

## OS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS SOB A PERSPECTIVA DO ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL

Camilla Mattos Paolinelli<sup>1</sup>  
Ana Luísa Costa<sup>2</sup>  
Dominick Barroso<sup>3</sup>  
Elaine Reis<sup>4</sup>  
Maria Eduarda Santa Rita<sup>5</sup>  
Patrícia Mendes<sup>6</sup>

**RESUMO:** O presente trabalho pretende analisar os métodos adequados de solução de conflitos no Brasil, sob a ótica do acesso à justiça. Para tanto, parte-se do seguinte problema: os métodos adequados de resolução de conflitos contribuem para a efetivação do acesso à justiça no Brasil? A hipótese investigada é a de que, a despeito de os métodos adequados de solução de conflitos se edificarem sobre uma lógica de aprimoramento do acesso à justiça mediante a abertura de mais uma porta de acesso e do fortalecimento do protagonismo dos envolvidos para a produção de soluções mais consentâneas aos seus interesses, dados empíricos do sistema brasileiro indicam que os métodos adequados não têm surtido o efeito desejado: seja porque estes são orientados por uma lógica de redução de acervo ou porque foram integrados como uma etapa obrigatória dos procedimentos judicializados. Assim, o objetivo central do trabalho é verificar como, apesar dos propósitos positivos dos métodos adequados de resolução de conflitos para fortalecimento das perspectivas de acesso à justiça, a forma como tais métodos estão sendo empregados no Brasil acaba por sugerir o enfraquecimento de seus propósitos. A metodologia utilizada é a jurídico-teórica e a breve análise de dados, partindo-se de uma perspectiva macro para micro analítica.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça. Métodos de resolução adequados de conflito. Autocomposição. Processo Civil.

### ACCESS TO JUSTICE IN BRAZIL: THE CURRENT STAGE OF ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

<sup>1</sup> Doutora e mestra em Direito Processual pela PUC Minas. Professora Adjunta I do Departamento de Direito (FMD) da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais e do IEC PUC MINAS. Membro do NDE do curso de graduação em Direito da PUC Minas - Barreiro. Membro da IBDP – Instituto Brasileiro de Direito Processual, ABEP – Associação Brasileira de Processualistas, da ACADEPRO e da Comissão de Inteligência Artificial da OAB/MG. Pesquisadora FIP/FAPEMIG-PUC Minas 2024-2025 e integrante do Projeto de Extensão “Pedalando com a PUC: envelhecimento saudável e ações intergeracionais”. Advogada com experiência nas áreas de direito civil e processual civil, famílias, gênero, tecnologia e defesa de vulneráveis. *Lattes:* <http://lattes.cnpq.br/2532984344080424>.

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Direito da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – Campus Serro, atualmente cursando o 10º período da graduação.

<sup>3</sup> Acadêmica do curso de Direito da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – Campus Serro, atualmente cursando o 10º período da graduação.

<sup>4</sup> Acadêmica do curso de Direito da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – Campus Serro, atualmente cursando o 10º período da graduação.

<sup>5</sup> Acadêmica do curso de Direito da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – Campus Serro, atualmente cursando o 10º período da graduação.

<sup>6</sup> Acadêmica do curso de Direito da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – Campus Serro, atualmente cursando o 10º período da graduação.

**ABSTRACT:** The present work intends to analyze the adequate methods of conflict resolution in Brazil, from the perspective of access to justice. To do so, we start with the following problem: do adequate methods of conflict resolution contribute to the effective access to justice in Brazil? The investigated hypothesis is that, despite the adequate methods of conflict resolution, they are built on a logic of improving access to justice by opening yet another access door and strengthening the protagonism of those involved in the production of more solutions. In line with its interests, empirical data from the Brazilian system indicate that the appropriate methods have not had the desired effect; either because these are guided by a logic of reducing the collection or because they were integrated as a mandatory step in the judicial proceedings. Thus, the main objective of the work is to verify how, despite the positive purposes of adequate methods of conflict resolution to strengthen the perspectives of access to justice, the way in which such methods are being used in Brazil ends up suggesting the weakening of their purposes. The methodology used is legal-theoretical and brief data analysis, starting from a macro to micro analytical perspective.

**Keywords:** Access to justice. Appropriate conflict resolution methods. Self composition. Civil Procedure.

## 1 INTRODUÇÃO

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, estabeleceu-se a previsão legislativa do direito social ao acesso à justiça, elencado no art. 5º, XXXV, da CF/88, que dispõe que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Nesse sentido, cumpre destacar, conforme ensina Maria Tereza Aina Sadek:

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

Em que pese o texto constitucional de 1988 ter consagrado o direito de acesso como um direito social, que exige prestações positivas do Estado brasileiro, antes disso, esforços mundiais já apontavam significativas preocupações em torno do acesso à justiça. Desde a década de 1970, Mauro Cappelletti e Bryant Garth, por meio da idealização do “Projeto Florença de Acesso à Justiça”, já vinham traçando estratégias para o diagnóstico e para a correção dos principais problemas de acesso ao Judiciário e às formas de resolução de conflitos em diversos países.

Levando em conta essa premissa, o presente artigo objetiva, através de uma investigação jurídico-teórica, relacionar o conceito de acesso à justiça ao modelo multiportas brasileiro, a

fim de analisar os meios adequados de resolução de conflitos<sup>7</sup> (MASCs; ADRs) existentes no Brasil nas esferas processuais e pré-processuais, bem como os impactos – processuais e sociais – de sua implementação.

Para tanto, a pesquisa parte do seguinte problema: os métodos adequados de resolução de conflitos contribuem para a efetivação do acesso à justiça no Brasil? A hipótese investigada é a de que, a despeito de os métodos adequados de resolução de conflitos se estruturarem sobre uma lógica de aprimoramento do acesso à justiça, mediante a abertura de mais uma porta de acesso e do fortalecimento do protagonismo dos envolvidos para a produção de soluções mais consentâneas aos seus interesses, dados empíricos do sistema brasileiro indicam que os métodos adequados não têm surtido o efeito desejado.

Para que os objetivos da presente pesquisa sejam alcançados, propõe-se, em um primeiro momento, a apresentação de um giro histórico para a conceituação do acesso à justiça. Faz-se breve panorama da primeira pesquisa mundial realizada acerca do tema, para identificar, na sequência, como o referido direito social foi incorporado no ordenamento jurídico brasileiro, e os reflexos da ação do legislador brasileiro.

Em continuidade, realiza-se a apresentação do Tribunal Multiportas, descrevendo o instituto, assim como definindo o que são e quais são os métodos adequados de resolução de conflitos adotados no ordenamento jurídico brasileiro, quais sejam: a mediação, a conciliação, a negociação, a arbitragem e a ODR (resolução *online* de disputas).

Ao final, tece-se crítica acerca dos institutos e métodos apresentados à luz da forma como vêm sendo implementados no Brasil. Através da análise da legislação e de dados, pretende-se revelar qual é o paradoxo gerado em virtude do modo como os métodos adequados vem sendo empregados no país. Faz-se isso com base na identificação da perspectiva neoliberal de processo que têm contaminado as diretrizes do modelo constitucional de processo e justificado o uso dos métodos adequados de resolução de conflitos tão apenas com o propósito de redução de acervo e, muitas vezes, estimulado que os MASCs funcionem como filtros ao acesso à justiça.

## **2 Compreendendo o acesso à justiça: o Movimento Florença e o significado de acesso à justiça dado pela Constituição Brasileira de 1988**

---

<sup>7</sup> Vale destacar, de antemão, que o presente texto, por vezes, utilizará as siglas MASCs (Métodos adequados de solução de conflitos) e ADR (resolução adequada de disputas) para se referir aos métodos adequados de resolução de disputas investigados na pesquisa.

De acordo com Asperti, Costa e Gabbay, o acesso à justiça é um direito social previsto na Constituição Federal de 1988, promulgada em período de redemocratização “[...] posterior a um regime ditatorial que tornou o Poder Judiciário praticamente inacessível aos brasileiros por cerca de duas décadas” (p.156). Encontra-se previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988, que estabelece que nenhuma lei excluirá do Judiciário lesão ou ameaça de direito.

Segundo as autoras, a categorização do direito de acesso à justiça como um direito social é uma característica muito própria do direito brasileiro, que torna o acesso à justiça exigível especialmente no sistema de justiça estatal, tanto na sua dimensão substancial de transformação social pela efetivação de direitos, quanto na sua dimensão procedimental relacionada à ampliação, racionalização e controle do aparato (instituições e procedimentos) governamental de realização dos direitos (ASPERTI, COSTA, GABBAY, 2019, p. 157).

Asperti sustenta que, além de um direito social, o acesso à justiça civil é ainda concebido como um método de estudo que avalia as experiências que as pessoas têm com eventos, organizações e instituições da justiça civil. Por isso, o acesso à justiça é também de uma perspectiva metodológica de pesquisa que focaliza na investigação sobre quem é capaz ou deseja utilizar o sistema de garantia de direitos (quem tem acesso) e com quais resultados recebe (“quem recebe o que” – tipos de justiça) (ASPERTI, 2018, p.42).

Portanto, o acesso à justiça deve ser compreendido considerando essa dupla dimensão: trata-se de um direito social que exige que o Estado brasileiro faça escolhas políticas que importarão na definição de quem tem ou não tem acesso à justiça bem como de uma perspectiva de pesquisa que avalia as dimensões procedimentais (obediência ao devido processo) e substanciais (justiça dos resultados) para aqueles que acessam o sistema de justiça<sup>8</sup> para a resolução dos seus conflitos.

