fim em si mesmo.” (Gonçalves, 2017, p. 231). O ato de entrar com uma ação judicial não visa, por si só, a criação de um processo, mas sim a obtenção da prestação jurisdicional, isto é, o propósito de se ingressar na justiça é conquistar a jurisdição, que utiliza o processo como um meio para alcançar a melhor solução para as demandas das partes.

Dessa forma, o processo é uma parte inseparável da função jurisdicional desempenhada pelo Estado, pois, por meio dele, ocorre a promoção da justiça e aplicação do direito material ao caso específico que é apresentado ao Poder Judiciário. Ademais, a relação processual e a existência do processo são consequências da autoridade estatal para resolver conflitos e realizar os atos procedimentais previstos nas normas.

Etimologicamente, processo significa marcha avante ou caminhada (do latim, *pro cedere* = seguir adiante). Por isso durante muito tempo foi ele confundido com a simples sucessão de atos processuais (procedimento), sendo comuns as definições que o colocavam neste plano. (Dinamarco; Badaró; Lopes, 2020, p. 339).

Noutro giro, a jurisdição possui uma característica de inércia, atuando apenas quando provocada pelas partes; assim, é somente após essa provocação que o processo se inicia, dando origem às relações previamente mencionadas. Dessa maneira, a jurisdição simboliza a autoridade normativa do Estado, sendo definida como a “[...] função do Estado, que, visando resolver conflitos de interesses de maneira coercitiva, aplica a lei geral e abstrata aos casos concretos que lhe são apresentados.” (Gonçalves, 2017, p. 133).

Além de ser um poder estatal, a jurisdição pode ser analisada sob duas outras perspectivas: como função e como atividade. A função da jurisdição diz respeito ao dever dos órgãos estatais de resolver os conflitos, promovendo a justiça e garantindo a correta aplicação do direito. Por outro lado, como atividade, a jurisdição se refere aos atos processuais realizados pelas partes, pelo árbitro e pelo juiz, que exercem o poder que lhes foi concedido, com funções definidas pela legislação (Dinamarco; Badaró; Lopes, 2020).

Destarte, os três aspectos da jurisdição são válidos quando efetivados por meio de um processo bem estruturado e em conformidade com os princípios do devido processo legal. É possível aferir que este mecanismo estatal é muito bem definido e pensado para a melhor concepção de todos os princípios processuais da legislação brasileira, bem como é delimitada de forma a evitar abusos, excessos e injustiças, sendo primordial para a aplicação efetiva das leis.

Além da jurisdição promovida pelo Estado através dos juízes togados, existe também a jurisdição exercida por árbitros, que são indivíduos competentes, que possuem a confiança das partes e agem de maneira imparcial. É importante destacar que essa forma de jurisdição possui prerrogativas, eficácia e eficiência semelhantes às da jurisdição estatal, com exceção das ações que estão fora da competência dos árbitros, como aquelas que envolvem constrições sobre pessoas ou bens. Ademais, é possível notar que a jurisdição, em sua totalidade, tem um caráter substitutivo, pois os julgadores se envolvem em questões apresentadas relacionadas a conflitos de terceiros (Dinamarco; Badaró; Lopes, 2020).

Diante do que foi exposto, percebe-se que a jurisdição vai além do mero acesso da sociedade à justiça e não se limita apenas à resolução de disputas. Essa atividade parte do pressuposto da pretensão jurídica, mas se adapta à aplicação do direito material aos casos específicos e ao atendimento dos interesses dos litigantes. Portanto, essa função é “[...] exercida por um órgão imparcial e independente, com o objetivo principal de efetivar a vontade da lei, por meio da proteção de pretensões, direitos e relações jurídicas, sejam elas contenciosas ou não, a partir da provocação das partes e de forma inafastável por previsão legal.” (Iwakura, 2015, p. 130).

2.2 Os problemas presentes no Poder Judiciário e a solução consensual dos conflitos

Ao longo da história, as transformações evolutivas do ser humano foram acompanhadas pela presença de conflitos e pelas diversas maneiras de resolvê-los em cada período, levando a lutas, guerras, vinganças, juízos de valor e, por fim, atribuindo ao Estado a responsabilidade de decidir e estabelecer normas. Os indivíduos que compõem a sociedade têm, por natureza, suas próprias crenças, percepções e expectativas em relação aos outros, o que faz com que as interações sociais nem sempre sejam harmoniosas e frequentemente esbarrem em diferenças, resultando em conflitos.

Dessa forma, a presença do conflito funciona como um fator de mudança de paradigmas, propondo novas alternativas, evitando que ideias ultrapassadas persistam e levando a soluções adequadas para cada contexto histórico. Nota-se que as transformações não se limitam apenas ao âmbito individual e social; o conflito também provoca alterações nas normas e renova toda a estrutura jurídica, criando novas permissões, direitos, obrigações e proibições. Assim, a flexibilidade da sociedade é a principal responsável pelos efeitos positivos que o conflito pode gerar.

A partir do século XX, tanto a ordem internacional quanto a nacional passaram a reconhecer diversos direitos e garantias essenciais, resultando na proibição de que os indivíduos invadissem os direitos uns dos outros, sendo estabelecidos limites para cada parte da sociedade, de modo que todos pudessem desfrutar de suas prerrogativas coletivamente. Nesse cenário, a sociedade tornou-se mais complexa, surgindo novas relações interpessoais em diversos setores, o que levou ao aumento dos conflitos em larga escala e das controvérsias sociais.

Com o crescimento da complexidade das relações sociais, tornou-se necessário definir maneiras de resolver os problemas que surgiam dessas interações. Consequentemente, além de zelar pela paz e pela harmonia social, o Estado recebeu a incumbência de exercer um poder autônomo, imparcial e justo para regular as ações dos cidadãos e aplicar a lei. Dessa forma, a jurisdição surgiu como um meio para o Estado estabelecer as normas jurídicas e resolver os conflitos sociais, transferindo a responsabilidade pela compreensão das diferenças nas relações para a entidade estatal.

No cenário brasileiro, existem várias questões culturais que influenciam e fomentam os conflitos, de forma que a atuação do Poder Judiciário, responsável por resolver os litígios, se dá de maneira mitigadora, sem ser preventiva ou visando à eliminação efetiva das divergências. A cultura presente no país, por sua vez, intensifica a dependência do cidadão em relação ao Estado, o qual se sente incapaz de resolver seus problemas sem recorrer à jurisdição, resultando em um aumento considerável das demandas judiciais e prejudicando a eficácia dos processos (Spengler Neto; Beck, 2013).

A delegação da resolução de conflitos ao poder estatal apresenta duas facetas opostas. A primeira refere-se à vantagem de que o cidadão tenha a garantia de que suas diferenças não serão mais resolvidas por meio de brigas, confrontos e vinganças, protegendo-o da violência praticada por terceiros. Em contrapartida, a segunda faceta diz respeito à submissão às possíveis violências exercidas pelo Estado, à impossibilidade de ajustar suas necessidades e de participar ativamente da resolução do conflito, sendo que é o juiz quem decide o resultado, sem considerar todas as possíveis consequências do litígio (Gimenez; Vetoretti, 2013).

O sistema judiciário brasileiro está preocupado com a preservação da ordem vigente e com o crescimento econômico, utilizando as decisões judiciais como manifestações de interesses internos ou externos, mas sem considerar as condições do ambiente que analisa. Esse ambiente é caracterizado por uma grande quantidade de pessoas em situação de pobreza e miséria, que não têm acesso ao mínimo necessário para a sobrevivência, sendo vítimas da marginalização promovida pelo próprio sistema seletivo (Gimenez; Vetoretti, 2013).

A questão da personificação do juízo, ou seja, do juiz que toma decisões sobre os litígios, começa com a percepção cultural de que ele representa algo sagrado ou divino, possuindo assim a autoridade para julgar os demais membros da sociedade. Dessa forma, as decisões judiciais são legitimadas tanto pelo Estado quanto pela sociedade, embora nem sempre reflitam a melhor alternativa ou a forma mais democrática de aplicar a justiça. Isso acontece, principalmente, porque a jurisdição é monopolizada e rigidamente estruturada, e as decisões são tomadas com base na segurança jurídica, em vez de se adaptarem às transformações de paradigmas que ocorrem constantemente.

Nesse contexto, os juízes tomam decisões unicamente com base nas normas, desconsiderando os sentimentos e opiniões dos envolvidos no conflito, o que se

desdobra em uma desconexão entre os documentos analisados e as vidas que eles representam. As pessoas se tornam meros números em escritórios e a prestação jurisdicional não reconhece os indivíduos envolvidos no processo, isto é, mesmo que os litígios sejam resolvidos, as decisões não asseguram o acesso dos indivíduos a seus direitos fundamentais e ao mínimo necessário para a vida.

Além da desconexão entre as pessoas e os processos, os juízes atuam seguindo o princípio da demanda, ou seja, devem se restringir a julgar e analisar apenas o que foi solicitado pelas partes e apresentado ao sistema judiciário, sob risco de anulação das decisões. Entretanto, em muitos casos, a complexidade dos problemas não pode ser adequadamente expressa apenas por meio dos atos processuais, o que limita a capacidade de se chegar a uma solução efetiva.

Assim, a resolução de mérito e a judicialização das demandas podem não contemplar os aspectos sociais e políticos da jurisdição, principalmente porque a solução do conflito se restringe aos elementos lógicos do processo e suas formalidades. Dessa forma, ocorre uma redução de problemas complexos e abrangentes a meras formalidades, que são responsáveis por identificar qual parte do litígio está certa e qual está errada (Cobo, 2021).

Ademais, toda a estrutura do Poder Judiciário é marcada por um elevado grau de formalismo, o que, de maneira inevitável, afasta a população do acesso à justiça. Todos os elementos que cercam um litígio possuem significados simbólicos, desde as vestimentas dos profissionais do direito até a linguagem, posturas e os rituais das audiências. Esses elementos, por sua vez, se desdobram em inúmeras técnicas, decisões e normativas, formando uma cadeia de problemas e crises dentro da jurisdição (Ghisleni, 2013).

Os desafios enfrentados pela jurisdição resultam das crises internas do próprio Estado, que, ano após ano, passa por um processo de diminuição de sua autoridade e credibilidade diante dos agentes sociais, de modo que essas perdas e instabilidades impactam todas as instituições estatais e seus três poderes (Ghisleni, 2013). O Poder Judiciário, que é o foco deste estudo, não consegue atender a todas as expectativas nem assegurar todos os direitos dos cidadãos, apresentando-se como um sistema moroso e, por vezes, desconectado da realidade contemporânea e das mudanças que ocorreram nos últimos anos.

É evidente que, ao não cumprir efetivamente seu papel na resolução das demandas, a Justiça se torna ineficaz, gerando um aumento no número de litígios e

insatisfações. A eficiência, por outro lado, é um componente essencial da administração do processo e da jurisdição, portanto, o objetivo jurisdicional deve sempre buscar equilibrar suas duas dimensões: a econômica ou quantitativa, e a qualitativa, que se relaciona ao valor atribuído ao propósito jurisdicional (Cobo, 2021).

