

O SISTEMA MULTIORTAS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS COMO MEIO DE ACESSO À JUSTIÇA

THE MULTI-DOOR DISPUTE RESOLUTION SYSTEM AS A MEANS OF ACCESS TO JUSTICE

Sandra Eliza de Lima Taveira¹

RESUMO

A Constituição Federal de 1988 fez emergir novos paradigmas à ordem constitucional. Ela assegura diversos direitos fundamentais, dentre eles o preconizado no artigo 5º XXXV, que assegura o direito de acesso à justiça. Buscou-se analisar como a justiça multiportas vêm sendo implementada no judiciário brasileiro. O estudo foi realizado por meio de pesquisas bibliográficas e análises críticas. O sistema multiportas de Resolução de Conflitos é um mecanismo de aplicação de meios alternativos dos conflitos, no qual as partes têm à sua disposição diversas possibilidades de estabelecer acordos, respeitada a sua vontade e autonomia, com ou sem a intervenção de terceiros, entre eles mediadores, conciliadores, advogados, peritos, etc. A autocomposição e os demais métodos adequados de tratamento de conflitos possuem a capacidade de humanizar o judiciário na medida em que incentivam o diálogo e alteram o curso da cultura social do litígio, focando em uma cultura mais pacificadora, conciliadora e dialética. O principal diferencial da autocomposição e os demais métodos alternativos de solução de conflitos é a celeridade processual, isso porque as partes por meio do diálogo conseguem solucionar o seu conflito, encontrando a solução mais adequado ao mesmo. Por meio da implementação de medidas de ampliação do acesso dos jurisdicionados ao sistema de Justiça pelos meios alternativos de solução de conflitos se afigura a concretização da diretriz constitucional de busca da solução pacífica dos conflitos.

Palavras chaves: Acesso; justiça; multiportas; sistema.

ABSTRACT

The 1988 Federal Constitution gave rise to new paradigms for the constitutional order. It ensures several fundamental rights, including that recommended in article 5 XXXV, which guarantees the right of access to justice. We sought to analyze how multi-door justice has been implemented in the Brazilian judiciary. The study was carried out through bibliographical research and critical analysis. The multi-port Conflict Resolution system is a mechanism for

¹ Bacharel em Direito (Univap universidade do Vale do Paraíba). Pós-graduada em Tutela Coletiva e Direitos Difusos (Anhanguera). Pós-graduada em Meios Alternativos de Soluções de Conflitos (EPM - Escola Paulista Magistratura). Mestranda em Função Social do Direito (FADISP faculdade autônoma de direito de São Paulo). Contato: sandraelizalima@gmail.com

applying alternative means of conflict, in which the parties have at their disposal different possibilities to establish agreements, respecting their will and autonomy, with or without the intervention of third parties, including mediators, conciliators, lawyers, experts, etc. Self-composition and other appropriate conflict handling methods have the capacity to humanize the judiciary as they encourage dialogue and change the course of the social culture of litigation, focusing on a more pacifying, conciliatory and dialectical culture. The main difference between self-composition and other alternative conflict resolution methods is procedural speed, because the parties through dialogue are able to resolve their conflict, finding the most appropriate solution for it. Through the implementation of measures to expand the access of those under jurisdiction to the Justice system through alternative means of resolving conflicts, the constitutional guideline for seeking a peaceful solution to conflicts appears to be materialized.

Keywords: Access; justice; multiport; system.

1. INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 trouxe à ordem constitucional novos paradigmas, assegurando diversos direitos fundamentais, dentre eles o direito de acesso à justiça, conforme preconizado no artigo 5º, inciso XXXV. Em vista desses novos paradigmas, surge o Estado Social, que impõe uma reavaliação das normas infraconstitucionais, refletindo-se tanto no direito material quanto no direito processual.

A reforma promovida pelo Código de Processo Civil de 2015 vem ganhando destaque no país, especialmente pela incorporação de novas práticas legislativas, como a autocomposição e outros métodos de tratamento de conflitos, nos quais o foco recai na vontade das partes envolvidas na lide. Além disso, os meios alternativos de solução de conflitos são amplamente incentivados pelo Poder Judiciário, por meio do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), sendo que a Resolução nº 125 de 2010 os menciona expressamente como formas de implementação do direito de acesso à justiça previsto na Constituição Federal.

Considerando a necessidade de uma maior fluidez processual, a adoção de métodos alternativos de resolução de conflitos vem se consolidando. Nesse contexto, destaca-se que o principal diferencial da autocomposição é a celeridade processual, pois as próprias partes, mediante diálogo, conseguem solucionar o conflito, encontrando uma solução que melhor atenda aos seus interesses.

Observa-se que, em um litígio, é comum que as partes apresentem propostas para a resolução do conflito, as quais podem ser aceitas ou rejeitadas pela contraparte. Em muitos casos, há a possibilidade de desistência total ou parcial de uma das partes, facilitando o consenso e contribuindo para a resolução da lide.

A jurisprudência, por sua vez, tem reconhecido a importância e a necessidade da adoção de meios alternativos de solução de conflitos, incentivando sua prática. Assim, diante do espaço crescente que os meios alternativos ocupam, tanto na esfera judicial quanto na extrajudicial, é possível afirmar que esses mecanismos concretizam o direito de acesso à justiça, previsto na Constituição Federal, podendo ser equiparados aos direitos fundamentais.

Nesse cenário, todo esse movimento de incentivo aos métodos alternativos de solução de conflitos representa uma concretização da diretriz constitucional de busca pela solução pacífica dos litígios.

2. DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

2.1. O ACESSO À JUSTIÇA E SEUS DESDOBRAMENTOS

2.1.1. O Conceito de Acesso à Justiça

O conceito de acesso à justiça tem sido objeto de intensas transformações ao longo dos anos, evoluindo em resposta às mudanças sociais e às demandas crescentes por uma justiça mais acessível e inclusiva. Originalmente, doutrinadores clássicos consideravam o acesso à justiça como um direito fundamental, restrito ao poder de ingresso no sistema processual e ao acesso ao sistema jurisdicional. Essa visão tradicional do conceito, embora válida, é limitada em seu escopo ao não considerar a complexidade e a diversidade dos conflitos que surgem na sociedade moderna. Em uma sociedade plural e em constante transformação, o acesso à justiça se expande para abranger não apenas o direito de acionar o Judiciário, mas também o direito a uma justiça que seja célere, eficiente e acessível a todos, independentemente da situação

econômica, social ou geográfica do indivíduo.

A Constituição Federal de 1988 reforça essa ideia ao estabelecer, em seu artigo 5º, inciso XXXV, que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.” Esse dispositivo confere, portanto, um direito inalienável ao cidadão de buscar proteção judicial sempre que houver lesão ou ameaça a seus direitos, fundamentando o princípio da inafastabilidade da jurisdição. Esse princípio não só assegura o direito de ação, como também impõe ao Estado o dever de prestar uma tutela jurisdicional eficaz e imparcial. Assim, a função jurisdicional do Estado passa a ser vista como uma prestação essencial para a efetivação dos direitos fundamentais dos cidadãos, conferindo ao Poder Judiciário um papel de proteção e de garantia das liberdades individuais e coletivas.

Por meio do direito de ação, assegura-se a qualquer cidadão o poder de postular perante o Estado uma solução para a tutela de seus direitos. No entanto, o conceito de acesso à justiça, em um sentido mais moderno e abrangente, vai além da simples possibilidade de provocar o Judiciário. Ao longo das últimas décadas, ocorreram inúmeras reformas legislativas no ordenamento jurídico brasileiro, que visaram não apenas a ampliação do direito de acesso ao Judiciário, mas também a criação de mecanismos que ofereçam alternativas à solução de conflitos e reduzam a sobrecarga do sistema judicial. Esse movimento de expansão do acesso à justiça está intimamente ligado aos princípios da Constituição Federal de 1988, que buscou democratizar o sistema de justiça, tornando-o mais acessível e próximo das necessidades da população.

Entre as medidas que ilustram essa ampliação, destaca-se a criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, instituídos pela Lei nº 9.099/1995, que foram concebidos para tratar de causas de menor complexidade e de infrações penais de menor potencial ofensivo, promovendo uma justiça mais rápida e acessível. Os juizados especiais representam uma mudança de paradigma na forma como a justiça é administrada, simplificando procedimentos e incentivando a autocomposição entre as partes. A iniciativa dos juizados é emblemática do movimento de aproximação entre o Judiciário e a população, ao tornar mais célere e menos custoso o processo para o cidadão comum, que, muitas vezes, encontrava-se à margem do sistema de justiça formal.

Para Souza (2022), o direito de acesso à justiça não se limita ao direito de ação, mas estende-se ao direito de contar com uma diversidade de meios para resolver conflitos, ainda que o poder jurisdicional do Estado permaneça preponderante. Souza argumenta que o ordenamento jurídico brasileiro permite, em certos casos, a utilização de mecanismos de autotutela e de arbitragem, conferindo aos cidadãos alternativas para a solução de seus conflitos de forma privada e consensual. A Lei de Arbitragem (Lei nº 9.307/1996) é um exemplo relevante dessa expansão, pois permite que litígios sejam resolvidos fora do ambiente do Poder Judiciário, de maneira mais ágil e flexível, especialmente em matérias que envolvem direitos patrimoniais disponíveis.

Mesmo com a possibilidade de métodos alternativos de resolução de disputas, o dever do Estado de assegurar o acesso à justiça permanece inalterado, uma vez que a Constituição prevê o acesso irrestrito ao Judiciário como uma garantia inafastável. A ideia de acesso à justiça, nesse sentido, abrange a efetividade das decisões judiciais e a qualidade do atendimento prestado pelo sistema judiciário, de modo a garantir que o cidadão não apenas tenha o direito formal de ingressar com uma ação, mas que também encontre soluções justas e tempestivas para suas demandas. O compromisso estatal com o acesso à justiça vai além da simples recepção de demandas e implica a implementação de políticas e de práticas que assegurem uma justiça mais inclusiva e eficiente.

Os juristas Mauro Cappelletti e Bryant Garth propuseram, no final do século XX, uma reflexão importante sobre a evolução do acesso à justiça, destacando três "ondas de renovação" no processo civil que buscavam democratizar o sistema de justiça e torná-lo mais eficaz e acessível. A primeira dessas ondas focou na assistência judiciária, com o Estado garantindo o acesso ao Judiciário para as pessoas de baixa renda, proporcionando-lhes apoio legal e financeiro. A segunda onda consistiu na defesa dos interesses difusos e coletivos, permitindo que grupos vulneráveis e minorias fossem representados em juízo, ampliando a proteção a direitos fundamentais como os do consumidor e os de proteção ambiental. A terceira onda, por sua vez, promoveu a ampliação do acesso à justiça ao incentivar a criação de novos mecanismos para a resolução de conflitos, incluindo alternativas como a mediação e a conciliação, além da arbitragem.