A expressão acesso à justiça ficou mundialmente conhecida a partir da década de 1970, através dos estudos de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, idealizadores do denominado “Projeto Florença de Acesso à Justiça”. Referido projeto mobilizou estudiosos do direito e das ciências sociais, com a finalidade de apanhar dados acerca do direito processual e do sistema judicial dos diversos países participantes.

Foi idealizado com o intuito de investigar as causas e de encontrar soluções para as recorrentes mazelas da atividade jurisdicional, identificadas como nota comum no contexto dos

---

<sup>8</sup> A expressão sistema de justiça se refere não apenas ao Poder Judiciário, mas a todas as técnicas de resolução de conflitos, tais como mediação, arbitragem, conciliação, ODR e outras. Especialmente dentro de uma concepção de justiça multipartas.

23 países<sup>9</sup> investigados no projeto: morosidade, custos e formalismo excessivos nos procedimentos judiciais, além de questionamentos acerca da capacidade técnica dos juízes e dos advogados para atender às demandas dos novos direitos (difusos, metaindividuais e coletivos) (PAOLINELLI, 2014, p.170). O discurso do movimento tentou “equacionar as relações entre o processo civil e uma justiça social, entre igualdade jurídico-formal e desigualdade socioeconômica, partindo da concepção de Estado Protetivo e de Bem-Estar Social” (NUNES, 2011, p.116).

Cappelletti e Garth sustentavam que a amplificação do direito de acesso ao Poder Judiciário estaria condicionada a quatro condições: (1) barateamento das ações; (2) diminuição do tempo de duração dos procedimentos; (3) garantia de tratamento equânime para as partes; (4) aumento do número de sujeitos de direito autorizados a postular em juízo (principalmente para a defesa de direitos coletivos e difusos) (OLIVEIRA, 2003).

Neste projeto, os autores identificaram o que ficou nomeado como as três ondas renovatórias do acesso à justiça. Tais ondas discorriam sobre os óbices ao pleno exercício deste direito.

Explica-se: a primeira onda se referiu à garantia do direito ao acesso à justiça pela população hipossuficiente, demonstrando os entraves decorrentes da pobreza, dentre os quais é possível identificar a intimidação pelo formalismo, o linguajar complexo da área, a ausência de conhecimento a respeito da existência de violações ao sistema jurídico, a dificuldade de compreensão ou o desconhecimento a respeito dos direitos existentes e das garantias disponíveis para protegê-los, o elevado valor dos custos para a contratação de advogados, bem como para o excesso de despesas para acessar o Judiciário<sup>10</sup>.

A segunda onda se caracterizou pelo objetivo de centrar atenção não apenas nos direitos individuais, mas principalmente nos direitos difusos e coletivos, referentes a grupos, minorias, e ao corpo social de maneira geral. E a terceira onda fez referência à criação de meios

---

<sup>9</sup> Andorra, Argentina, Bolívia, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Equador, El Salvador, Espanha, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Portugal, República Dominicana, Uruguai e Venezuela. Mesmo fora do projeto, o Brasil sentiu os reflexos das reformas propostas por ele.

<sup>10</sup> Como afirma Sadek, sociedades com desigualdade econômica e social apresentam alta probabilidade de que amplas camadas de sua população sejam caracterizadas pelo desconhecimento de direitos, e a assimetria de renda impulsiona as diferenças nos graus de escolaridade, de moradia, de saúde e de bem-estar em geral que, juntamente com as limitações das redes de proteção social, levam ao que a autora denomina de desigualdades cumulativas. (SADEK, Maria Tereza. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. Revista USP, n. 101, p. 55-66, 30 maio 2014, p. 59).

Alternativos (aqui denominados adequados<sup>11</sup>) de resolução dos conflitos, formas diversas capazes de simplificar o processo dentro do aparato judicial.

Posto isto, é necessário dirigir o olhar especificamente para o Brasil. Logo após a conclusão e a publicação dos resultados do Projeto Florença de Acesso à Justiça, o país passou pelo processo de redemocratização pós-regime ditatorial, o que, somado a outros entraves do país, tornava árdua a missão de se encaixar nas três ondas propostas por Garth e Cappelletti. Apesar de não ter marcado presença no projeto, o Brasil precisava primeiramente expandir para toda a sua população o alcance do conjunto de direitos básicos aos quais a grande maioria dos brasileiros ainda não possuía acesso.

Foi assim que o tema de acesso à justiça ganhou assento no Artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal como um direito social, conforme já dito.

Nesse sentido, podemos afirmar que a intenção do legislador constituinte foi dar acesso a quem desde sempre esteve excluído do Poder Judiciário, fosse em razão de aspecto financeiro ou formal, tentando eliminar os obstáculos ao direito de acesso, tais como o alto custo de demanda, a morosidade do processo, acesso a advogados, ausência de mecanismos processuais para a defesa de direitos coletivos.

De acordo com Ommati: “Mais do que direito à jurisdição, o Texto Constitucional instituiu um direito de se provocar o Judiciário sempre que o cidadão entender que seu direito foi violado ou se encontra em vias de ser violado” (OMMATI, 2020, p.215).

Ainda de acordo com o autor, a Constituição de 1988, ao estabelecer a abertura do judiciário para acesso do cidadão, inaugurou o modelo constitucional de processo por meio de um verdadeiro conjunto de direitos processuais-fundamentais que todo cidadão tem o direito de usufruir (OMMATI, 2020, p.160): contraditório, ampla defesa, isonomia, devido processo, direito ao advogado, juízo natural, duração razoável dos procedimentos, publicidade, fundamentação das decisões, direito ao recurso formam juntos um bloco aglutinante de garantias que salvaguardam o cidadão de abusos estatais.

De acordo com Asperti, Costa e Gabbay (2019, p.160-162), a opção da Constituição pela previsão de uma série de garantias processuais que viabilizam a defesa de direitos difusos e coletivos como a Ação Civil Pública, a Ação Popular, a Ação de Improbidade Administrativa, o Mandado de Segurança Coletivo, o Inquérito Civil Público além do incentivo à instituição do microsistema dos juzizados especiais, do sistema de proteção e defesa do consumidor e do sistema de defesa do meio ambiente, consagrou a percepção do aspecto

---

<sup>11</sup> O uso do termo “alternativos” é criticado em função de este fazer parecer que o processo judicial é o meio por excelência, posicionando os demais como meros meios subsidiários.

redistributivo do direito de acesso à justiça. Isso porque se passou a permitir que interesses sociais - antes não representados ou que não chegavam ao sistema de justiça - conseguissem ingresso em um mecanismo oficialmente estatal de resolução de conflitos.

Contudo, como também afirmam as autoras, ao longo do tempo e de várias reformas judiciárias e legislativas, percebe-se que a pauta de redistribuição de acesso à justiça foi perdendo cada vez mais espaço. (ASPERTI; COSTA; GABBAY, 2019, p.164-168).

A diretriz de redistribuição do acesso à justiça vem sendo gradativamente substituída por outra agenda. Esta última dirige seu foco para a redução dos custos e para a celeridade nos litígios, numa linha de gestão do Judiciário em si e não dos que o acessam. De acordo com os autores Cunha e Almeida (2012, p. 368-369), alguns motivos podem justificar essa mudança de direção para a pauta racionalizadora, cabendo citar, especialmente, as reformas do Estado (incluindo o Judiciário, por óbvio) intencionando a inserção do Brasil na ordem internacional e o seu desenvolvimento econômico.

A nova agenda de reformas do Judiciário é também justificada pelo discurso de existência de um enorme número de litígios judicializados no país. De acordo com o relatório Justiça em Números 2021 (CNJ), no ano de 2020, existiam 75,4 milhões de processos no Brasil, com tempo médio de tramitação de 1 ano e 7 meses para a fase de conhecimento.

Boa parte desses processos se caracterizam como litígios repetitivos e têm como característica comum a presença de duas figuras explicativas do jogo de forças presente no sistema brasileiro (também em boa parte dos sistemas de justiça do mundo). Trata-se, segundo Galanter (1974), dos Jogadores Habituais (JH) e dos Participantes Eventuais (PE).

Os primeiros são aqueles que habitualmente acessam à justiça, possuem experiência e expertise, sabem formular estratégias e obter vantagens ao longo do processo jurisdicional. Enquanto os segundos são aqueles que quase não possuem acesso, eventualmente são participantes de litígios, e, quando o são, nunca se encontram em posição de vantagem. É nesse contexto que se coloca o paradoxo das “demandas demais e demandas de menos”, uma vez que a sobrecarga no Judiciário não se dá porque o pleno acesso à justiça foi alcançado, mas sim, porque existem as demandas de massa ou demandas repetitivas, que são justamente as tidas entre grandes empresas e pessoas físicas.

Como consequência, o que se tem é uma descrença no Poder Judiciário. De acordo com pesquisa realizada pela FGV-SP, aproximadamente 90% dos brasileiros consideram o Judiciário caro, moroso, pouco honesto e complexo, de forma que “não compensa” ingressar com ação judicial para resolver qualquer questão (SADEK, 2014, p. 62-63).