Considerando essas premissas, surgem as principais crises da jurisdição, começando pela falta de recursos. As solicitações judiciais são sempre ilimitadas, enquanto os recursos disponíveis são restritos, dessa forma, não há pessoal e financiamento adequados para administrar todos os conflitos e resolver todos os problemas sociais. Por outro lado, a recuperação gradual das abordagens consensuais para a resolução de disputas se baseia na ideia de que esses métodos são mais viáveis economicamente.

A crise de eficiência também se manifesta na lentidão na resolução dos litígios, nas questões estruturais do Poder Judiciário e no aumento descontrolado de processos judiciais. Nota-se que a complexidade social exige muito mais trabalho e esforço do que os recursos disponíveis podem suportar, de modo que a ampliação do direito de acesso à justiça não foi acompanhada pelo aprimoramento da Justiça e de seus operadores. Assim, o simples aumento do número de servidores não é suficiente, pois os processos litigiosos sempre crescerão de maneira exponencial em relação aos recursos disponíveis (Cobo, 2021).

Dessa forma, é essencial que os processos rígidos abram espaço para abordagens mais flexíveis na resolução de conflitos, fundamentadas na oralidade e na participação ativa das partes, como a implementação de métodos consensuais que sejam mais adequados às questões do dia a dia. Nesse contexto, a resolução consensual é mais eficiente em termos econômicos, pois, além de ser mais rápida, tem uma maior probabilidade de satisfazer ambas as partes envolvidas, enquanto a decisão de mérito, em geral, tende a descontentar uma das partes, podendo até desagradar a todas.

Tendo em vista que a demora na solução do litígio está diretamente relacionada ao aumento dos custos do processo, é inegável que recursos e impugnações (tanto de natureza meritória quanto processual) aumentam os custos do litígio judicial, sejam públicos (entendidos como custos de manutenção da Justiça em si) ou privados (custas judiciais e honorários advocatícios). [...] Ademais, como visto, por não concordar com a sua derrota, é legítimo presumir que o sucumbente seja mais reticente a observar voluntariamente o que fora decidido, do que se houvesse

consentido com o encaminhamento (meritório ou processual) adotado. (Cobo, 2021, p. 98-99).

Dessa forma, a solução consensual é economicamente mais vantajosa para todos os participantes do processo e do litígio. Nota-se que tanto o Estado quanto as partes economizam recursos financeiros ao evitar a estrutura complexa que uma ação judicial convencional exige, que é, por natureza, demorada e repleta de formalidades a serem cumpridas. Ademais, a voluntariedade alcançada é crucial para evitar a prolongação do processo, uma vez que a consensualidade previne a apresentação de recursos e novas contestações decorrentes de descontentamentos com a decisão.

Por outro lado, no que diz respeito ao aspecto qualitativo da eficiência, percebe-se que a desconexão do juiz em relação ao problema real pode resultar em decisões injustas, formadas a partir do conhecimento dos fatos apenas após a judicialização. Em contrapartida, a resolução consensual permite que os próprios envolvidos no litígio, ou seja, aqueles que realmente vivenciaram os eventos, cheguem a um acordo equitativo, sem se basear em precedentes de casos similares, adaptando-se de forma precisa às questões que enfrentam (Cobo, 2021).

De maneira semelhante, pode-se notar que a resolução de disputas por meio de métodos consensuais é quantitativamente mais eficaz, pois o tratamento processual pode ser constantemente ajustado ao caso específico que se busca resolver. Ademais, a decisão consensual previne a interposição de múltiplos recursos, como frequentemente ocorre com sentenças ou outras determinações proferidas por juízes, reduzindo assim a sobrecarga no sistema judiciário.

Consequentemente, as decisões no contexto consensual promovem a pacificação de questões e conflitos, ao contrário do que frequentemente acontece com as deliberações judiciais. Assim, a consensualidade, quando aplicável, revela-se superior e mais eficaz para todos os envolvidos do que a judicialização da disputa, no entanto, essas duas abordagens para a resolução de conflitos não são opostas, mas sim complementares.

Considerando o que foi apresentado, é evidente que a judicialização enfrenta, atualmente, diversas crises e desafios em sua totalidade. Portanto, as abordagens consensuais para a resolução de conflitos, como mediação e conciliação, que serão discutidas no próximo capítulo, demonstram ser mais eficazes, tanto econômica quanto qualitativamente, do que a imposição de litígios ao sistema judicial.

3 MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

A atual estrutura jurídica, especialmente no Brasil, garante uma série de direitos e proteções aos cidadãos, porém, isso não elimina os conflitos e as violações de direitos que ainda persistem na sociedade contemporânea, a qual é, por natureza, repleta de conflitos. Como já mencionado, a busca pela proteção e satisfação dos direitos individuais e coletivos levou o Poder Judiciário a um colapso, uma vez que a judicialização excessiva resultou em uma crise, tornando incapaz de atender à crescente demanda de processos judiciais.

Nesse cenário, Cappelletti e Garth (1988) afirmam desde cedo que a modernização da justiça depende da melhoria dos mecanismos de acesso à justiça. Isso porque a simples existência de direitos não é suficiente se não houver mecanismos formais que garantam sua efetiva implementação e reivindicação, dessa maneira, a recente fase de aprimoramento do acesso à justiça tem buscado integrar esses mecanismos para processar e prevenir os conflitos sociais.

Dessa forma, entre os estudos voltados para aprimorar as metodologias de resolução de conflitos, ficou evidente a ineficácia e as limitações do Poder Judiciário. Percebeu-se que a judicialização não é a única alternativa para resolver litígios e que a atuação desse Poder é insuficiente, especialmente diante da crescente complexidade da sociedade e de sua inatividade, em consequência, passou-se a aceitar que métodos autocompositivos, inicialmente denominados alternativos, poderiam ser valiosos na resolução do problema em questão.

Reconhecendo que novas abordagens para a resolução de controvérsias poderiam ser integradas tanto pela sociedade quanto pelo Poder Judiciário, por volta de 1976, durante uma conferência em *Washington*, o professor da Universidade de *Harvard* Frank Sander (1976 *apud* Vasconcelos, 2023) propôs a ideia de um Tribunal Multiportas. Este tribunal teria como principais objetivos disseminar a noção de que a via judicial não é a única opção disponível e apoiar a implantação de outros métodos, como mediação, conciliação, negociação, avaliação neutra, arbitragem, entre outros.

Assim, o Tribunal Multiportas simbolizaria a introdução de um novo modelo de organização judiciária, onde diversas abordagens específicas de resolução de demandas seriam oferecidas aos litigantes. Dessa maneira, o objetivo principal de adaptar cada conflito de forma individual ao método mais apropriado para sua

resolução seria alcançado, diminuindo o papel central e a exclusividade dos métodos tradicionais utilizados pelo Judiciário para resolver litígios (Madureira, 2021).

Nesse contexto, os pesquisadores sugeriram que os conflitos fossem examinados à luz das várias opções disponíveis para a resolução de litígios, de modo que cada porta se ajustasse a cada caso específico, evitando a aplicação uniforme do mesmo método tradicional para todos. Isso resultaria em uma verdadeira expansão da única porta que existe no Poder Judiciário, abrindo espaço para novos conflitos e para a sociedade contemporânea, além de estabelecer um sistema plural para a resolução das controvérsias (Madureira, 2021).

Baseado nesse sistema, os diferentes métodos funcionam como uma maneira de aliviar a carga do Poder Judiciário, diminuindo a pressão sobre os servidores e aumentando a capacidade de resolução. Além disso, o Tribunal Multiportas representa “[...] a gestão colaborativa do conflito, inclusive dentro do ambiente judicial, que se torna a questão principal [...]” (Vasconcelos, 2023, p. 70). Isso permite que todos os participantes do processo possam se comunicar e alcançar uma solução que atenda suas verdadeiras necessidades, preferencialmente, através da consensualidade.

Os estudos que começaram na década de 1970 chegaram ao Brasil alguns anos depois, e a abordagem consensual na resolução de conflitos foi amplamente promovida como uma maneira de assegurar o real acesso à justiça, reduzir o número de ações judiciais e ajudar na pacificação social. Nesse contexto, destacam-se, na legislação, a Lei n.º 9.099/90 (Brasil, 1990), que estabeleceu os Juizados Especiais e previu a realização de audiências de conciliação, seguida pela Lei n.º 9.307/96 (Brasil, 1996), que reconheceu a arbitragem como um meio adequado para resolver disputas por via jurisdicional não convencional.

De maneira mais ampla, em 2010, foi publicada a Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ (CNJ, 2010), que instituiu a Política Nacional de tratamento adequado de conflitos dentro do Poder Judiciário. Essa norma considerou o crescente volume de demandas e a incapacidade da judicialização de resolver todas de maneira eficiente. Além disso, observou que métodos consensuais, como mediação e conciliação, deveriam ser ampliados e promovidos como formas eficazes de resolver e prevenir litígios, bem como de facilitar o acesso à justiça, configurando um avanço significativo no direito brasileiro.

Subsequentemente, esses métodos, com ênfase na mediação e na conciliação, tornaram-se destacados e foram integrados em legislações federais, como a Lei n.º 13.104/2015 (Brasil, 2015a), denominada de Lei da Mediação, e a Lei n.º 13.105/2015, que é o Código de Processo Civil de 2015 (Brasil, 2015b). Assim, é evidente que, gradualmente, a mediação e a conciliação, junto com outros métodos de resolução de conflitos, foram assimiladas ao ordenamento jurídico brasileiro, tornando-se tão relevantes quanto os processos judiciais tradicionais.

Por outro lado, Mazzei e Chagas (2018) ressaltam a necessidade de um aprofundamento teórico sobre essas abordagens, uma vez que, apesar de a normativa ser abrangente e completa, a terminologia utilizada é de suma importância, visto que se refere a uma alternativa não litigiosa para resolver disputas. Portanto, os autores elucidam que a nomenclatura passou por diversas denominações até que se consolidou o uso da expressão métodos adequados, conforme será detalhado a seguir.

Inicialmente, devido ao fato de essa abordagem para resolver disputas ter origem no direito comparado, a terminologia utilizada era métodos alternativos de resolução de conflitos, que é a tradução literal de *alternative dispute resolution*. Contudo, apesar de o conceito ser o mesmo, essa expressão não se alinha com os princípios do direito brasileiro, uma vez que, no Brasil, a construção doutrinária da palavra *alternativos* carrega uma conotação negativa. Isso implica que se presume a existência de uma via principal, representada pelo Poder Judiciário, e de vias secundárias, que incluem mediação, conciliação, arbitragem, entre outras (Mazzei; Chagas, 2018).