As "ondas de renovação" identificadas por Cappelletti e Garth representam um avanço significativo na concepção do acesso à justiça, pois reconhecem que o direito de recorrer ao Judiciário deve ser visto como parte de uma rede de soluções que englobam diversas formas de resolução de conflitos. Esse entendimento mais abrangente do acesso à justiça não apenas fortalece o Judiciário, mas também contribui para a promoção da justiça social, ao criar um sistema que responda de forma mais adequada às demandas da sociedade contemporânea.

Nesse contexto os autores Mauro Cappelletti e Bryant Garth, escrevem:

O novo enfoque de acesso à justiça, no entanto, tem alcance muito mais amplo. Essa 'terceira onda' inclui a advocacia, judicial ou extrajudicial, seja por meio de advogados particulares ou públicos, mas vai além. Ela centra sua atenção no conjunto geral das instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas. Nós o denominamos 'o enfoque do acesso a justiça' por sua abrangência. Seu método não consiste em abandonar as técnicas das duas primeiras ondas de reforma, mas em tratá-las como apenas algumas de uma série de possibilidades para melhorar o acesso.

2.1.2. O acesso à justiça como direito fundamental

Os direitos e garantias fundamentais são expressamente previstos na Constituição Federal de 1988, o título II os discrimina em quatro capítulos: Da Nacionalidade; Dos direitos Políticos; Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos.

Considera-se necessária a intervenção estatal para concretização de tais direitos, isso porque só a proteção formal destes direitos não implica em sua realização.

Nesse passo, conforme já descrito, surgem os direitos fundamentais de segunda geração, como o direito à seguridade social, à segurança, dentre outros. E posteriormente os direitos fundamentais de terceira geração cuja titularidade é difusa ou coletiva, e dizem respeito ao meio ambiente e a conservação do patrimônio cultural.

Em nosso país o direito de acesso à justiça é preconizado na Constituição Federal de 1988 em seu artigo 5º, XXXV - *a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito*. Nesse passo o acesso à Justiça é um direito fundamental e tem *status* de Direitos Humanos, imprescindível ao exercício da cidadania, como dispõe o artigo 5º, inciso

XXXV, da Constituição Federal, devendo ser assegurado pelo Estado.

Entretanto, somente a partir de 2004, por força da Emenda Constitucional 45, de 8 de dezembro de 2004 que foi inserido como direito fundamental constitucional, a garantia a razoável duração do processo. Tal emenda deu origem ao inciso LXXVIII do artigo 5º da Constituição Federal com a seguinte redação: LXXVIII a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

Assim sendo, o direito de acesso à justiça caracteriza se como direito fundamental de segunda geração, isso porque se comprovou a necessidade do Estado proporcionar meios para que os outros direitos, fundamentais ou não, possam se concretizar.

No plano estadual, algumas constituições a ele fazem menção direta ou indireta.

Descreve a constituição paulista de 1989:

Artigo 2º - A lei estabelecerá procedimentos judiciários abreviados e de custos reduzidos para as ações cujo objeto principal seja a salvaguarda dos direitos e liberdades fundamentais.

Artigo 55 - Ao Poder Judiciário é assegurada autonomia financeira e administrativa.

Parágrafo único - São assegurados, na forma do artigo 99 da Constituição Federal, ao Poder Judiciário, recursos suficientes para manutenção, expansão e aperfeiçoamento de suas atividades jurisdicionais, visando ao acesso de todos à Justiça.

Cabe ainda mencionar que no âmbito internacional, o acesso à justiça está previsto na Convenção Interamericana de Direitos Humanos.

O artigo 8º da referida convenção assim preconiza:

Toda pessoa tem direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer natureza

2.1.3. Obstáculos ao efetivo acesso à justiça

Ao falar sobre acesso à justiça somos remetidos ao pensamento de uma justiça eficaz, célere e acessível às pessoas que dela necessitam.

Todavia, o acesso à justiça não ocorre de forma igualitária por diversas razões.

O doutrinador Kazuo Watanabe, ensina que a problemática do acesso à Justiça não pode ser estudada somente nos limites das jurisdições existentes pois não se trata apenas de possibilitar o acesso à Justiça enquanto instituição estatal, e sim de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa.

Ocorre que existem inúmeros fatores que restringem o acesso à justiça no Brasil, dentre eles pode-se citar: o alto custo da prestação jurisdicional, a demora da decisão judicial, a desinformação dos cidadãos, a falta de funcionários nos sistemas judiciais.

Por seu turno Mauro Cappelletti e Bryan Garth destacam como principais obstáculos do acesso à justiça os de natureza econômica, psicológica e temporal.

2.1.3.1. Obstáculos Econômicos

Um relevante empecilho ao acesso à justiça é o fator econômico.

Isso porque conforme apontam Cappelletti e Garth são perceptíveis na realidade de nosso país o alto custo que se tem para manter um processo.

Destaca-se que os cidadãos com rendas mais baixas, os mais pobres, são quem mais sofre com esse ônus.

Ocorre que um processo gera gastos de diversas naturezas, ora em virtude dos altos valores cobrados pelos advogados ora em virtude de pagamento de custas. Ainda sem mencionar a questão dos recursos, que possuem custos elevados.

Conforme Mauro Cappelletti muitas vezes o acesso à justiça é tão dispendioso que os custos do processo não compensam o valor da causa pleiteado.

Cabe mencionar que os cidadãos mais ricos superam com mais facilidade o custo alto exigido para ter acesso a justiça de forma justa, efetiva e ágil.