Além disso, é possível afirmar que, hoje, considerável parte da população<sup>12</sup> não é capaz de reconhecer quando um direito é lesionado (*naming*), não sabe perceber o conflito e a quem imputar essa lesão (*blaming*) e, por fim, não chegam até o judiciário ou, então, chegam a outros canais de solução que não sejam o estatal (*claiming*) (FELSTINER, ABEL, SARAT, 1980-1981, p. 631-654).

Destarte, fica clara a necessidade de, novamente, alterar-se a agenda de pesquisa quanto ao acesso à justiça no Brasil, visto que, cada vez mais, ele está sendo atribuído a quem já o possui ou já o utiliza em demasia.

Portanto, além do aperfeiçoamento dos canais de escuta, iniciativas legislativas voltadas especificamente para a ação coletiva e técnicas visando eliminar as condutas ilícitas dos jogadores habituais - grandes litigantes -, também são muito importantes meios adequados de resolução de conflitos. Neles, o litigante buscará por respostas para os seus problemas jurídicos não diretamente ligadas ao Poder Judiciário ou impostas por ele.

Nesse cenário, a conciliação, a mediação e a arbitragem têm sido citadas, frequentemente, como meios que podem importar em soluções, por vezes, mais adequadas que as adjudicadas pelo Estado, além de serem procedimentos mais céleres, pacíficos e menos onerosos para o cidadão.

Como se verá a seguir, nesses métodos, há um terceiro imparcial cuja função é escutar ativamente as partes, identificar questões e interesses destas, garantir o equilíbrio nas sessões, e, a depender do método, sugerir ou estimular que as partes celebrem um acordo final, entre outras atribuições.

Os métodos adequados consistem num alargamento da porta de entrada do acesso à justiça e podem importar em melhorias na porta de saída do sistema, na medida em que sugerem um incremento na qualidade dos resultados obtidos (SURIANI, 2021). Portanto, para a sua melhor compreensão, abordaremos, na sequência, o papel do Tribunal (ou justiça) Multiportas.

### **3 O TRIBUNAL MULTIPORTAS E O REFORÇO DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS NO BRASIL**

---

<sup>12</sup> Nesse sentido, ver: FGV: ICJ Brasil, 2017, p. 17. IBGE: Características do acesso à justiça no Brasil, 2009, p. 212. IBGE: Características do acesso à justiça no Brasil, 2009, p. 216.

Ao tratar dos métodos adequados de solução de conflito, urge contextualizar, ainda que sucintamente, o Tribunal Multiportas - modelo desenvolvido por Frank Sander, professor de Direito de Harvard.

Nesse sentido, faz-se pertinente conhecer as origens e o desenvolvimento do Tribunal Multiportas, como também conceituar o que a proposta significa. De acordo com Sander, o objetivo do projeto multiportas é o de analisar as diferentes formas de resolução de controvérsias para cada tipo de conflito. Entre as opções de mediação, arbitragem, negociação e “*med-arb*” (junção de mediação e arbitragem), verificar-se-á qual porta mais adequada para aplicar, considerando as peculiaridades do litígio (SANDER, 1978).

Tal modelo dispõe de alternativas múltiplas para resolver conflitos e não, única e exclusivamente, a jurisdição estatal. Desta forma, o sistema de multiportas viabiliza outros mecanismos de tutela de direitos com o objetivo de que cada porta atenda especificamente determinado conflito, no intuito de obter soluções mais adequadas e consentâneas aos interesses das partes.

Conforme leciona Leonardo Cunha, "a expressão multiportas decorre de uma metáfora: seria como se houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado, as partes seriam encaminhadas para a porta da mediação, ou da conciliação, ou da arbitragem, ou da própria justiça estatal" (CUNHA, 2016, p. 637).

A proposta de Frank Sander se origina na década de 1970, na esteira do movimento de acesso à justiça, e, de certa forma, ampara-se na insatisfação relacionada à resolução de controvérsias dada pelo sistema jurisdicional. Sander, na época, profere palestra intitulada *Varieties of dispute processing* (Variedades do processamento de disputas), na qual desenvolve a temática e defende um processo de resolução de conflitos de natureza flexível e distinta, com métodos diferentes face aos variados gêneros particulares de litígios, embasados em critérios adequados.

Sander ainda enfatiza a importância de “acumular e disseminar o aprendizado atualmente disponível sobre mecanismos de resolução alternativos promissores e encorajar a experimentação e a pesquisas contínuas”.

Com isso, Sander sugere que, ao lado da Jurisdição, figurem também técnicas formais de resolução de litígios que possam dar respostas adequadas a estes, que estimulem a participação ativa dos interessados, que sejam céleres e econômicas e que possam dar voz àqueles que sempre estiveram à margem do sistema de garantia de direitos.

### 3.1 Resolução Adequada de Conflitos

No que se refere propriamente à resolução adequada de conflitos, conhecida pela sigla ADR (*Alternative Dispute Resolution*), traduzida pela sigla RAD (Resolução Alternativa de Disputas) em português, deve-se ressaltar que não é adequado falar em ou métodos “alternativos” de solução de conflitos. Tal nomenclatura é considerada obsoleta justamente por sugerir que os métodos adequados são uma opção secundária, alternativa ao processo judicial. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a própria legislação já se posicionaram no sentido de estimular que tais métodos sejam integrados à estrutura do Poder Judiciário. Assim, no presente estudo, utilizaremos a expressão formas ou métodos adequados de resolução de conflitos.

Nesse sentido, de acordo com o Manual de Mediação Judicial (2016, p.17) deve-se promover uma “escolha consciente de um processo ou método de resolução de conflitos, entre vários possíveis, considerando o contexto fático da disputa”. O método mais adequado para o caso será escolhido de acordo com as peculiaridades fáticas do conflito, dentre aqueles que possam oferecer o caminho mais eficaz para solução do litígio. Há opções que focam em decisões conjuntas, unilaterais ou delegadas a um terceiro.

Feito esse introito, destacaremos, primeiramente, quais são os principais métodos adequados à resolução de conflitos, e a *posteriori*, dissertaremos a respeito das peculiaridades de cada um. São eles: negociação, mediação, conciliação, *Online Dispute Resolution* (ODR) “resolução *online* de disputas” e arbitragem

Nessa sequência, começaremos pela negociação: processo em que não há nenhuma intervenção de terceiro e a decisão do litígio cabe às partes diretamente. Partiremos, posteriormente, para a análise das formas menos interventivas, autocompositivas de resolução dos conflitos para outras mais interventivas e heterocompositivas.

### 3.1.1 Negociação

A negociação consiste em um método autocompositivo de resolução de conflitos em que as próprias partes, sem intervenção de um terceiro, buscam uma solução satisfatória para o conflito. A negociação estabelecida se desenvolve por meio de uma comunicação eficaz que pode acontecer de diversas formas, por *e-mail*, telefone, reuniões, de tal modo que as tratativas ocorrem diretamente entre os sujeitos. Ambos, ao final da negociação, objetivam estabelecer um acordo, numa solução que resolva a lide. Evidencia-se que, na negociação, não há um terceiro. Todavia, é possível a eventual presença de negociadores profissionais, contratados pelas partes, como forma de auxiliar na condução estratégica da resolução da controvérsia.

Esse método autocompositivo, sobretudo na década de 70, acarretou uma significativa evolução das ADR, ao ser proposto pela Escola de Direito de Harvard. À época, criou-se um programa de negociação que revolucionou o mundo da negociação. Um dos fundadores que participaram desse programa é o renomado William Ury que, conjuntamente com mais dois cofundadores, elaboram um livro intitulado “Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões”, um verdadeiro clássico da negociação. É importante que se diga isso, pois a partir daí se originam quatro princípios basilares que norteiam a negociação, que são: separe as pessoas do problema; concentre-se em interesses, não em posições; invente opções de ganho mútuo e insista em usar critérios objetivos. Tais princípios ditam o rumo de uma boa negociação estratégica baseada em interesses. (RENNÓ, 2017)

Dito isso, falaremos agora acerca de dois outros métodos que visam à autocomposição.

Eles estão previstos no art. 165, do CPC/15, que dispõe: “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.”

Constam também na Resolução 125/10, CNJ considerações importantes acerca desses métodos:

[...] a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças;

Mas, afinal, o que são conciliação e mediação?

### **3.1.2 Conciliação**

A conciliação é também um método que visa à autocomposição. Nela, há a presença de um terceiro conciliador que deve ser independente, imparcial e não possuir interesse algum em beneficiar uma parte em detrimento da outra. Portanto, de forma imparcial, o conciliador auxilia as partes a buscarem uma resolução para a lide.

A função essencial do conciliador é a de observar com atenção a comunicação direta entre as partes, viabilizando o diálogo e podendo atuar de forma direta e objetiva na construção do acordo.

Nesse contexto, cabe ao conciliador estimular que as partes estabeleçam um acordo. Não havendo consenso entre elas, o conciliador está autorizado a dar sugestões, apresentando possibilidades de solução de conflito. Conforme previsão legal no art. 165, §2º, do CPC/2015,

“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.”

No processo jurisdicional brasileiro, a conciliação quase sempre esteve presente, sobretudo, no processo civil, como uma das etapas do procedimento.

Atualmente, o art. 334, caput, do Código de Processo Civil de 2015 estabelece: “Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência” (art. 334, CPC/15).