Quando se menciona métodos alternativos, é comum que sejam vistos como opções substitutivas à jurisdição ordinária. No entanto, essa não é a forma correta de compreendê-los, já que ambas as abordagens devem coexistir e se complementar. Portanto, o uso da terminologia *alternativos* acaba por minimizar a relevância desses métodos, colocando-os em uma posição secundária e inferior em relação ao processo litigioso, o que não é a intenção.

Em decorrência do que foi apresentado, esses métodos passaram, posteriormente, a ser chamados de métodos *extrajudiciais* de resolução de conflitos. No entanto, o uso do prefixo *extra* sugere que eles estão completamente desvinculados do sistema judicial, ou seja, que são aplicados em contextos que não envolvem o Poder Judiciário. Dessa forma, tornam-se ineficazes, uma vez que as

legislações reconhecem a mediação e a conciliação como práticas judiciais e no âmbito do processo judicial (Mazzei; Chagas, 2018).

Por outro lado, ao se empregar a expressão métodos consensuais de resolução de litígios, há uma limitação em seu significado, já que a consensualidade é observada apenas na mediação e na conciliação. Nota-se que, ao discutir mecanismos de resolução de conflitos no Brasil, a arbitragem também é considerada uma das três principais formas, ao lado da conciliação e da mediação, porém, considerando que esse método não é consensual, devido à presença do árbitro, essa designação deve ser restrita apenas às duas últimas, sendo, portanto, inadequada (Mazzei; Chagas, 2018).

Por fim, após uma análise aprofundada da doutrina, chegou-se à conclusão de que a melhor maneira de classificar esses mecanismos é chamá-los de métodos adequados para a resolução de conflitos. Observou-se que se referir a esses métodos como adequados permite entender que não existe um método superior ou inferior, mas sim aquele que é mais apropriado para o caso específico em questão. Por conseguinte, a complexidade dos litígios indica que não deve haver apenas uma única maneira de resolvê-los, mas sim uma variedade de métodos adequados que podem ser avaliados e escolhidos (Mazzei; Chagas, 2018).

Nesse contexto, portanto, insere-se a expressão tratamento adequado de conflitos. Além de contemplar os diversos mecanismos – arbitragem, mediação, conciliação, negociação – considerando suas peculiaridades, não incorre no equívoco de tentar extirpar o conflito, e também permite visualizar a conjugação dessas ferramentas. (Mazzei; Chagas, p. 17-18).

Dessa forma, a definição desses mecanismos como métodos adequados para a solução de conflitos engloba toda a estrutura de tratamento dos litígios, evidenciando que a via judicial pode ser o método mais indicado, dependendo do caso específico. Assim, todas essas opções disponíveis aos litigantes fazem parte de um sistema unificado, chamado de multiportas, onde cada conflito é examinado com base naquilo que apresentar de forma particular e em relação às necessidades dos envolvidos no litígio.

Dessa forma, conclui-se que o Brasil avançou significativamente e de maneira acelerada em relação aos métodos adequados para a resolução de conflitos, desde sua adoção até a definição da terminologia mais apropriada. Desse modo, o sistema brasileiro reflete uma transformação prática, pois, em um período inferior a duas décadas, esses novos mecanismos adquiriram importância e foram bem

compreendidos, demonstrando ao restante do mundo que estes métodos são muito importantes e devem ser aplicados ao lado da judicialização.

Percebe-se que a mediação e a conciliação não devem ser inferiorizadas a ponto de se conceituá-las como um método aplicável alternativamente à judicialização, pois a multiplicidade de conflitos e demandas complexas importa na compreensão de que o mesmo método nunca será adequado para todos. Esta compreensão faz com que a via conhecida por todos dê lugar para a união deste e de outro métodos, onde todos são adequados a depender de cada caso específico.

3.1 Da mediação

Os métodos adequados para a resolução de conflitos, conforme discutido anteriormente, têm seu marco teórico estabelecido em 1976, quando se iniciou o estudo e a divulgação da ideia de um Tribunal Multiportas para o funcionamento do Poder Judiciário. Nesse cenário, também começaram os primeiros esforços para promover a mediação como uma teoria, especialmente através da análise de “[...] mecanismos e técnicas de comunicação para sua implementação institucional como forma de resolução de conflitos” (Sanomya, 2019, p. 68).

A mediação, inicialmente apresentada como uma teoria e uma abordagem para a pacificação, foi disseminada por vários países, incluindo Estados Unidos, França, Canadá, Argentina e Inglaterra, levando à alteração de seus respectivos sistemas jurídicos. A partir das avaliações realizadas por essas nações, ficou evidente que a mediação é um método extremamente eficaz e vantajoso, o que resultou na adoção desse mecanismo, indicado pelos pioneiros, em diversos outros sistemas, incluindo o Brasil (Sanomya, 2019).

Dessa forma, Fernanda Tartuce (*apud* Sanomya, 2019) define a mediação como uma prática que visa aprimorar a comunicação entre as partes envolvidas no conflito, permitindo que elas compreendam melhor os diferentes aspectos da situação e os vejam sob uma nova ótica, tornando-se protagonistas na busca por uma solução consensual. Para a autora, a mediação serve para auxiliar as partes a enxergar o problema de maneira holística, afastando-se de suas limitações e posições pessoais, e identificando as necessidades mais relevantes do conflito.

Por outro lado, Petrônio Calmon (*apud* Sanomya, 2019) considera a mediação um procedimento caracterizado por um método autônomo, informal e coordenado,

destinado a encontrar uma solução satisfatória para os envolvidos no litígio. Para esse jurista, a mediação se estabelece por meio da atuação de um terceiro neutro, que não está envolvido no conflito e que possui imparcialidade e ausência de poder decisório, ajudando os litigantes a chegarem a um acordo de maneira voluntária e confidencial.

Ester Gonçalves e Marlene Germano (*apud* Martins; Castilho Júnior, 2024) entendem a mediação como um mecanismo que existe unicamente porque as partes têm a autonomia de escolhê-lo e de resolver o litígio por meio de um processo consensual, pautado na boa-fé e no equilíbrio entre elas. Para essas autoras, a mediação representa uma forma de buscar a reparação das relações interpessoais, promovendo o fortalecimento dessas interações e disseminando a ideia de que todos se beneficiam da resolução consensual.

Portanto, pode-se concluir que a mediação, além de ser uma atividade e um procedimento, é um autêntico instrumento da jurisdição, visando à pacificação social e à autocomposição voluntária. Para que a tomada de decisão seja efetiva, é fundamental a participação de um mediador imparcial, que pode atuar de maneira ativa ou passiva, promovendo o diálogo entre as partes para que os envolvidos no conflito alcancem uma solução benéfica para todos.

A adoção dessa técnica é considerada apropriada quando se busca resolver conflitos entre partes que já mantêm relações anteriores e/ou posteriores, ou seja, que têm um contato constante, duradouro e próximo, como nos casos de litígios entre cônjuges, colegas de trabalho na mesma empresa ou situações semelhantes. Nesse cenário, a busca pela pacificação está diretamente ligada ao desejo de estabelecer uma convivência harmoniosa após o conflito, uma vez que, além do vínculo pessoal, as partes assumem obrigações mútuas que devem ser cumpridas.

Assim, a mediação se revela eficaz na mitigação de emoções intensas, como mágoas, ressentimentos e frustrações, promovendo um ambiente harmonioso e colaborativo, onde é possível chegar a decisões vantajosas para todos os envolvidos. Portanto, o principal objetivo da mediação é proporcionar um espaço em que os participantes possam deixar de lado suas crenças rígidas e entender o ponto de vista do outro, concentrando-se na verdadeira questão a ser resolvida.

Em diversas situações, as pessoas que utilizam esse recurso acabam aprendendo a gerenciar seus conflitos de forma mais amigável, o que as habilita para lidar com futuros desentendimentos. Por essa razão, muitos autores

reconhecem seu aspecto educacional na resolução de conflitos, pois frequentemente as pessoas se tornam mais proativas na prevenção de novas disputas. Esse fenômeno pode ser explicado pelo fato de que os participantes, ao longo do processo, começam a se colocar no lugar do outro, iniciando assim um ciclo de solidariedade mútua ao perceberem as visões limitadas e ilusórias que cada um possui (Salles *et al.*, 2020, p. 208).

No contexto desse método, são os próprios participantes que tomam as decisões em relação ao caso específico, portanto, o mediador não desempenha o papel de juiz, nem de tomador de decisões ou impositor de suas opiniões, pois sua função é apenas facilitar um ambiente favorável à resolução do problema. Assim, o mediador deve esclarecer as regras que regem o processo de mediação e apresentar as técnicas utilizadas, que, embora não sejam rígidas, são sempre fundamentadas e cientificamente validadas.

Entre as principais características da mediação, a voluntariedade se destaca, pois, sem o desejo das partes, a mediação não ocorre, sendo essa a principal motivação para o uso desse recurso. Não existe qualquer tipo de imposição nesse processo; portanto, as regras, o consenso e os tópicos discutidos são sempre administrados pelos próprios participantes, que decidem ativamente se desejam utilizar esse método de resolução (Salles *et al.*, 2020).

Outra característica fundamental da mediação é a confidencialidade, pois nada do que for discutido nas sessões pode ser divulgado a pessoas que não participaram dos encontros. Esse sigilo se aplica a todo o processo, incluindo informações que o mediador possa obter de cada parte separadamente, desse modo, todas as reuniões, fatos, documentos e outros elementos são sempre protegidos, sendo vedada a convocação do mediador como testemunha em qualquer processo judicial ou extrajudicial sobre os assuntos tratados nas sessões, exceto nos casos de violência contra pessoas incapazes (Salles *et al.*, 2020).

Sendo assim, percebe-se que a confiança é um fator crucial para a mediação, pois é fundamental que as partes, ao decidirem adotar esse método, o façam com plena convicção e segurança de que é a abordagem mais adequada para resolver a questão que enfrentam. Da mesma forma, os participantes precisam ter total confiança no mediador, uma vez que ele é responsável por ouvir e direcionar as partes em busca da melhor solução, utilizando a credibilidade que lhe é conferida.

A incorporação prática da mediação não se limita a questões legais, na verdade, ela se beneficia de interações interdisciplinares e abrangentes para gerar resultados eficazes. Portanto, a atividade de mediação pode ser realizada por diversos profissionais de diferentes áreas do conhecimento, que, com suas perspectivas únicas sobre o mundo e os conflitos, contribuirão para desfechos singulares e específicos de cada situação conflituosa, beneficiando, ao final, as pessoas que escolherem utilizar essa ferramenta (Salles *et al.*, 2020).

Por outro lado, embora a interdisciplinaridade esteja presente e a mediação traga benefícios para os envolvidos, sua aplicação não é uma tarefa simples. A complexidade desse mecanismo reflete a própria complexidade das relações humanas, que muitas vezes se manifestam por meio da desorganização, incertezas e ambiguidade, de modo que este atua ativamente nos problemas pessoais e intrínsecos às pessoas, sem se restringir aos atos do processo.