Mauro Cappelletti e Bryan Garth (1988, p 21), descrevem que:

Essas pessoas têm vantagens óbvias ao propor ou defender demandas. Em primeiro lugar, elas podem pagar para litigar. Podem, além disso, suportar as delongas do litígio. Cada uma dessas capacidades, em mão de uma única das partes, pode ser uma arma poderosa.

Ressalta-se que, em certos casos os cidadãos deixam de resguardar seus direitos por falta de condições econômicas e por desconhecerem que estão amparadas pelo Estado, que lhes garante o livre acesso ao judiciário, mesmo não podendo arcar com as custas, conforme se observa no artigo 3º da Lei 1.060/50:

Art. 3º. A assistência judiciária compreende as seguintes isenções:

I - das taxas judiciárias e dos selos; II - dos emolumentos e custas devidos aos Juízes, órgãos do Ministério Público e serventuários da justiça;

III - das despesas com as publicações indispensáveis no jornal encarregado da divulgação dos atos oficiais;

IV - das indenizações devidas às testemunhas que, quando empregados, receberão do empregador salário integral, como se em serviço estivessem, ressalvado o direito regressivo contra o poder público federal, no Distrito Federal e nos Territórios; ou contra o poder público estadual, nos Estados;

V - dos honorários de advogado e peritos.

VI - das despesas com a realização do exame de código genético - DNA que for requisitado pela autoridade judiciária nas ações de investigação de paternidade ou maternidade.

VII - dos depósitos previstos em lei para interposição de recurso, ajuizamento de ação e demais atos processuais inerentes ao exercício da ampla defesa e do contraditório.

Parágrafo único. A publicação de edital em jornal encarregado da divulgação de atos oficiais, na forma do inciso III, dispensa a publicação em outro jornal.

Nesse caso cumpre mencionar que o Estado possui um déficit de pessoal tal como defensores públicos e servidores para atender a demanda da população de baixa renda, o que acarreta dentre outros fatores a morosidade no decurso do processo judicial.

2.1.3.2. Obstáculos de Natureza Temporal

A demora da prestação judiciária em virtude da morosidade processual é empecilho de natureza temporal e são caracterizados pela demora da prestação judiciária em virtude da morosidade processual.

O problema compromete diretamente a efetividade e funcionalidade do direito de acesso à justiça e a credibilidade da prestação jurisdicional do Poder Judiciário, e acarreta demora significativa na resolução das demandas.

É estatisticamente comprovado, segundo Cappelletti e Garth (1988) que na maioria dos países as partes esperam por uma solução judicial por, não menos que, dois ou três anos para

que se tenha uma decisão que seja exequível.

O litigante ao buscar a tutela do Estado por meio do Poder Judiciário tem como objetivo encontrar na prestação jurisdicional, com a presteza possível, um provimento judicial que ponha fim a situação concreta de injustiça que passa naquele momento.

Entretanto, devido a demora de uma decisão judicial vê o seu direito perecer, sem que a justiça o tenha participado de sua decisão.

Isso porque, para além da insatisfação, a morosidade pode trazer consequências reais para as partes no processo, ou seja, a depender da demora, o processo judicial pode perder o seu objeto, o autor pode vir a falecer, a prestação jurisdicional pode ser ineficaz, o tempo despendido e o desgaste podem ser muito mais custosos do que o valor da causa, dentre outros.

Nesse cenário cabe ainda mencionar que dentre os fatores que causam lentidão no sistema Judiciário destacam-se o o alto número de processos judiciais em curso e outros tantos ajuizados diariamente o quadro deficitário de magistrados e servidores.

2.1.3.3. Obstáculos de Natureza Psicológica e Cultural

Outros obstáculos presentes na realização do acesso à justiça têm a ver com as barreiras culturais e psicológicas.

Isso porque é certo que as pessoas que possuem maior grau de instrução são as que mais utilizam, ou seja, acionam o sistema judiciário.

Já as pessoas com menor grau de instrução se sentem intimidadas pelos ambientes sempre formais do poder Judiciário, e por consequência se sentem inferiorizadas, envergonhadas a postularem direitos.

Nesse cenário os estudiosos Cappelletti e Garth ensinam que litigantes habituais levam vantagens sobre litigantes eventuais, seja em virtude da desmistificação da justiça totalmente inacessível ou em virtude de possíveis simpatias desenvolvidas entre estes e aqueles que julgam.

Segundo Kelsen (2003), a direção relevante dentro da teoria do direito material, usualmente designada como racionalista:

É aquela cujos representantes, procuram deduzir da razão as normas de um direito

justo. Eles admitem que estas normas são imanentes á razão ou, o que dá no mesmo, que a razão, como autoridade normativa, como legisladora, prescreve aos homens conduta reta, isto é, a condita justa. Este direito é o natural, porque é o racional.

2.2. SISTEMA MULTIORTAS - MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÕES DE CONFLITOS- SISTEMA

A Constituição Federal de 1988 prevê em seu preâmbulo:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

Ao instituir o Estado Democrático de Direito, a Constituição Federal de 1988 se comprometeu logo no preâmbulo, a assegurar o exercício de importantes direitos sociais e individuais, com a “*solução pacífica das controvérsias*”, mesmo tendo sido promulgada em 1988, época em que não se falava muito nos chamados “métodos alternativos de solução de conflitos”.

Cabe destacar também que a Constituição Brasileira de 1988, priorizou dentre seus objetivos fundamentais, a implementação de alternativas adequadas e céleres para resolução de conflitos (art. 5º, LXXVIII).