Portanto, verificamos que a conciliação é um método utilizado dentro do judiciário brasileiro, como uma etapa necessária do procedimento comum do processo civil. Neste, a audiência para a tentativa de conciliação ou mediação só não ocorrerá caso os direitos discutidos em juízo não admitam autocomposição ou, se ambas as partes manifestarem desinteresse na realização da audiência da mencionada audiência (vide §1º do art. 334, CPC/15<sup>13</sup>).

Há, por fim, outras características na conciliação como a relevância do conhecimento jurídico do conciliador nas tratativas dos aspectos legais do acordo, dispondo as partes, geralmente, de apenas um encontro para acordar seus interesses e demandas.

Vale destacar que, como já dissemos, o Código de Processo Civil de 2015<sup>14</sup> reforça a conciliação como um método formal de solução de conflito, o que nada impede, contudo, que também seja realizada na esfera extrajudicial.

### 3.1.3 Mediação

---

<sup>13</sup> § 1º do art. 344. O conciliador ou mediador, onde houver, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou de mediação, observando o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária.

<sup>14</sup> 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. Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada. Art. 168. As partes podem escolher, de comum acordo, o conciliador, o mediador ou a câmara privada de conciliação e de mediação. § 1º O conciliador ou mediador escolhido pelas partes poderá ou não estar cadastrado no tribunal. Art. 170. No caso de impedimento, o conciliador ou mediador o comunicará imediatamente, de preferência por meio eletrônico, e devolverá os autos ao juiz do processo ou ao coordenador do centro judiciário de solução de conflitos, devendo este realizar nova distribuição. Art. 172. O conciliador e o mediador ficam impedidos, pelo prazo de 1 (um) ano, contado do término da última audiência em que atuaram, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes.

De acordo com o Código de Ética de Mediadores do CONIMA, “o mediador é um terceiro imparcial que, por meio de uma série de procedimentos próprios, auxilia as partes a identificarem os seus conflitos e interesses, e a construírem, em conjunto, alternativas de solução visando o consenso e a realização do acordo” (CONIMA, 2019).

Assim como os dois métodos anteriormente citados, é também a mediação um método que visa a autocomposição. Nele, há figura de um terceiro imparcial, o mediador, que contribui com a comunicação entre as partes.

A atuação do mediador, diferentemente do conciliador, é facilitar a comunicação, mas não há interferência direta desse na construção do acordo. O mediador pode, de alguma forma, colaborar com o acordo se atendo somente à comunicação das partes envolvidas, sem interferir no que será decidido.

Em consonância com o art. 165, §3º, do CPC/15 observa-se que:

O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreenderem as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (art. 165, §3º, do CPC/15).

Dessa forma, o principal objetivo não é o acordo, mas, sim, a promoção efetiva da resolução de disputa, mediante auxílio fornecido na comunicação entre as partes, de tal maneira que elas próprias visualizem um acordo ao compreender o caso em questão.

Como regra geral, estabelece o art. 4º, *caput* e § 1º da Lei 13.140/15, que “O mediador será designado pelo tribunal ou escolhido pelas partes. O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito.” A ideia é de que o mediador possa conduzir que as partes cheguem a uma solução para o conflito que lhes importe em benefícios mútuos.

Até por este motivo, na mediação, não há uma restrição acerca dos encontros. O número de sessões se estende à necessidade: quantas forem necessárias em face do interesse e da disponibilidade das partes.

Outro ponto a salientar, diz respeito à não essencialidade do conhecimento jurídico, uma vez que é trivial a atuação profissional de distintas áreas, pois, a depender do caso, é de suma importância que o mediador disponha de um saber específico, dadas a peculiaridade da lide, a necessidade de escuta ativa, de utilização de técnicas de comunicação não-violenta e a capacidade para tentar a reaproximação das partes e para viabilizar a recomposição de vínculos perdidos.

Sobre a legislação aplicável, cita-se a Lei nº 13.140/15 e o Código de Processo Civil. Ambos tratam da mediação. Contudo, a primeira trata da mediação privada como também da mediação judicial, já o CPC aborda exclusivamente sobre a mediação judicial.

### 3.1.3 ODR

Em resposta ao crescimento dos conflitos ligados ao comércio eletrônico, e, recentemente, como uma forma de viabilização da resolução de conflitos durante a pandemia do COVID-19, em face das exigências de distanciamento social, surge uma nova técnica de resolução de conflitos: a chamada *Online Dispute Resolution* (ODR), que, em português, significa resolução *online* de disputas.

As ODRs suprem as demandas das partes, trazem as vantagens financeiras e de tempo e atendem às relações ocorridas no espaço virtual. Nesse sentido, Cortés (2011) explica:

Os métodos de solução de conflitos podem ser complementados pelas TICs. Refere-se a este processo como ODR, quando ele ocorre majoritariamente *online*. Isto pode incluir a proposição do procedimento, o agendamento neutro da sessão, os processos de produção de provas, as oitivas, discussões e mesmo a entrega de decisão vinculante. (CORTÉS, 2011).

Paolinelli e Nunes (2021, p. 66) destacam que, apesar de não existir consenso em torno de um conceito único para as *Online Dispute Resolution* (ODR), no geral, é possível dizer que consistem na “aplicação da tecnologia da informação e comunicação para prevenir, gerenciar e resolver conflitos” (KATSH e RULE, 2016).

Em resumo, a ideia central da ODR consiste na possibilidade de utilizar uma variedade de tecnologias de informação e de comunicação que variam do simples serviço de bate-papo ou videoconferência, à utilização de inteligência artificial para obtenção de propostas de solução por modelos algorítmicos. Não se trata de um *software* específico, mas do uso intencional da tecnologia para facilitar a resolução de problemas. (MALONE e NUNES, 2020).

Ainda de acordo com Paolinelli e Nunes “[...] embora carreguem possibilidades abrangentes, com frequência, as ODR são, erroneamente, associadas, de modo restritivo, à resolução “alternativa” de disputas, compreendendo o uso das tecnologias da informação e da comunicação para auxiliar a resolução de conflitos em ambiente virtual.” (2021, p. 67).

Conforme os autores citados, ODR são especialmente desenvolvidas para criar ambientes virtuais favoráveis à realização de acordos, pela viabilização do diálogo direto ou intermediado. “Dentro dos ambientes projetados, trabalha-se com elementos que são ponto

comum às formas de ODR: i) Formas síncronas ou assíncronas de comunicação; ii) Desterritorialização; iii) Tecnologia como 4ª parte; iv) Redução de custos e tempo; v) Prevenção de disputas.”

Neste sentido, é mister salientar a Resolução nº 358 de 02/12/2020, do CNJ, que regulamenta a criação e a adoção de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo judiciário por meio da conciliação e da mediação.

Com a vigência dessa resolução, busca-se o suporte de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos, com a finalidade de estimular a realização de acordos e diminuir o número de soluções adjudicadas pelo Estado.

De acordo com o art.1º, §4º da referida resolução:

O armazenamento e hospedagem do sistema ficará a cargo do tribunal, a quem pertencerá todos os dados e metadados gerados ou derivados do sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação – SIREC, seja ele desenvolvido ou contratado.

Diante disso, a resolução ordena a disponibilização do Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos por meio da Conciliação e Mediação (SIREC) pelos tribunais, que pode ser desenvolvido pelo próprio tribunal ou contratado e deverá ter as seguintes funcionalidades: cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (ConciliaJud); cadastro de casos extrajudiciais; acoplamento com o sistema processual eletrônico do tribunal que o adotar ou desenvolvimento em plataforma de interoperabilidade, de forma a manter a contínua comunicabilidade com o sistema processual do tribunal respectivo; sincronização de agendas/agendamento; e geração de atas e termos de forma automatizada.

Tal resolução, ao que nos parece, contribui para a efetivação do acesso à justiça, visto que a disponibilização de plataformas de *Online Dispute Resolution* (ODR) não somente viabiliza o ingresso em juízo, mas também surte efeitos na flexibilização de participação, celeridade na solução dos litígios, menor custo, bem como estimula a autocomposição, podendo garantir, de forma adequada, a entrega de uma prestação jurisdicional. Mas também há riscos e incertezas, conforme veremos adiante.

### **3.1.4 Arbitragem**

A arbitragem é um método heterocompositivo de resolução de conflitos. Nela, há a figura de um terceiro não interessado, responsável pelo julgamento da lide. A postura adotada

pelo árbitro se assemelha à do juiz estatal. Na arbitragem, as partes objetivam convencer o árbitro para que decida favoravelmente aos seus interesses.

O árbitro, por sua vez, atua na escuta das partes, organiza a atividade probatória, valida e valora as provas produzidas, fundamenta decisões e analisa as demandas, os pontos de vistas e os direitos das partes envolvidas, com o objetivo de, ao final, proferir sentença. Ressalta-se que, contra a sentença do árbitro não cabe recurso, só é possível ação anulatória, em caso de vícios no processo (RENNÓ, 2017).

Nesse sentido, segundo art. 1º da Lei nº 9.307/96, “As pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis”. Assim, o principal objetivo da arbitragem é a obtenção de decisão proferida pelo árbitro – uma sentença arbitral - que terá força de título executivo judicial, isto é, dotada da mesma força de uma sentença judicial transitada em julgado.