Depois de abordar as principais questões teóricas, é essencial discutir a definição e os princípios da mediação conforme estabelecido na legislação. Segundo a Lei da Mediação, Lei n.º 13.140/2015 (Brasil, 2015a, *online*)², a mediação é definida como “[...] a atividade técnica realizada por um terceiro imparcial, sem poder de decisão, que, escolhido ou aceito pelas partes, as ajuda e incentiva a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.”.

Os princípios que regem a mediação estão elencados no artigo 2º da Lei n.º 13.140/2015 (Brasil, 2015a) e incluem: a imparcialidade do mediador, igualdade entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca pelo consenso, confidencialidade e boa-fé, conforme mencionado anteriormente. Ademais, a legislação estabelece que a mediação pode abranger o conflito em sua totalidade ou apenas uma parte dele, reafirmando, assim, a autonomia das partes e a natureza informal do método.

Quanto à atuação dos mediadores, é importante ressaltar que qualquer indivíduo capacitado que goze da confiança das partes pode atuar como mediador extrajudicial, conforme definido como “[...] qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação [...]” (Brasil, 2015a, *online*)³. Por outro lado, para ser mediador judicial, a pessoa deve ser “[...] alguém capacitado, formado há, pelo menos, dois anos em um curso de ensino superior de

² Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm>.

³ Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm>.

uma instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha recebido formação em uma escola ou instituição especializada em mediadores [...]” (Brasil, 2015a, *online*)⁴.

A mediação extrajudicial pode resultar de um acordo entre as partes, o qual, mesmo respeitando a autonomia e a informalidade, deve conter cláusulas específicas, conforme estabelecido no artigo 22 da Lei n.º 13.140/2015 (Brasil, 2015a). Ao exigir a inclusão de cláusulas fundamentais, é evidente a preocupação do legislador em garantir a eficácia do procedimento, antecipando-se a possíveis descuidos, omissões ou abusos que possam comprometer a igualdade na formulação do contrato. As cláusulas são, *in verbis*:

Art. 22. A previsão contratual de mediação deverá conter, no mínimo:
 I - prazo mínimo e máximo para a realização da primeira reunião de mediação, contado a partir da data de recebimento do convite;
 II - local da primeira reunião de mediação;
 III - critérios de escolha do mediador ou equipe de mediação;
 IV - penalidade em caso de não comparecimento da parte convidada à primeira reunião de mediação.
 § 1º A previsão contratual pode substituir a especificação dos itens acima enumerados pela indicação de regulamento, publicado por instituição idônea prestadora de serviços de mediação, no qual constem critérios claros para a escolha do mediador e realização da primeira reunião de mediação. (Brasil, 2015a, *online*)⁵.

A mediação judicial, por sua vez, deve ser incentivada pelo Poder Judiciário, que é responsável pela criação de centros judiciais voltados para a resolução consensual de conflitos, onde ocorrerão sessões e audiências de mediação e conciliação, tanto nas fases pré-processuais quanto nas processuais. Além disso, esses centros têm a função de “[...] desenvolver programas que ajudem, orientem e incentivem a autocomposição.” (Brasil, 2015a, *online*)⁶. Ademais, as partes precisam contar com a assistência de advogados ou defensores públicos, não podendo participar da mediação sem essa ajuda.

Por último, observa-se que, conforme estipulado no artigo 20 da Lei n.º 13.140/2015 (Brasil, 2015a), a mediação se encerra com a elaboração de um termo final, nas situações em que se chega a um acordo ou quando a continuidade das tentativas se torna injustificável, seja pela avaliação do mediador ou pela decisão de uma das partes. Assim, o termo final que formaliza o acordo servirá como título

⁴ Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm>.

⁵ Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm>.

⁶ Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm>.

executivo extrajudicial ou, se homologado judicialmente, como título executivo judicial.

Além da legislação previamente mencionada, a mediação também é abordada no Código de Processo Civil (Brasil, 2015b), que, em seu artigo 3º, assegura o direito ao acesso à justiça e estabelece que é obrigação do Estado promover, sempre que possível, a resolução consensual das disputas. Da mesma forma, o §3º desse artigo determina que os integrantes do Poder Judiciário e das funções essenciais à justiça devem incentivar a mediação, a conciliação e outros métodos de resolução consensual de conflitos, mesmo que haja um processo judicial em andamento.

Prosseguindo, o CPC/15 (Brasil, 2015b) reproduz várias disposições da Lei da Mediação (Brasil, 2015a), conferindo-lhe maior visibilidade, como, por exemplo, as diretrizes para a criação de centros judiciários de resolução de conflitos e a obrigação de sigilo que recai sobre os mediadores, que não poderão ser convocados como testemunhas posteriormente. Além disso, o Código traz uma inovação ao especificar que os entes federativos devem estabelecer câmaras para a resolução consensual em nível administrativo, conforme se observa:

Art. 174. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios criarão câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo, tais como:
I - dirimir conflitos envolvendo órgãos e entidades da administração pública;
II - avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação, no âmbito da administração pública;
III - promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta. (Brasil, 2015b, *online*)⁷.

A importância da mediação no âmbito jurídico é tão significativa que o Código de Processo Civil exige que o autor de uma ação indique, na petição inicial, se opta ou não pela realização de uma audiência de mediação ou conciliação. Caso contrário, a petição poderá ser indeferida, conforme o artigo 321 do CPC/15 (Brasil, 2015b). O mesmo se aplica ao réu, que deve fazer essa indicação em sua contestação.

Assim, uma vez que a petição inicial preencha os requisitos necessários e não haja uma improcedência liminar do pedido, o juiz deve agendar uma audiência de conciliação ou mediação, com o objetivo de tentar resolver o litígio de maneira

⁷ Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>.

consensual, conforme o artigo 334 do CPC (Brasil, 2015b, *online*)⁸, que também estabelece:

§ 2º Poderá haver mais de uma sessão destinada à conciliação e à mediação, não podendo exceder a 2 (dois) meses da data de realização da primeira sessão, desde que necessárias à composição das partes.

§ 3º A intimação do autor para a audiência será feita na pessoa de seu advogado.

§ 4º A audiência não será realizada:

I - se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual;

II - quando não se admitir a autocomposição. [...]

§ 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.[...]

§ 9º As partes devem estar acompanhadas por seus advogados ou defensores públicos. [...]

§ 11. A autocomposição obtida será reduzida a termo e homologada por sentença.

Ainda em relação ao artigo mencionado, é importante ressaltar que essa norma estabelece a obrigação dos litigantes de se comprometerem com a mediação e a conciliação. Isso se deve ao fato de que a ausência injustificada na audiência de conciliação ou mediação pode resultar em uma multa de até dois por cento da vantagem pleiteada ou do valor da causa, assim, a penalidade reconhece o desinteresse pela resolução consensual como um ato que fere a dignidade da justiça, conforme expresso na legislação (Brasil, 2015b)⁹:

§ 8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado.

Ademais, merece destaque a ênfase na consensualidade nas questões relacionadas às ações de família, uma vez que o código estabelece que devem ser empreendidos todos os esforços possíveis para a resolução amigável das disputas, conforme o artigo 694 do CPC/15 (Brasil, 2015b). Além disso, esse mesmo artigo menciona a importância da interdisciplinaridade nos métodos consensuais, ao indicar que o juiz deve contar com a colaboração de profissionais de diferentes áreas do conhecimento para auxiliar na mediação e conciliação.

À luz do que foi apresentado, é evidente que a mediação é uma ferramenta valiosa para a pacificação de conflitos de maneira consensual e para a redução da carga sobre o Poder Judiciário, contando com métodos e procedimentos específicos

⁸ Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>.

⁹ Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>.

que possuem respaldo científico. Além disso, essa forma de resolução de controvérsias é regida por princípios fundamentais e conduzida por um terceiro imparcial, devendo ser incentivada por todos os profissionais do Direito e pelos órgãos da Federação, com o intuito de criar um ambiente favorável para que as partes envolvidas possam resolver suas divergências.

3.2 Da conciliação

A conciliação, enquanto um método eficaz para a resolução de conflitos, é frequentemente confundida com a mediação; no entanto, esses conceitos não são sinônimos, embora sejam muitas vezes abordados juntos, como será detalhado a seguir. O verbo conciliar é definido como “chegar a um acordo entre (indivíduos) ou entrar em consenso com (alguém); dedicar-se”, “fazer uma aliança; unir-se, juntar-se, associar-se”, ou ainda “harmonizar ou fazer com que (coisas opostas) se tornem harmoniosas; compatibilizar-se” (*Oxford Languages*, 2024).

Portanto, o ato de conciliar refere-se à ação de partes opostas que agem e experimentam uma situação ao mesmo tempo, trabalhando ativamente para alcançar um objetivo comum, neste caso, a resolução consensual de um conflito. Dessa forma, conciliar envolve uma comunicação ativa para que os interesses de todos sejam reconhecidos e se chegue a melhor solução para a situação em questão, na qual todas as partes se beneficiam e fazem concessões mútuas.

Ada Pellegrini (*apud* Sanomya, 2019) define a conciliação como um método de resolução consensual de disputas que envolve um terceiro como mediador, o qual possui a capacidade de intervir nas desavenças para facilitar, motivar e apoiar os envolvidos na autocomposição. Nesse processo, conclui-se que o conciliador não precisa ser totalmente passivo, ele pode apresentar alternativas para que as partes alcancem um acordo, concentrando-se nas questões objetivas em disputa, e não nas emoções envolvidas.

Por sua vez, José Renato Nalini (*apud* Sanomya, 2019) ensina que a conciliação visa à harmonização e pacificação dos conflitos através dos esforços das próprias partes, que definem o rumo de suas divergências e determinam a melhor solução. Dessa forma, a decisão tomada pelos envolvidos é mais eficaz e justa do que uma decisão judicial, uma vez que esta sempre tende a descontentar a parte que perde e pode até desagradar ambas as partes.

Portanto, a conciliação deve ser utilizada quando as emoções dificultam a comunicação entre as partes, o que, por sua vez, torna mais complicado chegar a um acordo. Essa técnica se concentra, especialmente, na solução de um problema específico, de modo que, ao contrário da mediação, esse método é apropriado quando não existe um vínculo prévio ou posterior entre os envolvidos, já que aborda diretamente a resolução do conflito, sem buscar entender as relações interpessoais e subjetivas, visando exclusivamente alcançar um acordo formal.

A autocomposição por meio da conciliação, portanto, é indicada quando não estão em jogo questões mais profundas, ou seja, em situações em que uma abordagem rápida e superficial do problema é eficaz e adequada ao objetivo desejado. Assim, esse procedimento é simplificado, geralmente ocorrendo em apenas uma sessão de conciliação e não se prolongando, sendo apropriado para relações como, por exemplo, entre fornecedores e consumidores, em casos de acidentes de trânsito ou em responsabilidades civis em geral.