Considerando o dinamismo das relações sociais e, por consequência, o aumento e a diversificação dos tipos de conflitos, naturalmente se torna necessária a busca por métodos mais efetivos e humanizados.

Indissociável do direito de acesso à justiça, está o da duração razoável do processo, previsto no artigo 5º, inciso LXXVII, do mesmo dispositivo e o da eficiência, previsto no artigo 37, também da Carta Magna, devendo o Poder Judiciário atuar de forma célere, eficiente e humanizada.

O sistema multiortas de Resolução de Conflitos é um mecanismo de aplicação de meios

alternativos dos conflitos, no qual as partes têm à sua disposição diversas possibilidades de estabelecer acordos, respeitada a sua vontade e autonomia, com ou sem a intervenção de terceiros, entre eles mediadores, conciliadores, advogados, peritos, etc.

Pode-se dizer que essas diversas possibilidades, são as diversas “portas” à disposição das partes para que decidam por qual desejam adentrar, lembrando que para cada conflito há uma abordagem adequada

No Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos, a população tem várias possibilidades para resolver os seus conflitos, através de vários tipos de procedimentos. Na ideia do Sistema Multiportas, o cidadão entra por uma porta para resolver os seus conflitos, saindo por outra porta com a solução necessária, sem o estresse da vida cotidiana.

O diferencial do CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos é o fornecimento dos serviços públicos essenciais a baixo custo, célere, informal, oral, facilitando o acesso da população, tais como: solução de conflitos através dos processos pré processuais de baixo custo por via de Mediação, Conciliação, Oficina de Parentalidade, Constelação Familiar e outros serviços. O Centro Cidadania oferece outros serviços públicos: PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, Cartórios Eleitorais, Poupa Tempo, etc.

A diferença na atuação do facilitador perante os Centros Judiciais de Solução de Conflitos consiste na capacitação dos profissionais, no treinamento, na oralidade e informalidade. Os profissionais são capacitados para atuar no CEJUSC– Centro Judiciário de Solução de Conflitos, respeitando o Código de Ética do Mediador e do Conciliador.

As Câmaras de Arbitragem têm um custo e os profissionais são capacitados.

A Justiça do Trabalho e os Juizados Especiais possuem regras próprias de condução dos procedimentos. Os facilitadores são capacitados.

No entanto, nas Ações Voluntárias Comunitárias, os facilitadores são pessoas do povo e muitos não têm treinamento para atuar como profissional capacitado nos termos da Resolução n. 125/2010 do CNJ – Conselho Nacional de Justiça.

2.1. Heterocomposição e Autocomposição no Acesso à Justiça

Em sentido amplo o Direito visa garantir uma sociedade pacífica e harmônica por meio de um é um conjunto de normas. A fim de atender tal objetivo ele tem como uma de suas funções promover a superação de conflitos entre os cidadãos. E usualmente as disputas eram resolvidas pelo exercício da jurisdição.

Entretanto, muitas das vezes o aparato legal não é capaz de por fim à demanda sem gerar insatisfação para as partes envolvidas, uma vez que a sentença é proferida baseadas em provas ou ausência delas. Em tese “ganha” quem tem o melhor meio de provar o alegado.

Razão pela qual, a autocomposição e a heterocomposição são alternativas eficazes e válidas para dissipar o conflito por meio da autotutela, sendo que na primeira, as partes solucionam a questão sem a participação de terceiros ou do Estado e na segunda existe o envolvimento de uma terceira pessoa.

Na autocomposição o conflito é solucionado pelos próprios envolvidos, sem intervenção ou coerção direta de outros agentes. E pode ser dividida em três tipos, a citar:

- Renúncia: ocorre quando uma das partes “abre mão”, unilateralmente, de um direito ou vantagem em favor do outro;
- Aceitação: acontece quando um dos envolvidos reconhece e aceita o direito do outro;
- Transação: as partes solucionam o conflito por concessões recíprocas.

A autocomposição pode ocorrer por conciliação (quando um conciliador busca aproximar as partes, oferecendo soluções) ou por mediação (quando um mediador ajuda na construção do diálogo entre as partes, para que elas mesmas cheguem a uma solução).

Já na Heterocomposição o conflito é solucionado com intermédio de uma terceira pessoa, que busca resolver a demanda.

Pode ocorrer por duas formas: jurisdição e/ou arbitragem.

Na modalidade arbitragem as partes maiores e capazes poderão escolher um terceiro imparcial para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis.

Nesse caso a autoridade do árbitro não deriva de poder superior às partes, mas da própria autonomia das pessoas envolvidas na demanda.

Na modalidade arbitragem o árbitro arbitra uma solução, ou seja, trata-se de resolução análoga à do Poder Judiciário, pois o agente é responsável por “julgar” e decidir a lide.

Por seu turno a jurisdição ocorre em âmbito judicial. Dessa forma, a resolução da lide decorre da decisão proferida por um juiz de direito

2.2. Os meios alternativos de solução de conflitos e a mentalidade no Brasil

O Professor Kazuo Watanabe preceitua que prevalece na sociedade moderna a “cultura da sentença”, em detrimento à “cultura da pacificação”.

Watanabe (2019, p.77-78) assim escreveu:

O que prevalece entre nós, lamentavelmente, é a cultura da sentença. Em consequência disso, o Estado de São Paulo chegou a ter mais de 500.000 recursos aguardando distribuição nos tribunais de segunda instância (Tribunal de Justiça e dois Tribunais de Alçada Civil, hoje unificados num só Tribunal).