Diferentemente dos outros métodos já mencionados como a negociação, a conciliação, a mediação ou mesmo das ODR, nos quais se busca um acordo ao final, na arbitragem ocorre o julgamento do conflito por um terceiro: o árbitro. O árbitro impõe uma decisão cogente às partes, portanto, não existe poder de autodeterminação. Todavia, para que a arbitragem ocorra é necessário que haja a celebração de compromisso arbitral<sup>15</sup> entre os envolvidos.

A lei de arbitragem, Lei nº 9.307/96, modificada pela Lei 13.129/15, versa sobre as bases da arbitragem e não dispõe sobre a natureza procedimental desse método. Cabe às partes decidirem a estrutura do procedimento arbitral conjuntamente com o árbitro, como também podem optar pelo regulamento de uma câmara privada. Destaca-se que, sobretudo, no ramo empresarial é a arbitragem um dos métodos mais utilizados em relação a outros métodos privados de resolução de conflitos.

Contudo, mesmo com os objetivos e benefícios salutar dos métodos adequados de resolução de conflito, veremos que o incentivo ao uso de métodos adequados de resolução de conflitos, no Brasil, aparentemente, não tem surtido o efeito desejado.

---

<sup>15</sup> É salutar entender que a convenção arbitral se trata da forma usada pelas partes que queiram levar o conflito para arbitragem a fim de oficializar essa escolha. São duas as modalidades inerentes a convenção de arbitragem, a saber: a cláusula compromissória e compromisso arbitral. A primeira versa sobre a escolha das partes pela arbitragem enquanto ainda não houver o conflito. Já o compromisso arbitral é a forma de escolha das partes pela arbitragem a partir de conflitos já existentes. Conforme previsto na Lei 9307/96, em seus artigos a seguir: art. 3º As partes interessadas podem submeter a solução de seus litígios ao juízo arbitral mediante convenção de arbitragem, assim entendida a cláusula compromissória e o compromisso arbitral. Art. 4º A cláusula compromissória é a convenção através da qual as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente a tal contrato. § 1º A cláusula compromissória deve ser estipulada por escrito, podendo estar inserta no próprio contrato ou em documento apartado que a ele se refira.

Isso porque, como demonstraremos, os números de acordos realizados no sistema público de justiça são historicamente baixos e, ainda, o recente relatório da Justiça em Números 2021, demonstra que este número caiu ainda mais no ano de 2020, em decorrência da pandemia da Covid-19.

Há que se investigar, portanto, o que tem orientado a agenda de acordos no sistema de justiça brasileiro que pode justificar, em certa medida, porque as técnicas adequadas de resolução de controvérsias não têm alcançado resultados representativos ou importado, significativamente, em aumento das portas de entrada e melhora da qualidade dos resultados de saída, em termos de acesso à justiça.

#### **4 O ACOPLAMENTO DE MÉTODOS ADEQUADOS AOS PROCEDIMENTOS JUDICIAIS: ANALISANDO OS EFEITOS DA OPÇÃO LEGISLATIVA**

Apesar dos aspectos positivos dos métodos adequados de resolução de conflitos, que foram explanados nos tópicos anteriores, para avaliar os resultados atualmente percebidos no tocante à eficácia de tais métodos em relação à amplificação do acesso à justiça, é importante entender a opção realizada pelo Brasil, a saber: o acoplamento dos métodos adequados ao sistema público de justiça (Judiciário). Segundo Ferreira (2001), acoplar significa “Unir, conectar. Juntar-se por acoplamento”.

Assim, desde a entrada em vigor do CPC de 2015, os métodos adequados passaram a ser integrados ao procedimento jurisdicional civil, obrigando que as partes se submetam à audiência de conciliação ou mediação em ações de procedimento comum. A não ser que exista recusa de ambas ou que o direito discutido não admita autocomposição, como já dito. Conforme prevê no art. 334, caput, do Código de Processo Civil de 2015:

Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência. (art. 334, CPC/15).

Nesse mesmo sentido, antes do CPC/15, a Resolução nº. 125 do CNJ, de 2010 já abordava a Política Judiciária Nacional de tratamento das ADRs, mencionando a responsabilidade do judiciário em oferecer os métodos adequados de conflito antes da sentença e, conforme observado na citada resolução, há uma intenção clara do Judiciário:

CONSIDERANDO que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem **reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças**; (Resolução nº 125 do CNJ, 2010, grifo nosso).

Também nesta via, a Resolução nº 325 do CNJ de 2020, que dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário para o sexênio 2021-2026, deixa mais evidente a intenção do judiciário em utilizar os métodos adequados de soluções de controvérsias para diminuir o número de litígios, para reduzir acervo e gerenciar passivo – uma preocupação estritamente gerencial. Ademais, as metas 1 e 2 definidas na referida resolução estabelecem a necessidade de redução de acervo como diretriz prioritária dos julgamentos:

Art. 13. A Meta Nacional 1 – Julgar mais processos que os distribuídos – e a Meta Nacional 2 – Julgar processos mais antigos –, que visam, respectivamente, à prevenção de formação de estoque e à redução de passivo processual, comporão obrigatoriamente o monitoramento da Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021 -2026. (CNJ, 2020)

Quanto à utilização dos métodos adequados de solução de conflitos, a mencionada resolução dispõe que o Poder Judiciário deve “[...] estimular a comunidade a resolver seus conflitos **sem necessidade de processo judicial [...], a fim de evitar potenciais causas judiciais e destravar controvérsias existentes**” (vide anexo I). (CNJ, 2020).

Trata-se de um indicativo fortíssimo do objetivo perseguido pelo Judiciário brasileiro no uso dos MASCs, a saber: a obtenção de celeridade e eficiência numérica decorrentes de uma destacada incapacidade institucional de gestão adequada dos conflitos existentes – de onde se conclui que os MASCs são utilizados, prioritariamente, não para oferecer soluções mais consentâneas aos interesses dos envolvidos ou para oferecer às partes mais uma porta de acesso ao sistema de justiça que seja capaz de maximizar a qualidade dos resultados das soluções das controvérsias, mas para diminuir o estoque de processos e, pretensamente, reduzir os gargalos suportados pela atividade jurisdicional.

O relatório do Justiça em Números do CNJ também torna visível essa preocupação de utilização dos MASCs para o enfrentamento da explosão dos litígios<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> “Em 2020, foi constatada na série histórica a maior redução do acervo de processos pendentes, com a redução de cerca de dois milhões de processos, confirmando a contínua tendência de baixa desde 2017. A variação acumulada nesses três últimos anos foi na ordem de -5,2%.” (CNJ, Justiça em Números, 2021, p.102). Na parte relativa ao índice de conciliação, o relatório do CNJ destaca que “Anualmente, o Conselho promove as Semanas Nacionais pela Conciliação, quando os tribunais são incentivados a juntar as partes e promover acordos nas fases

Recentemente, durante a instalação de CEJUSCs (Centros de Conciliação, Justiça e Cidadania) no Estado de Pernambuco, o Desembargador Erik Simões, coordenador do Nupemec/TJPE, destacou a perspectiva de redução do acervo processual com a inauguração de mais um CEJUSC no Estado, o que totaliza o funcionamento de 22 unidades no Judiciário estadual pernambucano: “Entendo como fundamental a instalação de mais um Cejusc. O serviço é um instrumento eficaz para a diminuição do acervo processual da comarca, que passa a contar com uma unidade judiciária específica, com profissionais capacitados a estabelecer um consenso entre as partes”. (TJPE, 2021).

No tocante à realização de mediações e conciliações em formato eletrônico, mediante sistemas de ODR, recentemente, o Desembargador Cesar Cury, do TJRJ, ao anunciar o lançamento de uma plataforma de mediação *on-line* com a inteligência artificial, afirmou que “A redução de custos e a celeridade processual serão as principais vantagens do sistema”. (TJRJ, 2021).

Falas como as dos referidos desembargadores e as passagens indicadas acima, constantes de documentos que orientam a introdução dos MASCs no Judiciário brasileiro, não são raras. Pelo contrário, são cada vez mais frequentes, e denunciam, com clareza, um notório compromisso da gestão institucional brasileira com a redução de custos, retirada dos conflitos das soluções adjudicatórias e aumento da produtividade: preocupações nitidamente neoliberais, como se verá. O foco dos métodos adequados de solução de conflitos parece não ser mais o cidadão.

Dessa forma, é possível verificar, a partir das disposições supramencionadas, que o objetivo real do tribunal multiportas foi corrompido por exigências de celeridade e eficiência imprimidas pelo próprio Judiciário que busca, a todo tempo, solucionar problemas de morosidade, eficiência, altos custos e produtividade. Não faltam argumentos de crise para justificar a política de acordos “a qualquer custo”.

Nesse sentido, Paolinelli e Nunes (2021) explanam que há, no contexto atual, uma pressão do mercado para que o Judiciário forneça um ambiente jurisdicional seguro, baixo em demandas, com custo reduzido, mais ágil e simples que atraia investimentos e desenvolvimento econômico para o país. Isso significa, que:

---

pré-processual e processual. Por intermédio da Resolução CNJ n. 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), com a finalidade de fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação.”. Todos esses esforços, não se oliva, caminham na tentativa de reduzir os 75,4 milhões de processos em trâmite no Judiciário brasileiro. Ao que tudo indica, a métrica se preocupa muito mais com o número que com a qualidade da solução dos conflitos. (CNJ, Justiça em Números, 2021, p.191).