Portanto, cabe ao conciliador atuar como um terceiro imparcial no conflito, criando um ambiente favorável para que as emoções intensas não influenciem o resultado da questão. Além disso, ele deve explicar o processo de conciliação, suas vantagens e desvantagens, bem como as consequências de um eventual processo judicial, estimulando as partes a chegarem a um acordo (Madureira, 2021).

Entretanto, o conciliador precisa ter cuidado para não ultrapassar limites e pressionar as partes a decidirem pela conciliação, pois isso pode comprometer toda a estrutura do processo conciliatório e as garantias oferecidas às partes, já que forçar a conciliação pode levar a resultados prejudiciais e afetar a credibilidade do Poder Judiciário. Fernanda Tartuce (*apud* Sanomya, 2019, p. 66) se refere à conciliação forçada como “pseudoautocomposição”, pois essa prática pode dar a impressão de que o problema foi resolvido, sem realmente solucioná-lo, o que pode aumentar a desconfiança em relação à autocomposição e incentivar futuras ações judiciais.

Em outro aspecto, o conciliador tem a responsabilidade de facilitar uma comunicação clara e assertiva entre as partes envolvidas, promovendo tanto a fala quanto a escuta atenta, para que elas possam expandir sua compreensão sobre a questão em disputa. Além disso, o conciliador deve abordar o caso com a seriedade de quem possui apenas aquele processo em mãos, tratando cada parte como se

fosse a única a estar diante dele, o que contribui para acalmar os ânimos em conflito (Salles et al., 2020).

Por fim, em relação ao papel do conciliador, observa-se que ele é encarregado de auxiliar na discussão dos pontos relevantes do conflito, sem permitir que as partes percam o foco no objetivo principal da sessão de conciliação. Assim, através de seus esforços, o conciliador deve ser capaz de guiar as partes na busca por soluções e na formação de novas percepções sobre o problema, encontrando alternativas criativas e eficazes para suas dificuldades.

Ao abordar a previsão legal do mecanismo de conciliação, é importante destacar que este está mencionado no Código de Processo Civil em diversos artigos relacionados à mediação, razão pela qual não se fará uma repetição de todas as referências. Assim, a conciliação é parte do direito ao acesso à justiça e deve ser incentivada por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, conforme estabelece o artigo 3º do CPC/15 (Brasil, 2015b).

Além disso, a conciliação fundamenta-se em princípios como independência, imparcialidade, autonomia das partes, confidencialidade, oralidade, informalidade e na decisão informativa, conforme o artigo 166 do CPC/15 (Brasil, 2015b). Adicionalmente, o artigo 359 do CPC/15 (Brasil, 2015b) estipula que o juiz, ao iniciar a audiência, deve buscar a conciliação entre as partes, mesmo que já tenha havido tentativas anteriores utilizando outros métodos consensuais, como a mediação ou a arbitragem.

Dessa forma, a conciliação se revela como um mecanismo significativo para a resolução consensual de disputas, sendo amplamente incentivada e recomendada pelo Código de Processo Civil. Portanto, é um dever de todos os envolvidos no funcionamento cotidiano do Poder Judiciário, independentemente de serem partes dele ou não, além de favorecer uma resolução rápida e vantajosa dos conflitos, onde as partes exercem poder de decisão e se comunicam para alcançar um acordo mútuo.

Sob uma perspectiva diferente, a Lei n.º 9.099/95 (Brasil, 1995), que institui os Juizados Especiais, estabelece que esses juizados serão criados para, entre outras finalidades, promover a conciliação nas causas de sua competência, buscando, sempre que viável, a implementação desse método (artigos 1º e 2º). Ademais, os conciliadores fazem parte do conjunto de auxiliares da Justiça, conforme o artigo 7º da Lei n.º 9.099/95, e, conforme o artigo 16 da mesma legislação, as audiências

cíveis de conciliação serão agendadas assim que qualquer solicitação for registrada no âmbito dos juizados.

No contexto dos juizados especiais, a negligência em relação à tentativa de conciliação é ainda mais severa para a parte que a ignorar, pois a ausência na audiência resulta em revelia para o demandado, considerando como verdadeiros os fatos apresentados pelo autor, a menos que o juiz decida de forma diferente, além disso, isso implica a extinção do processo sem análise do mérito para o autor. O termo final da sessão de conciliação, caso seja bem-sucedido, será registrado e terá a validade de um título executivo judicial, conforme estabelecido no artigo 22, §1º, da Lei n.º 9.099/95 (Brasil, 1995).

Após essas considerações, é fundamental destacar as principais distinções entre os institutos da mediação e da conciliação. Nesse sentido, observa-se que a profundidade da abordagem varia, uma vez que a mediação busca tratar os conflitos de maneira mais profunda, visando à preservação da relação existente, enquanto a conciliação adota uma abordagem mais superficial, focando exclusivamente na obtenção de um acordo.

Sob a perspectiva da atuação do terceiro, observa-se que o conciliador desempenha um papel mais proativo, sugerindo soluções e alternativas para as partes envolvidas. Em contraste, o mediador se limita a facilitar a comunicação entre os mediados, permitindo que eles mesmos determinem a melhor forma de resolver o conflito. Devido a essa dinâmica, a mediação frequentemente requer múltiplas sessões para que o mediador consiga conquistar a confiança das partes, enquanto na conciliação, a tentativa ou a concretização do acordo pode ocorrer em uma ou poucas reuniões.

Dessa forma, é possível compreender o que estabelece o artigo 165 do Código de Processo Civil (Brasil, 2015b, *online*)¹⁰:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender

¹⁰ Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>.

as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Em síntese, a finalidade dos dois métodos autocompositivos varia, pois na mediação o foco está na melhoria da comunicação entre as partes para que elas consigam solucionar a questão. Por outro lado, a conciliação é empregada para evitar a judicialização do conflito e alcançar um acordo, ocorrendo, em sua maioria, dentro do contexto do Poder Judiciário.

4 A IMPLEMENTAÇÃO PRÁTICA DOS MÉTODOS ADEQUADOS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os métodos apropriados para a resolução de conflitos, conforme exposto, surgiram como uma forma de enfrentar as crises do sistema judiciário e a excessiva judicialização das disputas, as quais dificultam o acesso efetivo à justiça pela população e retardam a tramitação dos processos. Assim, a aplicação prática desses recursos é monitorada por métricas numéricas e deve atender a várias metas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça, fatores que, nem sempre, garantem a efetividade da mediação e da conciliação e podem ter consequências negativas.

Nesse contexto, o CNJ (2023) disponibiliza uma plataforma de dados chamada DATAJUD, que é a Base Nacional de Dados do Poder Judiciário. Essa base, entre outras funções, monitora os resultados da mediação e da conciliação no Brasil, revelando que esses métodos nem sempre são plenamente aplicados na prática. O sistema em questão fornece parâmetros para todos os tribunais brasileiros, abrangendo as justiças do Trabalho, Estadual e Federal, permitindo filtrar os dados por tribunal, por tipo de Justiça ou por duas abordagens analíticas: a Pontuação Anual e os resultados da Semana da Conciliação. Além disso, a DATAJUD conta com seis indicadores distintos e o ICoC, que representa o Índice de Composição de Conflitos.

Registra-se que, para a presente pesquisa, não serão discutidos todos os indicadores, limitando-se a uma análise dos parâmetros gerais do país, do TJMG e do TRF6, tanto no que se refere à Pontuação Anual quanto à Semana da Conciliação. Além disso, será feita uma consideração específica sobre os indicadores I, II, III, IV e o ICoC, que correspondem a:

- I - Total de audiências de conciliação e mediação realizadas na fase pré-processual e na fase de conhecimento não criminal, em relação à soma de procedimentos pré-processuais recebidos e de casos novos de conhecimento não criminais;
- II - Total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo, em relação ao total de audiências de conciliação e mediação, considerando os procedimentos pré-processuais e os processos de conhecimento não criminais;
- III - Total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo, em relação ao total processos com sentenças e decisões terminativas, considerando os processos de conhecimento não criminais de primeiro grau e de Juizados Especiais;

IV – Total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo, em relação ao total de processos com sentenças e decisões terminativas, considerando os processos de conhecimento não criminais de segundo grau e de turmas recursais; e ICoC [...] calculado pelo CNJ, levando em consideração a média ponderada, por tribunal, nos indicadores dos incisos I, II, III, IV, VI, VII, previamente padronizados, de forma que o menor valor seja igual a 0 (zero) e o maior valor igual a 1 (um), atribuindo-se peso igual a 1 (um) para os indicadores I e II e peso igual a 3 (três) para os indicadores III, IV, VI, VII. (CNJ, 2023, *online*)¹¹.

Tendo em vista que o ICoC é formado por uma reunião dos dados de todos os indicadores, e embora estes não sejam o foco da atual pesquisa, considera-se pertinente, para fins pedagógicos, apresentar a definição:

VI – Total de processos com sentenças de execução de títulos executivos extrajudiciais não fiscais homologatórias de acordo em relação ao total de processos com sentenças de execução de títulos executivos extrajudiciais não fiscais;
VII – Total de processos não criminais com sentenças em execução judicial ou em cumprimento de sentença homologatórias de acordo em relação ao total de processos não criminais com sentenças em execução judicial ou em cumprimento de sentença. (CNJ, 2023, *online*)¹².

Após essas considerações, inicia-se a avaliação dos dados coletados na Pontuação Anual, que abrange o intervalo de Novembro de 2022 a Outubro de 2023, uma vez que os resultados de 2024 ainda não foram divulgados. Assim, o indicador I revela que, em todos os tribunais do Brasil, foram registrados 21.142.939 (vinte e um milhões, cento e quarenta e dois mil e novecentos e trinta e nove) processos e procedimentos pré-processuais não criminais, enquanto 3.660.946 (três milhões, seiscentos e sessenta mil e novecentos e quarenta e seis) audiências de conciliação e mediação foram realizadas, resultando em uma média de 17% de audiências em relação ao total de procedimentos pré-processuais recebidos (CNJ, 2023).

Nota-se que, entre os dados apresentados, o tribunal com o maior índice foi o TJSE, que conduziu audiências de conciliação e mediação em 71,04% dos procedimentos pré-processuais. Em contrapartida, o TRF5 teve o menor índice, com audiências apenas em 0,68% dos processos. O TJMG, por sua vez, realizou audiências em 36,08% dos procedimentos, tendo recebido 1.258.593 (um milhão, duzentos e cinquenta e oito mil e quinhentos e noventa e três) processos e procedimentos pré-processuais, com 454.089 (quatrocentas e cinquenta e quatro mil e oitenta e nove) audiências efetivadas. Por outro lado, o TRF6 está entre os

¹¹ Disponível em: <<https://justica-em-numeros.stg.cloud.cnj.jus.br/conciliar-legal-2023/>>.