A demora no julgamento dos recursos no Estado de São Paulo era, à época, superior a quatro anos. Hoje, apesar da distribuição imediata de todos os recursos determinada pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004 (cf, art.93, XV), a demora continua ainda bastante preocupante.

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, no primeiro semestre de 2003, iniciou o Plano de Conciliação em Segundo Grau de Jurisdição. E no início do segundo semestre de 2004, deu início ao setor de Conciliação em Primeiro Grau de Jurisdição, com a participação inicial de cinco Varas Cíveis e, na fase posterior, de todas as Varas Cíveis do Fórum João Mendes Jr, e com o recrutamento de Conciliadores experientes.

Lagrasta (2020) menciona que a sentença de fato não pacifica as partes. Ocorre que a decisão judicial sempre deixa uma delas insatisfeita, o que leva à execução e aos recursos.

Acerca desse contexto Lagrasta (2020, p.51) esclarece:

E isso ocorre porque a sentença resolve o conflito jurídico, que aparece no processo levado pelas partes na inicial e na contestação, mas não soluciona o verdadeiro conflito existente entre elas, que é conflito sociológico, subjacente ao conflito jurídico e que reflete os verdadeiros interesses e necessidades das partes. O que se costuma dizer é que o conflito jurídico é a ponta do iceberg, o que se vê, e que o conflito sociológico é a base do iceberg, que fica submersa e que, portanto, não vemos com facilidade, sendo que apenas com a utilização de técnicas adequadas, próprias dos métodos consensuais de solução de conflitos, é que podemos alcançá-la.

Por outro lado, as pessoas não estão acostumadas a resolver seus problemas, através do diálogo, preferindo que um terceiro, no caso, um juiz, os solucione, através da sentença.

Noutro trecho Watanabe (2019, p.78) diz que:

Temos fundadas esperanças que, com essas inovadoras iniciativas do Tribunal de Justiça de São Paulo, assistiremos logo mais ao surgimento de uma nova cultura, nas academias, tribunais na advocacia, enfim, em todos os segmentos de atuação prática dos profissionais de Direito. E há também, para reforçar essa convicção, as experiências exitosas de vários outros Estados da Federação. Com todas essas iniciativas, a atual cultura da sentença será, com toda a certeza paulatinamente substituída pela cultura da pacificação.

Nesse cenário, o que se depreende é que ainda que de forma vagarosa, pouco a pouco a mentalidade da sociedade brasileira vai se desprendendo da “cultura da sentença” em detrimento a pacificação social.

2.3. BREVES APONTAMENTOS ACERCA DO TEMA

Os direitos e garantias fundamentais encontram-se expressamente previstos na Constituição Federal de 1988, no Título II, que os distribui em quatro capítulos: Da Nacionalidade; Dos Direitos Políticos; Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos.

A doutrina classifica os direitos fundamentais em primeira, segunda, terceira e quarta geração ou dimensão, conforme a ordem cronológica em que foram constitucionalmente reconhecidos.

No Brasil, o direito de acesso à justiça é assegurado pela Constituição Federal de 1988, especificamente no artigo 5º, inciso XXXV, que estabelece: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.”

O acesso à justiça é, portanto, um direito fundamental de segunda geração e possui status de direito humano, imprescindível ao exercício da cidadania, conforme dispõe o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, devendo ser garantido pelo Estado.

Contudo, existem inúmeros fatores que restringem o acesso à justiça no Brasil, entre os quais se destacam: o alto custo da prestação jurisdicional, a morosidade das decisões judiciais, a desinformação dos cidadãos e a falta de pessoal nos sistemas jurisdicionais.

O doutrinador Kazuo Watanabe ressalta que a problemática do acesso à justiça não deve ser analisada apenas nos limites das jurisdições existentes, pois o tema envolve mais do que o

simples acesso à justiça como instituição estatal. Trata-se, fundamentalmente, de viabilizar o acesso a uma ordem jurídica justa.

Nesse contexto, a autocomposição e os demais métodos adequados de tratamento de conflitos se destacam pela capacidade de humanizar o sistema judiciário. Esses métodos incentivam o diálogo e promovem uma mudança cultural que prioriza a pacificação, a conciliação e o debate, conferindo às partes o poder de definir a solução mais adequada para o conflito. Tal solução, embora, por vezes, contrária às expectativas iniciais, poderá ser a que melhor atenda aos interesses de ambas as partes, extinguindo o litígio de forma completa e justa.

O sistema jurídico atual está alicerçado em sentenças impositivas, prolatadas por juízes togados, as quais frequentemente geram a dualidade do "ganha-perde", resultando em insatisfação tanto para o vencedor quanto para o perdedor, o que, por sua vez, alimenta a interposição de recursos. Esse cenário congestionava os tribunais com demandas repetitivas e muitas vezes insolúveis pela via jurisdicional comum. Considerando que os conflitos envolvem aspectos objetivos e subjetivos, o sistema adjudicativo atende apenas ao primeiro aspecto, enquadrando o conflito à norma jurídica, mas ignora o componente subjetivo, perpetuando o ciclo de litígios.

Por outro lado, os métodos autocompositivos e outros métodos alternativos de resolução de conflitos oferecem alternativas à jurisdição comum, muitas vezes mais adequadas para a resolução definitiva do litígio. Com o auxílio de mediadores ou conciliadores, que guiam as partes na busca de uma solução, esses métodos abordam ambos os aspectos do conflito – objetivo e subjetivo –, tratando com as partes os elementos mais sensíveis, frequentemente subjacentes ao conflito.