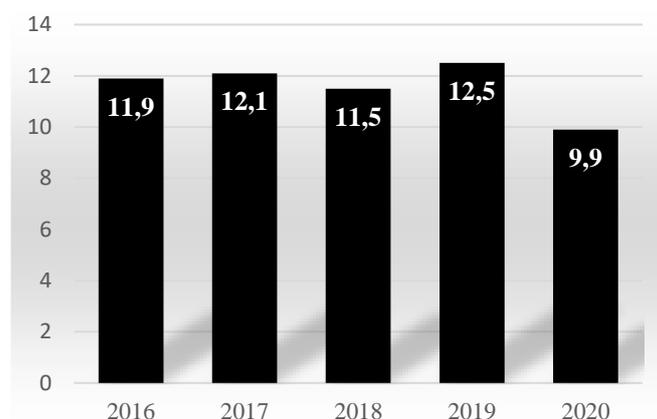
O país lida, de um lado, com uma enorme pressão do capital para adotar técnicas reformistas que, por vezes **não se preocupam em dar tratamento adequado ao conflito**, forjando ferramentas que acabam por privilegiar “aqueles que têm”; e de outro com tentativas de ofertar políticas para a implementação de espaços de diálogos e promoção da cidadania. (NUNES e PAOLINELLI, 2021, grifo nosso).

Assim, o principal objetivo do acoplamento das ADRs ao Judiciário brasileiro não seria, de fato, a resolução de disputas de forma adequada e consensual, mas sim, ‘desafogar’ o judiciário, tornando as disputas mais céleres, em busca de atender a pressão “mercado-cêntrica”. A lógica da aplicação de tais técnicas deixa de se focar na realização de direito, no protagonismo dos sujeitos e na busca de uma resposta correta para os litígios, passando a ser quase que exclusivamente uma lógica econômica, neoliberal, que prima pela redução do tempo, dos custos e pelo aumento da produtividade do Judiciário (NUNES, 2011).

Como dito, atualmente, tudo pode ser objeto de negociação, exceto se o direito discutido for incompatível com a técnicas de resolução consensual de conflito e se as partes se manifestarem de forma contrária.

Dessa forma, a abrangência e a imposição das ADRs como etapa quase que obrigatória dos procedimentos judiciais, pode ter contribuído para um número historicamente reduzido de acordos decorrentes de conciliação e mediação, conforme observado no gráfico relativo a dados dos relatórios anuais (Justiça em números) do CNJ:

**Gráfico 1 – Índice de acordos homologados**



**Fonte: Relatórios anuais do Conselho Nacional de Justiça**

Analisando o gráfico, é possível observar a queda constante no número de acordos homologados no ano de 2020 (provavelmente em decorrência da pandemia de Covid-19).

Todavia, percebe-se que, na série histórica de 2016 a 2020, este número nacionalmente nunca superou 12.5%. Disso se conclui que, aparentemente, o objetivo perseguido pelo CNJ e pelo CPC/15 nunca foi atingindo.

O objetivo institucional de redução de conflitos por meio da política de acordos também não foi alcançado, pois apesar de a série histórica do Justiça em Números 2021 do CNJ apontar que houve uma redução do acervo de processos em trâmite no judiciário: de 77,1 milhões de processos em 2019 para 75,4 milhões de processos em 2020, verifica-se que essa redução não se deu em virtude das ADRs. Pelo contrário, como se denota da leitura do gráfico acima, o percentual de acordos celebrados caiu de 12,5% (em 2019) para 9,9% (em 2021).

Portanto, pelo que se vê, o modelo brasileiro de tribunal multiportas, no formato adotado no país, vem apresentando resultados que merecem ser analisados detidamente, sobretudo a partir de suas diretrizes orientadoras (que necessitam ser problematizadas) e do baixo número de demandas resolvidas institucionalmente por meio de ADRs, o que demonstra que o sistema, tal qual instituído, não atende sequer à agenda de redução de acervo e ganho de eficiência.

Um dos motivos que pode ter contribuído para a baixa anuência dos litigantes aos acordos é a política da produtividade que orienta a atuação do Judiciário.

Segundo o Relatório Justiça em Números (2021), desde 2014, o número de produtividade por magistrado vem crescendo exponencialmente. O número de produtividade alcançou o maior valor em 2019, com 2.106 casos baixados por magistrado. À vista deste número, há que se convir que as exigências de produtividade sugerem a imposição de uma verdadeira política de “acordos a qualquer custo”. Agenda que, frisa-se, não é bem aceita por partes e advogados.

Submetendo-se à realização de acordo, partes e advogados são pressionados e intimidados a resolverem a demanda de qualquer maneira, o que gera uma resistência na adesão consensual e espontânea às ADRs e menor envolvimento / engajamento das partes nas oportunidades em que teriam real possibilidade de fala e escuta mais ativa.

Outra razão que poderia ser cogitada para explicar o baixo número de acordos, pode estar na crença das partes de que a solução adjudicada pelo judiciário seria mais confiável e justa que o próprio acordo, ou seja, as partes desconfiam da eficácia e da “justiça” das ADRs. E, por vezes, preferem enfrentar um processo, mais moroso e dispendioso, a celebrarem acordos dentro do judiciário.

Concomitante a isso, a confiança nas ADRs também é abalada em virtude da baixa qualificação e do despreparo daqueles responsáveis por conduzir os acordos judicialmente. Mediadores ou conciliadores, por vezes, são recrutados entre estudantes de direito e

serventuários do judiciário e não recebem a formação adequada para trabalhar com técnicas de comunicação não violenta ou escuta ativa. Possuem reduzido conhecimento das técnicas, e, a maioria dos estados brasileiros não municia seu Judiciário local com equipes multidisciplinares (psicólogos, assistentes sociais, mediadores) preparadas adequadamente para a realização de acordos.

É importante destacar, ainda, a figura do advogado em relação aos métodos adequados. Advogados, frequentemente, não estimulam seus clientes à adoção de métodos adequados. A uma porque existe uma ideia de que seus honorários serão reduzidos; a duas, por estarem acostumados com a cultura de litígios presente no Brasil e, ainda predominante na formação das escolas de Direito.

Por último, conforme demonstra o Gráfico 1, cumpre mencionar que a porcentagem de acordos homologados em 2020 aponta que a pandemia da COVID-19 trouxe mais dificuldade de acesso à justiça no país. Foi preciso adaptar os métodos adequados, antes realizados presencialmente, a uma prática virtual, ou seja, às ODRs.

Nesse sentido, a experiência tecnológica empregada nos acordos do ano de 2020, também parece não ter trazido grandes resultados. Isso porque além dos motivos elencados anteriormente, o Brasil não tem preparo tecnológico para lidar com as resoluções de forma virtual. A falta de acesso à tecnologia e a vulnerabilidade cibernética de boa parte da população são assuntos que merecem exaustiva pesquisa e discussão detida, considerando o contexto nacional de exclusão social e as disparidades regionais de acesso à internet. Aparentemente, o uso de tecnologia para resolver disputas por conciliação e mediação dentro do Judiciário dificultou ainda mais o acesso e a confiança das partes nas ADRs.

Assim, para que o acesso à justiça por meio das ADRs seja alcançado por todos e surta os efeitos de promoção de cidadania (aumento da porta de entrada e incremento da qualidade dos resultados na porta de saída), é necessário que as partes confiem nos métodos adequados de resolução de controvérsias, que os acordos observem o devido processo legal, que incluam uma solução pensada para e pelas partes, garantindo a autonomia, de forma que o todo o procedimento e os resultados sejam adequados à realidade daquele conflito, ou seja, tenham uma solução justa.

No entanto, a realidade está distante disso, pois ainda é marcada por um Estado em busca de atender aos interesses ‘mercado-cêntricos’, conforme será abordado no tópico seguinte.

## **5 A “BOLA DA VEZ”: COMO OS MÉTODOS ADEQUADOS TÊM SERVIDO COMO FILTROS DE ACESSO À JUSTIÇA**

### 5.1 Tendência Neoliberal no Direito Processual

A partir da década de 1990, órgãos financeiros mundiais – FMI e Banco Mundial, pressionaram países da América Latina a implementarem novas práticas de índole liberal em face o contexto de crise econômica no final de 1980, conhecida como “década perdida”. Para a realização desse ajustamento macroeconômico nos países em desenvolvimento, economistas de intuições financeiras internacionais e americanas formularam medidas, conhecidas como *Consenso de Washington*, que basicamente reforçavam a privatização das esferas públicas, implantavam um discurso neoliberal e incentivavam o livre mercado (BAHIA, NUNES, PEDRON, 2021, p. 108).

Com isso, as políticas governamentais tiveram que adotar e se adequar às novas medidas impostas, gerando impacto também na estrutura processual e na lógica operante do sistema judicial até os dias de hoje.

O novo modelo processual, para atender a essa nova estrutura social baseada em preceitos neoliberais, deveria seguir uma nova estrutura, como Nunes, Bahia e Pedron:

O modelo defendido deveria assegurar: a) uma **uniformidade decisional** que não levaria em consideração as peculiaridades do caso concreto, mas asseguraria **alta produtividade decisória**, de modo a assegurar critérios de **excelência e de eficiência requeridos pelo mercado financeiro**; e/ou b) a defesa da **máxima sumarização da cognição** que esvaziaria, de modo inconstitucional, a importância do contraditório e da estrutura coparticipativa processual que garantem procedimentos de cognição plena para o accertamento dos direitos. (BAHIA, NUNES, PEDRON, 2021, p. 110, grifo nosso).