¹² Disponível em: <<https://justica-em-numeros.stg.cloud.cnj.jus.br/conciliar-legal-2023/>>.

tribunais com os piores índices, realizando audiências em apenas 1,15% da quantidade de procedimentos pré-processuais recebidos (CNJ, 2023).

Assim, a média geral entre os procedimentos pré-processuais recebidos e as audiências de conciliação e mediação realizadas é bastante baixa, ou seja, apenas 17% dos novos procedimentos contaram com tentativas de mediação e conciliação antes do início da fase processual, evidenciando a ineficácia na aplicação prática dos métodos adequados para a resolução de conflitos. Em relação aos tribunais que atuam em Minas Gerais, observa-se que o TJMG apresenta índices superiores à média, mas ainda assim a frequência das audiências é limitada, atingindo apenas 36,08% da demanda.

No contexto federal, por sua vez, nota-se uma significativa inaplicabilidade dos mecanismos de mediação e conciliação, pois apenas 1,15% dos procedimentos pré-processuais recebidos pelo TRF6 resultaram em audiências de mediação e conciliação. A escassez na aplicação desses métodos nesse tribunal é alarmante, considerando que ele ocupa a terceira pior posição, mesmo recebendo um grande volume de processos, os quais totalizaram 312.648 (trezentos e doze mil e seiscentos e quarenta e oito).

O indicador II revela que, do total de audiências de conciliação e mediação realizadas nos processos e procedimentos pré-processuais, conforme descrito no indicador I, que somam 3.660.946 (três milhões, seiscentos e sessenta mil e novecentos e quarenta e seis), foram emitidas sentenças homologatórias de acordo em 3.021.726 (três milhões, vinte e um mil e setecentos e vinte e seis) casos. Isso significa que, em 82,54% dos procedimentos pré-processuais que passaram por audiências de conciliação e mediação, houve homologação de acordo, indicando que, na maioria das tentativas, a audiência foi eficaz na resolução do conflito (CNJ, 2023).

Ao examinar este indicador, surge uma curiosidade interessante: a quantidade de sentenças homologatórias apresenta uma relação inversa com o número de audiências realizadas. Ou seja, nos tribunais que mais realizaram audiências, houve menos sentenças homologatórias. Por exemplo, o TJSE, que foi o tribunal com o maior número de audiências em relação aos procedimentos recebidos, com 71,04%, teve o menor percentual de acordos homologados, registrando apenas 19,76% do total de audiências, o que resultou na solução consensual de apenas 14% dos procedimentos recebidos.

Por outro lado, o TRF6 apresentou uma taxa de realização de audiências de apenas 1,15% em relação aos procedimentos recebidos, mas, surpreendentemente, homologou uma taxa impressionante de 1683,58% de acordos de conciliação e mediação. Os dados indicam que, embora tenham sido realizadas somente 3.593 (três mil quinhentas e noventa e três) audiências, foram homologados 60.491 (sessenta mil quatrocentos e noventa e um) acordos. Comparando o número total de procedimentos recebidos com a quantidade de acordos homologados, verifica-se que o tribunal solucionou 19% dos casos por meio da conciliação ou mediação.

Em relação ao TJMG, constata-se que, das audiências realizadas, houve homologação de acordos em 43,69% dos casos. Assim, ao comparar o número de processos recebidos com as sentenças homologatórias, conclui-se que 15,77% das demandas foram resolvidas por meio de mediação ou conciliação. Em análise geral, nota-se que a efetividade dos métodos consensuais ainda é bastante limitada, com percentuais de resolução que não ultrapassam os 20%. A nível nacional, a relação entre as sentenças homologatórias e os procedimentos pré-processuais recebidos revela que apenas 14,30% dos casos foram resolvidos por conciliação ou mediação.

Ao analisar o indicador III, observa-se que, no contexto dos processos de conhecimento não criminais de primeiro grau e nos Juizados Especiais, foram proferidas 13.563.133 (treze milhões, quinhentas e sessenta e três mil, cento e trinta e três) sentenças terminativas e, destas, 2.816.563 (dois milhões, oitocentas e dezesseis mil, quinhentas e sessenta e três) homologaram acordo, correspondendo a 20% do total. O TRT9 liderou com a maior taxa de homologação, atingindo 49,13%, seguido pelo TRF6, com 46,73%. Por outro lado, o TRF3 apresentou o menor índice, com apenas 5,18% (CNJ, 2023).

O TJMG, por sua vez, obteve resultados medianos, mas ainda distantes do ideal, considerando o número total de processos. Nesse tribunal, foram proferidas 869.499 (oitocentas e sessenta e nove mil, quatrocentas e noventa e nove) sentenças terminativas em processos não criminais de primeiro grau e dos Juizados Especiais. Dentre elas, apenas 171.583 (cento e setenta e uma mil, quinhentas e oitenta e três) foram sentenças homologatórias de acordo, o que representa uma taxa de 19,73% (CNJ, 2023).

Já o indicador IV revela que nos processos de conhecimento não criminais em segunda instância ou nas turmas recursais, o índice de mediação e conciliação é extremamente baixo. No total, foram proferidas 4.538.597 (quatro milhões,

quinhentas e trinta e oito mil, quinhentas e noventa e sete) sentenças terminativas, enquanto apenas 46.775 (quarenta e seis mil, setecentas e setenta e cinco) foram homologatórias de acordo, resultando em uma média de apenas 1,03% (CNJ, 2023).

Com base nos parâmetros apresentados por este indicador, observa-se que nenhum tribunal de segundo grau ou das turmas recursais registrou uma alta porcentagem de sentenças terminativas homologatórias de acordo. O tribunal com a maior incidência foi o TRT13, com 8,97%, enquanto o TJMS teve o menor índice, com 0,00%, seguido de perto pelo TRF5, que apresentou apenas 0,12%. Em Minas Gerais, o TJMG também não obteve um desempenho significativo, registrando apenas 0,43% de sentenças homologatórias de acordo. Já o TRF6 destacou-se como um dos melhores tribunais, ocupando a quinta posição, com uma taxa de 3,45% (CNJ, 2023).

Por fim, o Índice de Composição de Conflitos, que faz uma média ponderada de todos os indicadores e atribui pesos diferenciados a cada um, revela que o tribunal com maior índice autocompositivo foi o TRT18, com 63,68%. No outro extremo, o TRF2 obteve o menor índice, com 11,63%. O TJMG, por sua vez, alcançou uma taxa de 46,73%, enquanto o TRF6 apresentou um índice de 52,76%. Apesar desses números relativamente altos, a composição de conflitos só parece elevada devido ao peso três atribuído à maioria dos indicadores, já que, como demonstrado, a taxa de autocomposição é bastante baixa em quase todos os aspectos analisados.

Com base nas informações apresentadas, verifica-se que, em 2023, aproximadamente 12% dos processos foram resolvidos por meio de conciliação ou mediação, mantendo a média dos anos de 2022 e 2021, e superando ligeiramente o índice de 2020, que foi de 11,2%. Em relação às sentenças homologatórias de acordo, houve um aumento de 32,2% em comparação com 2022, ultrapassando a marca de três milhões de sentenças. O crescimento na eficiência dos métodos adequados de solução de conflitos é atribuído ao aumento do número de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), que passaram de 362 em 2014 para 1.724 em 2023 (Judiciário, 2024).

Além disso, a DATAJUD também compila os dados referentes à Semana da Conciliação, um evento anual do Poder Judiciário realizado em novembro, cujo objetivo é incentivar a conciliação no maior número possível de processos, premiando e reconhecendo os tribunais com melhores desempenhos. Em 2023, a

Semana da Conciliação, também conhecida como mutirão de conciliação, ocorreu entre os dias 6 e 10 de novembro, abrangendo um total de 408.179 processos e procedimentos analisados. Para este estudo, são especialmente relevantes os indicadores I e II.

Assim, a análise do indicador I revela que, de todos os processos e procedimentos pré-processuais encaminhados para a Semana da Conciliação, foram realizadas audiências de conciliação e mediação em 119.118 (cento e dezenove mil e cento e dezoito) casos, o que corresponde, em média, a 29% dos processos. Conforme os dados apresentados, o TRT14 foi o tribunal com maior índice de audiências, atingindo 190,06%, enquanto o TRF5 registrou a menor taxa, com apenas 2,38% (CNJ, 2023).

Por outro lado, no TJMG, foram selecionados 24.173 (vinte e quatro mil, cento e setenta e três) processos ou procedimentos, dos quais 11.158 (onze mil, cento e cinquenta e oito) resultaram em audiências, alcançando uma taxa de 47,92%. Em relação ao TRF6, não há informações disponíveis na DATAJUD (CNJ, 2023). Portanto, observa-se que, mesmo durante a Semana da Conciliação, os tribunais ainda não apresentam índices elevados de resolução de demandas por meio da conciliação ou mediação, embora o TJMG tenha obtido uma taxa superior à média nacional, demonstrando uma aplicação mais eficaz dos métodos consensuais.

Segundo o indicador II, das 119.118 (cento e dezenove mil, cento e dezoito) audiências realizadas, foram homologados acordos com sentença em 74.474 (setenta e quatro mil, quatrocentos e setenta e quatro) processos, representando uma taxa de 62,52%. Ao combinar a análise dos indicadores I e II, observa-se que, do total de 408.179 (quatrocentos e oito mil, cento e setenta e nove) processos encaminhados para a Semana da Conciliação, apenas 18,25% resultaram em acordos homologados por sentença, evidenciando um índice relativamente baixo e insatisfatório (CNJ, 2023).

Entre os tribunais, o TRT16 destacou-se ao atingir as maiores taxas de conciliação, com impressionantes 1113,64%, enquanto o TJSE apresentou o menor desempenho, com 17,45%. No caso do TJMG, foram homologados acordos em apenas 2.876 (dois mil, oitocentos e setenta e seis) processos, apesar de ter realizado 11.158 (onze mil, cento e cinquenta e oito) audiências de mediação e conciliação, o que resultou em uma taxa de 24,83%. Quando se compara o total de processos com o total de acordos, constata-se que apenas 11,90% dos conflitos

foram solucionados de forma consensual, um percentual bastante baixo (CNJ, 2023).

Comparando os dados da pontuação anual com os da Semana da Conciliação, verifica-se que, em todo o país, audiências de conciliação e mediação foram realizadas em 17% dos processos e procedimentos pré-processuais ao longo do ano, enquanto na Semana da Conciliação esse percentual subiu para 29%. No que diz respeito às sentenças homologatórias de acordo, 82,54% dos casos resultaram em acordo na pontuação anual, em comparação com 62,52% na Semana da Conciliação. Quando se analisa a efetivação de acordos, ou seja, a relação entre o total de processos ingressados e as sentenças homologatórias, observou-se que acordos foram homologados em 14,30% dos processos na pontuação anual e em 18,25% na Semana da Conciliação.