Para fortalecer os mecanismos de autocomposição e auxiliar a sociedade, o Estado criou dispositivos institucionais como o CNJ – Conselho Nacional de Justiça – e os CEJUSCs – Centros Judiciários de Solução de Conflitos.

O CNJ é o órgão responsável por implementar políticas públicas no âmbito do Judiciário, entre as quais a promoção de métodos alternativos de resolução de conflitos. Os CEJUSCs, por sua vez, representam a aplicação prática dessas políticas, atuando diretamente na mediação e na autocomposição, seja na fase processual ou pré-processual.

Embora avanços tenham sido realizados para a implementação de métodos alternativos de resolução de conflitos, inclusive por meio de legislações infraconstitucionais como o Código de Processo Civil (CPC), permanece o desafio de alterar a mentalidade social, promovendo a compreensão de que o “ganha-ganha” nem sempre é vantajoso e que uma sentença judicial pode não ser a solução ideal.

Considerando que o conflito é inerente às relações interpessoais, é possível tratar positivamente os conflitos ao refletir sobre o contexto e buscar uma abordagem empática. Isso inclui identificar pontos de convergência entre as partes para restabelecer o diálogo e alcançar um acordo, permitindo que os envolvidos sejam protagonistas na solução de seus conflitos, preservando a dignidade e pacificando a relação. Esse princípio aplica-se tanto à mediação quanto à democracia participativa, promovendo uma visão holística do conflito em benefício de todas as partes envolvidas.

Assim, pode-se afirmar que o direito de acesso à justiça, conforme exposto, tem sido efetivado por meio de métodos alternativos de resolução de conflitos, consolidando-se como um direito fundamental.

Nesse passo a difusão dos direitos fundamentais preconizados na carta magna a toda sociedade pode contribuir com a disseminação da chamada constituição em rede, visando a democratização não só do acesso à justiça, mas também de uma comunidade mais participativa e consequentemente integrada na busca da pacificação social.

O atual Código de Processo Civil também busca valorizar os direitos fundamentais e fomenta a solução consensual dos conflitos.

Através dos Cejuscs, o Poder Judiciário busca cumprir o comando constitucional de assegurar à comunidade o acesso à justiça, propondo a permissão de uma igualdade de oportunidades, o restabelecimento do diálogo, a celeridade do procedimento e a efetividade da própria solução que os indivíduos buscam para o conflito.

Os Centros Judiciais de Solução de Conflitos são de extrema importância para o alcance dos objetivos que compõe o novo paradigma da chamada Cultura de Paz, na medida em que se traduzem em ferramentas de estímulo ao diálogo e da pacificação social.

Além disso são palco para aplicação dos métodos autocompositivos, que por sua vez

personificam a própria cultura de paz, possibilitando a autonomia dos indivíduos em encontrar soluções adequadas para os seus próprios conflitos e o exercício da cidadania

A jurisprudência por seu turno tem reconhecido a importância e a necessidade da adoção dos meios alternativos de solução de conflito. Inclusive incentivam tal prática.

Assim sendo, diante do espaço que vem ocupando os meios alternativos de solução de conflitos, tanto na esfera judicial como na extrajudicial, pode se afirmar que esses fazem as vezes do direito ao acesso à justiça preconizado na constituição federal e por conseguinte podem ser equiparados aos direitos fundamentais.

Por sua vez, premido pelo quadro e consequências da pandemia do COVID 19, o CNJ buscou viabilizar a justiça digital, facilitando e ampliando a justiça multiportas, através da edição de várias resoluções, dentre as quais merece destaque a Resolução nº 358 de 2 de dezembro a seguir referida.

1) Tal Resolução instituiu o Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos por meio da Conciliação e Mediação – SIREC, estabelecendo que:

a) os Tribunais disponibilizarão um sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação – SIREC;

b) os Tribunais priorizarão o desenvolvimento colaborativo de um sistema, nos moldes da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ instituída pela Resolução CNJ nº 335/2020;

c) 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, pertencerão ao Tribunal, a cargo de quem ficará o armazenamento e hospedagem do sistema;

d) os Tribunais devem atentar obrigatoriamente para os requisitos de segurança da informação e de proteção de dados pessoais previstos na legislação pertinente, em especial na Lei n. 13.709 de 14 de agosto de 2018, assim como na Resolução nº. 335, de 29 de setembro de 2020 do Conselho Nacional de Justiça.

e) o sistema deverá prever a integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD) e, sem prejuízo de outros a serem implementados pelos

Tribunais, os seguintes requisitos para esse sistema,:

I - negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas;

II - possibilidade de propostas para aceite e assinatura;

III - relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas que ingressaram no SIREC;

f) A aludida resolução também prevê que o sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação - SIREC, desenvolvido pelo Tribunal, deverá atender a arquitetura, requisitos e padrões de desenvolvimento da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ), mantida pelo CNJ, nos termos da Resolução nº 335, de 29 de setembro de 2020.

Nesse plano, todo esse movimento se configura como concretização da diretriz constitucional de busca da solução pacífica dos conflitos.

3. CONCLUSÃO

Em nosso país o direito de acesso à justiça é preconizado na Constituição Federal de 1988 em seu artigo 5º, XXXV - *a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito*.

Nesse passo o acesso à Justiça é um direito fundamental e tem *status* de Direitos Humanos, imprescindível ao exercício da cidadania, como dispõe o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, devendo ser assegurado pelo Estado.

Destaca-se que o principal diferencial da autocomposição e os demais métodos alternativos de solução de conflitos é a celeridade processual, isso porque as partes por meio do diálogo conseguem solucionar o seu conflito, encontrando a solução mais adequado ao mesmo.