Portanto, vislumbra-se que os mecanismos judiciais ou extrajudiciais que mais se adequam ao atual contexto, regido por tendências liberais e de operatividade empresarial, são modelos simplistas-uniformes, a ponto de desconsiderarem as especificidades de cada caso, e sumários, na medida em que não seguem os parâmetros dos tradicionais procedimentos de cognição. Mesmo que, como acima citado, esse modelo pareça inconstitucional, é considerado eficiente por atender aos interesses do mercado financeiro, principalmente ao quesito produtividade.

Tal perspectiva neoliberal do processo, que cumpre com anseios imperativos dos agentes dominantes da economia, mas é insuficiente na busca de um Estado democrático de direito, é cada vez mais evidente quando a análise de eficiência de um meio de resolução de

conflito se resume apenas na celeridade e na funcionalidade prática, ou seja, critérios quantitativos e não qualitativos.

Dito isso, constatamos que o neoliberalismo processual embasou tendências doutrinárias e legislativas, como o incentivo de uso preferencial das ADRs e incentivo à celeridade (no sentido de rapidez processual, objetivando a redução de custos e de tempo). Assim, gerou-se mais produtividade, o que pode até ter contribuído para o crescimento econômico, mas não ampliou o acesso à justiça de forma democrática.

Por fim, é importante ressaltar que a eficiência na resolução de conflitos é positiva no que tange ao acesso à justiça, desde que, respeite os direitos fundamentais dos cidadãos e considere as assimetrias existentes entre os litigantes.

## **5.2 Os paradoxos do tribunal multiportas brasileiro**

Recentemente, com o emprego de tecnologia para a resolução de conflitos dentro do Judiciário, temos vivenciado um fenômeno curioso. Ao invés de nos aproveitarmos do potencial da tecnologia para abertura de mais uma porta de acesso ao sistema público de justiça – por meio das ODR – temos assistido a um movimento que procura a contenção de disputas pela tecnologia. A isso denominamos filtros de acesso à justiça.

Os filtros de acesso à justiça nada mais são do que condicionamentos ao exercício do direito de ação (direito de acessar o Judiciário), que ganham o apoio de plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos não para ampliar, mas para limitar a porta de entrada do sistema. Na atualidade, inúmeras decisões judiciais, projetos de lei, portarias de tribunais<sup>17</sup> têm orientado juízes e tribunais a exigirem a prévia reclamação do cidadão em plataformas extrajudiciais para que haja configuração do interesse de agir – mais um indicativo de que as agendas neoliberais têm servido de diretriz prioritária na condução de políticas de acesso à justiça.

Explica-se: é que sobrecarga judicial de processos contenciosos, composta de significativa parcela por litígios decorrentes de relações de consumo, acaba contribuindo para a morosidade do judiciário. Assim, métodos adequados fora do Judiciário (ou antes do início dos procedimentos jurisdicionais) têm sido vistos como solução para aliviar a sobrecarga de

---

<sup>17</sup> Por exemplo: SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. REsp 1.349.453/MS, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 10/12/2014, Dje 02/02/2015. SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. RE 631.240, Relator Min. Roberto Barroso, Tribunal Pleno, julgado em 03/09/2014, Repercussão Geral, Dje 07.11.2014.

trabalho, diminuir o tempo de tramitação e reduzir custos. Apesar dessa saída surtir efeitos no tocante à diminuição dos índices de judicialização, não é a solução para as causas da morosidade judicial, representando apenas um alívio aos efeitos da sobrecarga e pode trazer sérios riscos à observância do devido processo.

A vertente que pretende utilizar as medidas alternativas extrajudiciais de maneira obrigatória para configurar o interesse de agir e, conseqüentemente, para barrar a apreciação judiciária, comporta-se como um filtro de acesso à justiça. Dessa forma, ocorrerá uma limitação ao acionamento do juízo para resolver os litígios, principalmente consumeristas. Isso porque para poder mover uma ação no juízo competente, se exigirá a tentativa prévia de resolução em alguma plataforma autocompositiva. Com isso, fica evidente que tal obrigatoriedade é contrária ao princípio fundamental da inafastabilidade da jurisdição e ao próprio direito social de acesso à justiça, previsto no art. 5º, XXXV da Constituição Federal.

Mesmo que os meios adequados demonstrem grande volume de controvérsias resolvidas e bem avaliadas pelos usuários, não se sabe ao certo em que medida estes atendem às exigências do devido processo ou importam em resultados qualitativos. Dessa forma, não é viável submeter a configuração do interesse processual, para acessar o judiciário, à prévia reclamação administrativa, não apenas porque a jurisdição é inafastável e a lesão se configura a partir do momento em que ocorre a violação do direito, como pelo fato de que não há dados que indicam, com segurança, a observância de indicadores de cumprimento do devido processo em plataformas extrajudiciais de resolução de disputas.

É importante destacar que o interesse processual surge a partir do momento em que o juiz é provocado para apreciação da lide (conflito de interesses). Dito isso, percebe-se que a composição do interesse de agir, nada tem a ver com a prévia tentativa de resolução por métodos alternativos, mas pela presença da pretensão resistida.

A respeito da instituição de filtros de acesso à justiça na esteira do fenômeno que se tem assistido na atualidade, vale registrar que existem precedentes favoráveis de Tribunais Superiores ao condicionamento prévio de requerimento extrajudicial ou administrativo antes da propositura de ações. É o que se observa no julgamento do Recurso Extraordinário n. 631.240 do Supremo Tribunal Federal:

RECURSO EXTRAORDINÁRIO. REPERCUSSÃO GERAL. PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO E INTERESSE EM AGIR. 1. A instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo. 2. A concessão de benefícios previdenciários depende de requerimento do

interessado, não se caracterizando ameaça ou lesão a direito antes de sua apreciação e indeferimento pelo INSS, ou se excedido o prazo legal para sua análise. É bem de ver, no entanto, que a exigência de prévio requerimento não se confunde com o exaurimento das vias administrativas. 3. A exigência de prévio requerimento administrativo não deve prevalecer quando o entendimento da Administração for notória e reiteradamente contrário à postulação do segurado. [...]. (STF - RE: 631240 MG - MINAS GERAIS, Relator: Min. ROBERTO BARROSO, Data de Julgamento: 03/09/2014, Tribunal Pleno, Data de Publicação: DJe-220 10-11-2014).

Nesta decisão, todavia, nota-se que o STF não considerou a exigência de prévio requerimento em causas previdenciárias em desconformidade com o art. 5º, XXXV da CF e art. 3º do CPC, que estabelece o princípio do acesso à justiça com a seguinte redação: “[...] a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, pois, sem o pedido prévio ao INSS, não estaria configurada lesão ou ameaça de direito. Em outras palavras, não haveria pretensão resistida.

Tal decisão, aplicada às causas previdenciárias, não pode ser estendida de forma generalizada ou unificada a situações diversas, como as relações de consumo. É imprescindível que o direito considere e analise as especificidades de cada caso em concreto para se chegar a melhor conclusão.

Diante desse fenômeno, percebemos uma clara tendência de fazer com que o Judiciário seja utilizado como *ultima ratio*, ou seja, como se sua atuação fosse subsidiária aos meios autocompositivos.

Percebemos que essa tendência se ajusta, de certa forma, aos parâmetros neoliberais com intuito de alcançar mais eficiência e proveito econômico, reduzindo o número de conflitos que chegam à necessidade de adjudicação.

É justificável e plausível a busca de inovações que contribuam mais para o desenvolvimento em todas as áreas sociais. No entanto, a instituição de filtros de acesso à justiça que obrigam as partes à tentativa de resolução de conflitos consumeristas em plataformas digitais, a exemplo, o Consumidor.gov.br, além de violar o art. 5º, inciso XXXV, CF/88 e art. 3º, CPC/15, pressupõe a existência de uma sociedade de cidadãos capacitados efetivamente para negociar em igualdade uns com os outros. Pressupõe também que esses canais possuem qualidade efetiva para atender e resguardar os princípios fundamentais do processo e que garantem um procedimento adequado a cada caso (WERNECK, 2021).

Porém, percebe-se que essa ainda não é realidade encontrada. Assim, não é viável a aplicação obrigatória das ADRs como um método para limitar o direito de acesso ao Judiciário.

Seu uso facultativo é recomendável e deve ser estimulado com parcimônia, sempre com vistas à implementação de direitos processuais-fundamentais das partes e pensando no tratamento adequado dos litígios. O uso de ADRs não pode ser orientado por diretrizes “mercado-cêntricas” que pouco ou nada se preocupam com a implementação do modelo constitucional de processo ou com a garantia de participação e de controle do cidadão.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do exposto, percebe-se, inicialmente, que o fortalecimento do acesso à justiça no Brasil, deu-se em um contexto de redemocratização, com as previsões da Constituição Federal que viabilizaram a abertura do judiciário – antes um “ilustre desconhecido” – da população em geral. Todavia, constata-se, com o passar do tempo, que as expectativas de redistribuição do acesso levadas a cabo pela Constituição de 1988 foram se deteriorando ou sendo corrompidas por diretrizes institucionais de gestão neoliberal.

Nesse sentido, vale ressaltar que a implementação do direito ao acesso à justiça demanda investimento, um conjunto de políticas públicas pensadas a longo prazo e um grande esforço nacional para que exista uma chance real de concretização desse direito social em prol da população brasileira.