Especificamente no TJMG, as audiências de conciliação e mediação ocorreram em 36,08% dos processos pré-processuais ao longo do ano e em 47,92% durante a Semana da Conciliação. Quanto às sentenças homologatórias de acordo, 43,69% dos casos resultaram em acordo ao longo do ano, enquanto esse percentual foi de 24,83% durante a Semana da Conciliação. No que tange à efetivação de acordos, as sentenças homologatórias corresponderam a 15,77% dos casos durante o ano e a 11,90% na Semana da Conciliação.

Dessa forma, os índices nacionais, em conjunto, são mais elevados durante a Semana da Conciliação em comparação à pontuação anual. No entanto, apesar desse aumento, a rapidez imposta a essa semana específica e ao processo de homologação de acordos pode ser prejudicial ao método de resolução consensual de conflitos. A ideia de que a agilidade deve prevalecer levou o CNJ a estabelecer metas e promover campanhas para aumentar o número de soluções de demandas, sem levar em consideração as particularidades de cada situação.

O produtivismo judicial tem como principal escopo reduzir o número de processos, sendo inevitável que contribua para a automatização da vida, retirando do Poder Judiciário sua principal característica humanizadora de atentar às peculiaridades e às injustiças dos casos que a ele chegam, imersos em dramas cotidianos, a fim de que sejam cumpridas metas.

A pressão sobre os mediadores para que resolvam o processo o mais rápido possível gera ansiedade, impaciência e até intolerância, o que também influi na qualidade da mediação, que perde seu caráter humano para que os conflitos sejam resolvidos de qualquer maneira, desde que rapidamente. (Cambi; Meda, 2017, p. 92).

Nesse contexto, as metas quantitativas impostas, especialmente no que diz respeito à mediação, acabam por prejudicar o processo, ignorando princípios fundamentais dos métodos, como a escuta e a fala cuidadosas. Assim, além de a conciliação e a mediação serem aplicadas em um número limitado de processos, os mutirões, embora aparentemente elevem os índices de resolução consensual, nem sempre resultam em uma solução real. A imposição de consensos com foco excessivo no tempo desestimula o diálogo e pode levar as partes a sentirem-se pressionadas a chegar a um acordo, o que, por sua vez, aumenta o descrédito do Judiciário e até desumaniza o sistema, fatores que acabam gerando mais processos judicializados.

Além disso, os conflitos no Brasil estão profundamente enraizados na cultura da judicialização, ou seja, a crença de que todas as questões devem ser levadas ao Judiciário e resolvidas através de litígios, em vez de se buscar o diálogo e a construção de uma solução amigável. Nesse sentido, a mediação e a conciliação ainda estão distantes do que é ensinado nas faculdades de Direito e praticado pelos profissionais da área, sendo necessária uma mudança cultural no entorno dos conflitos para que esses métodos se tornem verdadeiramente eficazes.

Assim, entre os obstáculos à implementação efetiva da mediação e conciliação está a imposição de metas estritamente quantitativas e a maneira como os órgãos do Poder Judiciário são avaliados na aplicação dessas práticas, de modo que os princípios fundamentais da construção de uma solução consensual são frequentemente ignorados, seja pela falta de tempo, pelas metas estabelecidas ou pelo despreparo dos profissionais envolvidos. Ademais, a cultura jurídica brasileira desencoraja a resolução consensual e o diálogo, ensinando que as questões são resolvidas apenas no tribunal (Cambi; Meda, 2017).

Dessa maneira, para que a mediação judicial se desenvolva como método mais humano de promoção da cultura dos direitos humanos e da paz, é preciso atentar para suas bases constitutivas (GABBAV, 2011, p. 238), levando em consideração seus valores e fundamentos metodológicos, para que represente uma forma de tutela diferenciada (e qualificada) para a solução heterocompositiva dos litígios. Caso contrário, a mediação judicial não deixará de ser uma mera etapa do processo tradicional, sem se tornar um espaço privilegiado para restabelecer um diálogo equilibrado, justo e humanizado (FILPO, 2016, p. 208), o que representaria um verdadeiro contrassenso entre os discursos que incentivam a mediação (inclusive, com fundamento no artigo 3º, § 3º, do NCPC) e sua prática. (Cambi; Meda, 2017, p. 93).

Sob uma nova ótica, a mediação e a conciliação também enfrentam dificuldades provenientes dos próprios litigantes que, em certos casos, podem optar por esses métodos. Essas limitações incluem a falta de interesse em colaborar para encontrar a melhor solução para o conflito, em grande parte devido à cultura da judicialização; as possíveis restrições físicas e emocionais dos envolvidos, que precisam ser capazes de decidir de forma livre sobre o consenso e os benefícios proporcionados pela resolução consensual; e as condições de vulnerabilidade que podem afetar algumas partes, levando-as a aceitar qualquer acordo simplesmente porque não conseguem suportar o processo (Salles et al., 2020).

Considerando o que foi apresentado, pode-se afirmar que a mediação e a conciliação no Brasil são mensuradas por índices quantitativos, sem levar em conta as especificidades de cada situação e as necessidades particulares para a efetividade dessas abordagens. Entretanto, mesmo com a avaliação numérica, os índices são extremamente baixos e refletem a atual ineficácia da solução consensual para os conflitos. Diversas barreiras devem ser superadas para a implementação da mediação e da conciliação, incluindo a estrutura do Poder Judiciário, a cultura jurídica e as circunstâncias pessoais dos litigantes.

4.1 Contrapontos às desvantagens e argumentos em favor da utilização desses métodos

Apesar de todos os obstáculos mencionados, a mediação e a conciliação são, de fato, os métodos mais apropriados e éticos para resolver conflitos. Isso se deve, principalmente, ao fato de que esses processos incentivam o diálogo entre as partes envolvidas e permitem a construção da decisão final, sem imposições ou arbitrariedades. Assim, esses métodos possibilitam uma compreensão mais profunda dos problemas pelos litigantes e a exploração de seus interesses, resultando na transformação de pensamentos, sentimentos e comportamentos, dessa forma, mesmo que essas mudanças influenciem uma futura decisão judicial, elas também beneficiarão o processo com as alterações no comportamento das partes.

Além disso, a resolução das demandas por meio dessas abordagens diferenciadas permite que as partes evoluam, se vejam com empatia e, possivelmente, se aproximem, melhorando ou transformando a relação entre si e

com potenciais litigantes futuros. Com isso, promove-se a cooperação entre os indivíduos em conflito, garante-se a confidencialidade e economiza-se tempo, dinheiro e esforço, além de preservar relações futuras. Nesse cenário, a mediação e a conciliação são maneiras de alcançar inclusão e paz social ao construir soluções apropriadas.

Nesse sentido, a partir dessas transformações, é possível afirmar que há uma redução da beligerância, ainda que a solução não seja alcançada de forma consensual, pode ocorrer uma melhora na organização do processo através do consenso. Isso significa que as partes podem avançar na ação com uma visão comum e definições claras sobre a apresentação de provas ou cronograma processual, por exemplo. Além disso, a mediação e a conciliação oferecem um espaço onde os litigantes podem se expressar livremente e com menos restrições, permitindo a busca por interesses que não foram explicitamente abordados pelo Poder Judiciário, resultando na formulação de uma decisão mais abrangente e precisa (Cobo, 2021).

Além disso, os acordos promovidos e alcançados por meio da conciliação e mediação em questões processuais são significativos para a administração do processo, mesmo que não sejam obrigatórios para o juiz. Dessa forma, a consensualidade obtida pelas partes, mesmo sem a presença do magistrado, em questões de interesse público ou em relação a atos de caráter motivador, ou ainda na definição de prazos processuais, pode resultar em melhorias na eficiência, tanto do ponto de vista quantitativo quanto qualitativo (Cobo, 2021).

Por outro lado, a mediação e a conciliação são fundamentais para reduzir a carga excessiva no Poder Judiciário, as arbitrariedades presentes nas decisões judiciais e o descontentamento das partes com a decisão final do processo. Além disso, esses métodos ajudam a aumentar a eficácia na resolução de conflitos, promovendo a segurança jurídica, a construção social de soluções amigáveis e a liberdade de escolha. Ademais, essas abordagens são essenciais para assegurar os princípios constitucionais de acesso à justiça e a duração razoável do processo, em todas as suas dimensões, pois proporcionam aos jurisdicionados uma análise detalhada e específica de suas questões.

A promoção de métodos eficazes para a resolução de conflitos, especialmente a mediação e a conciliação, resulta na redução dos custos operacionais e de pessoal para o Poder Judiciário. Dessa forma, a jurisdição pode

utilizar os recursos economizados para resolver questões que são obrigações exclusivas do Estado, além de direcionar esforços para outras problemáticas sociais. Assim, a atuação do sistema jurídico em busca de eficiência funcional se torna evidente quando há uma distribuição do poder decisório, sempre que possível, entre os particulares por meio do consenso, aliviando a carga sobre os tribunais.

Ademais, ao se reduzir as demandas que precisam percorrer todas as etapas processuais, há um aumento significativo na agilidade de resolução de todos os processos, tanto os que são resolvidos por meio de consenso quanto aqueles que permanecem na esfera judicial, uma vez que o total diminui. Da mesma forma, ao incentivar a consensualidade, o Poder Judiciário consegue prevenir os diversos desdobramentos da ação proposta, frequentemente incluindo a fase de execução de sentença, que costuma ser complexa.

No entanto, os benefícios obtidos pelo Poder Judiciário não devem se sobrepor aos objetivos para os quais a mediação e a conciliação foram criadas. É evidente que esses mecanismos têm como foco primordial as partes em litígio e a sociedade, pois, como já mencionado, facilitam a compreensão dos sentimentos e a promoção da paz social. Portanto, o objetivo principal é atender às necessidades dos litigantes, enquanto os benefícios para o Estado são considerados desdobramentos secundários dessa ação (Salles *et al.*, 2020).

Dessa forma, a eficácia da mediação e da conciliação como métodos adequados para resolver conflitos depende da necessidade de uma transformação estrutural e prática na compreensão do conflito. Uma vez que o conflito é uma parte intrínseca da sociedade e é incentivado nas faculdades de Direito, é imprescindível que toda a comunidade se empenhe em promover mudanças nos comportamentos, abrangendo todos aqueles que, de alguma forma, contribuem para a gênese do conflito, desde os operadores do direito até os litigantes e os administradores da justiça.

Dessa maneira, mesmo que os índices de soluções consensuais sejam baixos e existam críticas válidas sobre os mutirões realizados, a mediação e a conciliação permanecem como os métodos mais apropriados e eficazes para garantir a justiça e o acesso a ela. Afinal, [...] a verdadeira justiça é obtida por meio do consenso [...] (Sanomya, 2019, p. 72), que abrange todas as partes envolvidas no litígio, sem se restringir ao que foi especificamente submetido à jurisdição estatal.

Assim, esses métodos de resolução consensual representam a maneira mais ética e eficaz de o Estado fomentar a pacificação social.