Frisa-se que o sistema multiportas de resolução de conflitos não afronta as garantias constitucionais do Estado Democrático Brasileiro, pelo contrário, corrobora em muito para implementação dos direitos ali preconizados.

Por fim, a capilaridade dos órgãos de atendimento do sistema multiportas, através dos CEJUSCs - Os Centros Judiciais de Solução de Conflitos espalhados pelo território nacional

constitui uma rede que contribui para a maior efetividade da prestação jurisdicional, em uma visão mais ampla do que o mero acesso ao Poder Judiciário na sua acepção tradicional.

Dessa forma, diante do espaço que vem ocupando os meios alternativos de solução de conflitos, tanto na esfera judicial como na extrajudicial, pode se afirmar que esses fazem as vezes do direito ao acesso à justiça preconizado na constituição federal.

Nessa seara, a capilaridade dos órgãos de atendimento do sistema multiportas, espalhados pelo território nacional constitui uma rede que contribui para a maior efetividade da prestação jurisdicional, em uma visão mais ampla do que o mero acesso ao Poder Judiciário na sua acepção tradicional.

E, por fim, nesse plano, por meio da implementação de medidas de ampliação do acesso dos jurisdicionados ao sistema de Justiça pelos meios alternativos de solução de conflitos se afigura a concretização da diretriz constitucional de busca da solução pacífica dos conflitos.

4. REFERÊNCIAS

ARAUJO, [Adriano Alves de](https://alvesaraujoadv.jusbrasil.com.br/artigos/445723984/voce-sabe-o-que-e-conciliacao-e-o-que-e-mediacao). Você sabe o que é conciliação e o que é mediação? Disponível em: <https://alvesaraujoadv.jusbrasil.com.br/artigos/445723984/voce-sabe-o-que-e-conciliacao-e-o-que-e-mediacao>. Acesso em: 01 maio de 2024

BONAVIDES, Paulo. Curso de Direito Constitucional. 26º Ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2011.

BRASIL. Constituição Federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 01 maio de 2024

_____. Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015. Dispõe sobre o Novo Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.html. Acesso em: 01 maio de 2024

CANOTILHO, J. J. Gomes. Direito constitucional e a teoria da constituição. 7ª ed., Coimbra: Almedina, 2003.

CAPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988.

CUNHA, Marcio M. Disponível em: <https://www.jornalopcao.com.br/colunas-e-blogs/opcao-juridica/arbitragem-como-resolucao-de-conflitos-no-setor-publico-351750/>. Acesso em 05 maio de 2024

DIDIER JR., Fredie. Curso de Direito Processual Civil: Teoria geral do processo e processo de conhecimento – vol.1. 12. ed. Salvador: Editora Jus PODIVM, 2010

FRASÃO, Stanley Martins Frasão e CASTRO, Nathália Caixeta Pereira de. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/338891/arbitragem-e-administracao-publica--a-possibilidade-da-clausula-arbitral-em-contratos-administrativos>. Acesso em 15 maio de 2024

GABBAY, Daniela Monteiro; MANGE, Flavia Foz. Negociação: técnicas, fases e elementos. In LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagarta (Org.). Conciliação e Mediação: ensino em construção. São Paulo: IPAM, 2018.

KELSEN, Hans. O Problema da Justiça. Trad. João Baptista Machado. 4. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. Curso de Formação de Instrutores. Brasília:Enapres,2020

LORENCENA, Taiane Lemos. Autocomposição e suas espécies no código de processo civil. Disponível em: <https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/view>. Acesso em: 10 maio de 2024

NEVES, Kelvyn Luiz. A autocomposição no novo Código de Processo Civil. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/71581/a-autocomposicao-no-novo-codigo-de-processo-civil>. Acesso em: 01 maio de 2024

PAULO, Vicente. Aulas de Direito Constitucional.6º Ed. Niteroi,RJ: Impetus, 2005

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação: a Resolução nº 358/2020 do CNJ e a virtualização do acesso à Justiça. Disponível em https://www.academia.edu/63790724/sistema_informatizado_para_a_resolucao_de_conflitos_por_meio_da_conciliacao_e_mediacao. Acesso em 20 maio 2024.

RIOS,Aurélia. Et.al. Declaração Universal dos Direitos Humanos: como surgiu e o que propõe? Disponível em:https://desinstitute.org.br/noticias/declaracao-universal-dos-direitos-humanos-como-surgiu-e-o-que-defende/?gclid=Cj0KCQiAzeSdBhC4ARIsACj36uFYxoHPdgAkUWeLWPU9dUS_mo0mXN388F5jciDms7OvKMrGtWqXoP0aAhnvEALw_wcB. Acesso em: 01 maio 2024

SALOMÃO, Wiliander França. A arbitragem na administração pública. Disponível em:<https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-administrativo/a-arbitragem-na-administracao->

publica/ Acesso em 15 maio de 2024

SANTOS et. al, Manual de Negociação Baseado na Teoria de Harvard / Escola da Advocacia-Geral da União Ministro Victor Nunes Leal. – Brasília : EAGU, 2017.

SOUZA, Vera Leilane Mota Alves de. Breves considerações sobre o acesso à justiça Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/24200/breves-consideracoes-sobre-o-acesso-a-justica>. Acesso em: 01 maio de 2024

WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e sociedade Moderna, in Participação e processo, São Paulo, Ed. RT, 1988.

_____. Acesso à Ordem Jurídica Justa (conceito atualizado de acesso à justiça) Processos Coletivos e Outros Estudos