Contudo, o que se observa após três décadas, assim como da promulgação do Código de Processo Civil de 2015, é que o acesso à justiça tem se transfigurado em uma ideia de acesso ao judiciário, que tem se dado através do chamado Tribunal Multiportas. Tem-se incentivado a população a buscar métodos adequados de soluções de seus conflitos, tanto na esfera judicial, quanto na esfera extrajudicial, mas sem a preocupação com soluções adequadas ou com o cumprimento do devido processo. Como dito, a diretriz prioritária de incentivo ao uso dos MASCs/ADRs acoplados ao Judiciário tem sido meramente gerencial, com o escopo de reduzir o acervo de processos ativos.

Tal política se desenvolve, em grande parte, em razão da cultura de litígios no país. Nos últimos anos, muito se tem falado em “desafogar” o Judiciário, o que se guia através de uma sistemática que busca uma maior produtividade, celeridade e efetividade nos serviços prestados à população, na tentativa de mudar a imagem de um sistema burocrático e, por vezes, injusto.

Nesse aspecto, faz-se necessário pontuar que a partir das sistemáticas descritas no presente artigo, o objetivo principal, qual seja, efetivar o acesso à justiça da população, não tem, de fato, obtido a eficácia almejada. Dados apresentados revelam, inclusive, certo receio da

população quanto à confiabilidade nos métodos adequados de resolução de conflitos empregados dentro da estrutura dos procedimentos judiciais.

Diante disso, resta-nos relevar paradoxo dos MASCs/ADRs: a despeito de pretenderem a amplificação do acesso à justiça, os métodos adequados de resolução de conflitos têm contribuído, no Brasil, para a instituição de filtros do acesso à justiça, na medida em que seu uso é orientado por uma política de acordos a todo custo - focada em anseios de redução de acervo, custos e aumento de produtividade do Judiciário. Essa conclusão nos traz o sentimento agri-doce que nos leva à indagação: será que a população do país tem assegurado os seus direitos quando demandada judicial ou extrajudicialmente, com o cumprimento do devido processo que a Constituição Federal de 1988 lhe assegura?

Para a concretização de garantias processuais-fundamentais e implementação de um direito de acesso à justiça de cariz redistributivo, é preciso admitir as desigualdades sociais vigentes, assim como a pluralidade de sujeitos que acessam ao Judiciário, em busca da efetivação de direitos subjetivos. É necessário que sejam encontradas estratégias processuais que reduzam assimetrias de poder e que a resolução consensual de conflitos possa ser estimulada como mais uma porta de entrada (não como um obstáculo, ou entrada única / obrigatória) para acesso ao sistema de justiça.

Os métodos de resolução adequada de conflitos, assim como o tribunal multiportas são institutos que devem ser implementados levando em consideração a possibilidade de protagonismo das partes, sua escuta ativa, a tomada de decisões mais consentâneas aos seus interesses, mas, garantindo-se a devida isonomia e com cumprimento das garantias do modelo constitucional de processo (assegurando-se o contraditório, a isonomia e o direito à participação de advogado, a fim de se evitar nulidades). É essa a visão dos MASCs/ADRs que deve prevalecer em detrimento de metas e de produtividade, pois, só assim, os métodos adequados de resolução de conflitos contribuirão para a implementação do direito de acesso à justiça.

## REFERÊNCIAS

ASPERTI, Maria Cecília de Araújo. **Acesso à justiça e técnicas de julgamento de casos repetitivos**. Tese de doutoramento. Universidade de São Paulo, Faculdade de Direito, 2018.

ASPERTI, Maria Cecília; COSTA, Susana Henriques da; GABBAY, Daniela Monteiro. Acesso à justiça no Brasil: reflexões sobre escolhas políticas e a necessidade de construção de uma nova agenda de pesquisa. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, v. 6, n. 3, 2019.

BAHIA, A.; NUNES, D.; PEDRON, F. **Teoria Geral do Processo**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Salvador: JusPodivm, 2021.

BRASIL. **Código de Processo Civil (2015)**. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 26 out. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 26 de out. 2021.

BRÊTAS, Ronaldo de Carvalho Dias. **Processo Constitucional e Estado Democrático de Direito**. 4ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2020**. Brasília: CNJ, 2020, p. 171-177. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/rel-justica-em-numeros2020.pdf>. Acesso em: 29 set. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília: CNJ, 2021, p. 191-198. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 29 set. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução 125 de 29 de novembro de 2020**. Disponível em: [https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao\\_comp\\_125\\_29112010\\_19082019150021.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_125_29112010_19082019150021.pdf). Acesso em: 29 set. 2021.

FELSTINER, William L. F.; ABEL, Richard L.; SARAT, Austin. **Law & Society Review**, v. 15, n. 3-4, Special Issue on Dispute Processing and Civil Litigation, p. 631-654, 1980-1981.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio Século XXI Escolar**. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 2001.

FILHO, Humberto Lima de Lucena. **A cultura da litigância e o poder judiciário: noções sobre as práticas demandistas a partir da justiça brasileira**. Disponível em: <http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=84117275be999ff5>. Acesso em: 30 nov. 2021.

GALANTER, Marc. Why the “Haves” Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change. **Law and Society Review**, v. 9, n. 1, p. 95-160, 1974.

KATSH, Ethan; RULE, Colin. What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution. **South Carolina Law Review**, vol. 67, p. 329-344, 2016. Disponível em: [https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office\\_president/katsh\\_rule\\_whitepaper.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office_president/katsh_rule_whitepaper.pdf). Acesso: 28 nov. 2020.

LONGO, Samantha Mendes; DE PAULA, Arnaldo. **A mediação nos EUA e no Brasil**. 2019. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/302296/a-mediacao-nos-eua-e-no-brasil>. Acesso em: 30 set. 2021.

MAGISTRADOS descerram placa de inauguração do Cejusc de Vitória de Santo Antão. TJPE, notícia publicada em 05 jul. 2021. Disponível em: <Voltado à conciliação, TJPE inaugura Cejusc em Vitória de Santo Antão - Início - TJPE>. Acesso em 28 out. 2021.

INTELIGÊNCIA Artificial na mediação pré-processual. TJRJ, notícia publicada em 06 abr. 2021. Disponível em: <Inteligência artificial na mediação pré-processual - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (tjrj.jus.br)>. Acesso em 29 out. 2021.

NUNES, Dierle. **Processo Jurisdicional Democrático**. Curitiba: Juruá, 2011.

NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. Tribunais Online avançam durante a pandemia da Covid-19. **CONJUR – Revista Consultor Jurídico** 11 de maio de 2020. Disponível em: <ConJur - Nunes e Passos: Os tribunais online na pandemia>. Acesso: 28 nov. 2020.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camila. **Acesso à justiça e virada tecnológica no sistema de justiça brasileiro**: gestão tecnológica de disputas e o alinhamento de expectativas para uma transformação com foco no cidadão – novos designs, arquitetura de escolhas e tratamento adequado de disputas. Disponível em: <https://www.editorajuspodivm.com.br/cdn/arquivos/b009ea230b9337498d99b6ad4da9aeb6.pdf>. Acesso em: 30 set. 2021.

OMMATI, José Emílio Medauar. **Uma teoria dos direitos fundamentais**. 7ed. Belo Horizonte: Editora Conhecimento, 2020.

PAOLINELLI, Camilla Mattos. **O ônus da prova no processo democrático**. Rio de Janeiro: Lumen Iuris, 2014.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS. Pró-Reitoria de Graduação. Sistema Integrado de Bibliotecas. **Orientações para elaboração de trabalhos científicos**: projeto de pesquisa, teses, dissertações, monografias, relatório entre outros trabalhos acadêmicos, conforme a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). 3. ed. rev. atual. Belo Horizonte: PUC Minas, 2019. Disponível em: [www.pucminas.br/biblioteca](http://www.pucminas.br/biblioteca). Acesso em: 29 de set. 2021

ROQUE, A. V.; DELLORE, L.; GAJARDONI, F. D. F.; MACHADO, M. P.; JUNIOR, Z. D. D. O. Releitura do princípio do acesso à Justiça: a necessidade de prévio requerimento e o uso da plataforma consumidor.gov.br. **Migalhas**. 17 de junho de 2019. Seção: Tendências do Processo Civil. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/tendencias-do-processo-civil/304544/releitura-do-principio-do-acesso-a-justica--a-necessidade-de-previo-requerimento-e-o-uso-da-plataforma-consumidor-gov-br>. Acesso em: 01 de out 2021.

SURIANI, Fernanda Mattar. **Processo e tecnologia: análise dos principais impactos no acesso à justiça**. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, 2021 (no prelo)

SANDER, Frank E. A. Varieties of dispute processing. In **Pound Conference: perspectives on justice in the future**. Minnesota: West Publishing Co., 1979.

WERNECK, Isadora. Online dispute resolution (ODR) e a (des)necessidade de formulação de reclamação prévia dos consumidores junto às plataformas virtuais para configuração do interesse de agir. *In*: NUNES, Dierle José Coelho; LUCON, Paulo Henrique dos Santos;

WOLKART, Erik Navarro (org.). **Inteligência artificial e Direito Processual**: os impactos da virada tecnológica no Direito Processual. 2. ed. rev. atual. e ampl. Salvador: JusPODIVM, 2021. p. 171-209.