5 CONCLUSÃO

Ao realizar uma análise cuidadosa de todos os princípios constitucionais abordados neste estudo, assim como das vantagens e desvantagens dos métodos consensuais, chega-se à conclusão de que a mediação e a conciliação são, de fato, meios adequados para a resolução de conflitos. Esses métodos têm o potencial de transformar a cultura de adversidade, incentivar o diálogo, minimizar os problemas do Poder Judiciário, acelerar o trâmite de demandas e criar soluções justas, éticas e adaptadas a cada situação específica.

A excessiva judicialização dos conflitos, que afeta a sociedade contemporânea, dificulta a realização da justiça e a efetivação dos princípios constitucionais, especialmente o acesso à jurisdição e o devido processo legal. Como resultado, esse problema se desdobra em diversas outras questões, frequentemente chamadas de crises do Poder Judiciário, como a escassez de recursos, a falta de eficiência e a lentidão na resolução dos litígios. Dessa forma, a ampliação do direito de acesso à justiça não foi acompanhada pelo avanço da Justiça e de seus profissionais.

Dessa forma, a decisão consensual é financeiramente mais vantajosa para todos os participantes do processo e do litígio. É evidente que tanto o Estado quanto as partes economizam recursos financeiros ao evitar a estrutura complexa e demorada exigida pelo trâmite processual convencional, que envolve muitos rituais a serem seguidos. Além disso, a natureza voluntária do acordo é crucial para evitar que o processo se prolongue, já que a consensualidade previne a interposição de recursos e novas contestações decorrentes de insatisfações com o resultado.

Entretanto, a eficácia da mediação e da conciliação como métodos apropriados para a resolução de litígios está intimamente ligada à necessidade de uma mudança social. Isso se relaciona com o objetivo de promover a pacificação social, pois a existência de conflitos é prejudicial para todos os indivíduos e, além de agravar os problemas enfrentados pelo Poder Judiciário, dificulta a aplicação desses métodos. Portanto, uma nova visão sobre o conflito requer a transformação do próprio ensino jurídico, visto que a judicialização é amplamente promovida nas faculdades de Direito, enquanto a resolução consensual não recebe a mesma atenção.

Além disso, a resolução de conflitos por meio dessas abordagens distintas permite que as partes envolvidas amadureçam, cultivem empatia e, possivelmente, se reaproximem, favorecendo a melhoria ou transformação das relações entre si e com futuros potenciais litigantes. Assim, é possível alcançar a colaboração entre os indivíduos em desacordo, garantindo a confidencialidade e proporcionando economia de tempo, dinheiro e recursos, além de preservar vínculos futuros. Nesse contexto, a mediação e a conciliação se revelam instrumentos essenciais para promover a inclusão e a paz social, ao criar soluções adequadas.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Código de Processo Civil**, Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. Palácio do Planalto, 2015. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 5 out. 2024.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Palácio do Planalto, 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 5 out. 2024.
- BRASIL. **Lei n.º 13.140**, de 26 de junho de 2015. Palácio do Planalto, 2015a. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm?origin=instituicao>. Acesso em: 05 out. 2024.
- BRASIL. **Lei n.º 9.099**, de 26 de setembro de 1995. Palácio do Planalto, 1995. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm>. Acesso em: 07 out. 2024.
- BRASIL. **Lei n.º 9.307**, de 23 de setembro de 1996. Palácio do Planalto, 1996. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm>. Acesso em: 09 out. 2024.
- CAMBI, Eduardo; MEDA, Ana Paula. Compreensão crítica da mediação no processo judicial. **Revista do Ministério Público do Estado de Goiás**, Goiânia, ano XXI, n. 34, pág. 81-96, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://www.mpggo.mp.br/revista/dados_revista13/revista13_dados6.html>. Acesso em: 15 out. 2024.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Traduzido por Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1988.
- COBO, Felipe Forte. **Consensualidade e gerenciamento do processo: a conciliação e a mediação como instrumentos de fomento ao gerenciamento consensual do processo**. 2021, 326 fls. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de São Paulo – USP, São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-22072022-083325/pt-br.php>>. Acesso em: 10 out. 2024.
- Conselho Nacional De Justiça. Justiça em números. **Base nacional de dados do Poder Judiciário – DATAJUD**. CNJ, 2023. Disponível em: <<https://justica-em-numeros.stg.cloud.cnj.jus.br/conciliar-legal-2023/>>. Acesso em: 20 set. 2024.
- Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 125**, de 29 de novembro de 2010. CNJ, 2010. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 05 out. 2024.

CORDIOLI, Leandro. A justiça como um tema ético e personalista: revisitando o caráter como garantia complementar do Estado de Direito *in* CORDIOLI, Leandro; MARTINS, Michelle Fernanda; LIMA, Vinícius de Melo (orgs). *Ética, direito e justiça: questões atuais*. Porto Alegre: Editora Fi, 2020, p. 69-83. **Academia.edu**, 2020.

Disponível em:

<https://www.academia.edu/44637539/A_JUSTI%C3%87A_COMO_UM_TEMA_%C3%89TICO_E_PERSONALISTA_REVISITANDO_O_CAR%C3%81TER_COMO_GARANTIA_COMPLEMENTAR_DO_ESTADO_DE_DIREITO>. Acesso em: 15 out. 2024.

DINAMARCO, Cândido Rangel; BADARÓ, Gustavo Henrique Righi Ivahy; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. **Teoria geral do processo**. 32 ed. São Paulo: Malheiros, 2020.

GHISLENI, Ana Carolina. As dificuldades enfrentadas pelo Estado e pela jurisdição e a mediação como método eficaz no tratamento de conflitos. In SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). *Acesso à justiça e mediação*. Curitiba: Multideia, 2013. **Academia.edu**, 2013. Disponível em:

<https://www.academia.edu/28027287/ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_E_MEDIACAO>.

<https://www.academia.edu/28027287/ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_E_MEDIACAO.pdf>. Acesso em: 29 set. 2024.

GIMENEZ, Charlise P. Colet; VETORETTI, Marina. A abordagem ao conflito na sociedade contemporânea: uma análise do poder judiciário versus a mediação. In SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). *Acesso à justiça e mediação*. Curitiba: Multideia, 2013. **Academia.edu**, 2013. Disponível em: <https://www.academia.edu/28027287/ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_E_MEDIACAO.pdf>. Acesso em: 29 set. 2024.

GONÇALVES, Marcus Vinícius Rios. **Direito processual civil esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2017.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Mediação e gerenciamento do processo: revolução da prestação jurisdicional: guia prático para instalação do setor de conciliação e mediação**. São Paulo: Atlas, 2008.

IWAKURA, Cristiane Rodrigues. Em busca de um novo conceito de jurisdição.

Academia.edu, 2015, p. 112-132. Disponível em: <

https://www.academia.edu/46912540/Em_Busca_De_Um_Novo_Conceito_De_Jurisdi%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 10 out. 2024.

JUDICIÁRIO. 12% dos processos de 2023 foram resolvidos por meio de conciliação. **Consultor Jurídico**, 2024. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2024-mai-30/12-dos-processos-de-2023-foram-resolvidos-por-meio-de-conciliacao/>>. Acesso em: 10 out. 2024.

MADUREIRA, Cláudio. **A autocomposição no direito brasileiro: tribunal multiportas, base normativa, administração da justiça e administração do processo**. Vitória: EDUFES, 2021.

MARTINS, Silvana Nobre; CASTILHO JÚNIOR, Christovam. Justiça restaurativa e mediação como forma de solução de conflitos. **Revista FANORPI de Divulgação Científica**. Vol. 01, n.º 10, p. 84-107, 2024. Disponível em: <<https://fanorpi.com.br/universitas/index.php/revista/article/view/274/263>>. Acesso em: 15 out. 2024.

MAZZEI, Rodrigo; CHAGAS, Bárbara Seccato Rui. Métodos ou tratamentos adequados de conflitos? **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, Edição Especial, Ano 3, n.º 1, maio, 2018. Disponível em: <https://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2018/05/revista_esa_6_13.pdf>. Acesso em: 20 out. 2024.

OXFORD LANGUAGES. Conciliar. **Google**, 2024. Disponível em: <https://www.google.com/search?q=conciliar+dicionario&rlz=1C1GCHX_enBR1125BR1125&oq=conciliar+dicionario+&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyCggAEEUYFhgeGDkyCAgBEAAYFhgeMgolAhAAGA8YFhgeMgolAxAAGA8YFhgeMgolBBAAGA8YFhgeMgolBRAAGA8YFhgeMgolBhAAGIAEGKIEMgolBxAAGIAEGKIEMgolCBAAGIAEGKIEMgolCRAAGIAEGKIE0gEINDk0M2owajSoAgCwAgA&sourceid=chrome&ie=UTF-8>. Acesso em: 08 out. 2024.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. Acesso à justiça no Estado contemporâneo: concepção e principais entraves. *in* SALES, Lília Maia de Moraes; LIMA, Martonio Mont'Alverne Barreto. (Org.). Constituição, democracia, Poder Judiciário e desenvolvimento - estudos em homenagem a José de Albuquerque Rocha. Florianópolis: Conceito, 2008. p. 237-276. **Academia.edu**, 2008. Disponível em: <https://www.academia.edu/43621404/ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_NO_ES_TADO_CONTEMPOR%C3%82NEO_CONCEP%C3%87%C3%83O_E_PRINCIPAIS_ENTRAVES>. Acesso em: 10 out. 2024.

SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (coord.). **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

SANOMYA, Renata Mayumi. **Mediação e conciliação com o Poder Público**. 2019, 249 fls. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de São Paulo – USP, São Paulo, 2019. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-28082020-024108/pt-br.php>>. Acesso em: 08 out. 2024.

SANTOS, Elaine Cher Alexandre dos; BORGES, Pedro Pereira. Mediação como instrumento para solução de conflitos: direito fundamental de acesso à justiça. **Revista de Direito Brasileira**. v. 20, n. 8, p. 146-173. São Paulo, 2018. Disponível em: <<https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/3168>>. Acesso em: 5 out. 2024.

SARLET, Gabrielle Bezerra Sales; JOÃO, Catharine Black Lipp. A mediação extrajudicial online como uma alternativa apropriada para a resolução de conflitos em tempos pandêmicos. **Revista de Estudos e Pesquisas Avançadas do Terceiro Setor**, v. 8, n.º 1, jan/jul, 2022. Disponível em:

<<https://portalrevistas.ucb.br/index.php/repats/article/view/12561>>. Acesso em: 25 set. 2024.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. **Curso de direito constitucional**. 8. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

SPENGLER NETO, Theobaldo; BECK, Augusto Reali. A busca de outras estratégias na resolução de conflitos. In SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). Acesso à justiça e mediação. Curitiba: Multideia, 2013.

Academia.edu, 2013. Disponível em:

<https://www.academia.edu/28027287/ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_E_MEDIAC%C3%87O_pdf>. Acesso em: 29 set. 2024.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. Rio de Janeiro: Método, 2023.