

## SISTEMA MULTIORTAS DE ACESSO À JUSTIÇA EM BUSCA DE SOLUÇÕES ADEQUADAS DE CONFLITOS

Isadora Fiorelli Piccoli<sup>\*</sup>  
Liane Maria Brusnelo Thomé<sup>\*\*</sup>

### RESUMO

O presente artigo objetiva demonstrar como o Acesso à Justiça pode ser feito através do Sistema Multiportas sancionado pelo Código de Processo Civil de 2015, o qual foi inspirado pelas ideias revolucionárias da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça. Portanto, o enfoque principal é demonstrar que os métodos de solução adequada de conflito são meios viáveis de atingir uma resposta ao conflito de interesses entre as partes sem necessariamente acessar o Poder Judiciário, de forma que se obtenha uma solução pacífica e que melhor satisfaça o interesse dos envolvidos.

**Palavras-chave:** Justiça Multiportas. Acesso à Justiça. Solução Adequada de Conflitos.

### 1 INTRODUÇÃO

O Direito de Acesso à Justiça, atrelado ao princípio da inafastabilidade da jurisdição, previsto na Constituição Federal, levanta a questão sobre a possibilidade de se atingir a justiça por meios alheios ao Poder Judiciário.

Dito que o crescente número de demandas judicializadas demonstra que o processo tradicional continua sendo visto como a única forma de se obter uma solução para um conflito, considerando a facilidade de adentrar no judiciário com uma demanda.

Porém, a lógica adversarial de conferir a um terceiro imparcial as demandas, que em contrapartida oferecerá uma sentença impositiva ao conflito, nem sempre é saneia a questão. Assim, ganha espaço o conceito de Multi-door Courthouse System, nos Estados Unidos, pelo professor Frank Sander, o qual tem a Justiça Multiportas como uma oposição ao sistema clássico, sendo a decisão judicial apenas mais uma dentre as diversas opções a serem escolhidas pelas partes de solução de conflitos.

A ideia de Justiça Multiportas é empoderada na medida em que se criam vias alternativas para se solucionar conflitos que buscam melhor satisfaçam o caso, diante de suas particularidades. Entendendo-se que a jurisdição estatal é apenas uma das diversas portas possíveis de se adentrar na hora de solver um litígio.

No Brasil, a quebra de paradigmas do que se entendia como Acesso à Justiça veio com promulgação do Código de Processo Civil de 2015, ao reconhecer em seu artigo 3º a possibilidade de se obter justiça pelas vias judiciais, da arbitragem, da mediação e da conciliação.

Para além disso, consagra-se a utilização da chamada Online Dispute Resolution (ODR), introduzida pela iniciativa privada, que possibilita a utilização das

---

\* Graduada do Curso de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). E-mail: isapiccoli@hotmail.br.

\*\* Orientadora: Professora do curso da Escola de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). E-mail: lianebusnelo@yahoo.com.br.

plataformas on-line para a resolução pacífica de conflitos a sujeitos apartados fisicamente.

Dentre os métodos de resolução de conflitos, a fim de se tornar mais didático, separou-se entre autocompositivos e heterocompositivos. Com relação ao primeiro, compreende-se por autocomposição, o modo no qual as partes constroem a solução do litígio, cabendo ao terceiro envolvido auxiliar nesta decisão, destacando-se a mediação e a conciliação.

Já, entende-se por resolução heterocompositiva aquela em que se delega à terceiro o poder de encontrar um solução, sendo apresentados a decisão judicial e a arbitragem.

Por fim, objetiva-se evidenciar que com o Código de Processo Civil, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça e a Lei da Mediação, houve uma mudança de paradigmas que ensejaram na concepção da Justiça Multiportas.

O objetivo, portanto, será demonstrar que o Sistema Multiportas de Acesso à Justiça é um importante instrumento implementado para se obter soluções adequadas a conflitos.

## 2 ACESSO À JUSTIÇA

O Acesso à justiça é elemento integrante dos Direitos Humanos, sendo um dos pilares do Estado de Direito e da democracia, objetiva a reivindicação de direitos e o cumprimento de leis por todos e a todos. Entende que cada cidadão merece ter sua pretensão reconhecida.<sup>1</sup>

O efetivo acesso à justiça não apenas coopera com a “[...] função jurídica do Estado, mas, além disso, com a função política e social, nutrindo o exercício da cidadania em busca de uma cultura solidificada na paz”.<sup>2</sup>

São vários os momentos em que se está sendo viabilizado o Acesso à Justiça. Desde a fase pré-processual, ao nascer a dúvida sobre a possibilidade da tutela jurisdicional. Também, quando há uma Jurisdição administrativa, diante de processos extrajudiciais. Inclui “[...] até mesmo os espaços privados de resolução de litígios, desde que adequados e eficientes, a exemplo de métodos alternativos (ADRs)”.<sup>3</sup>

O Princípio Acesso à Justiça tem como sinônimos “acesso à Ordem Jurídica Justa”, “inafastabilidade da jurisdição” ou “inafastabilidade do controle jurisdicional”.<sup>4</sup> Conquanto, todos atinam a mesma ideia exibida no inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal<sup>5</sup>: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou

<sup>1</sup> TURBAY JÚNIOR, Albino Gabriel; DIAS, Bruno Smolarek; ARAÚJO, José Laurindo de Souza Neto. **Acesso à justiça**: democracia, jurisdição e concretização de direito. Florianópolis: Qualis Editora, 2020. Disponível em: [https://pos.unipar.br/files/publicacao\\_academica/23e42e484c5af4e7c97d64708dcecc25.pdf](https://pos.unipar.br/files/publicacao_academica/23e42e484c5af4e7c97d64708dcecc25.pdf). Acesso em: 21 set. 2021.

<sup>2</sup> ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodivm, 2017. p. 665. (Coleção grandes temas do novo CPC, v. 9).

<sup>3</sup> TURBAY JÚNIOR, op. cit., p. 14.

<sup>4</sup> BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de direito processual civil**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. p. 52.

<sup>5</sup> Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...]XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito; (BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 12 out. 2021).

ameaça a direito”, isto é, nenhuma lei excluirá qualquer forma de pretensão e “uma vez provocado, o Estado-juiz tem o dever de fornecer àquele que bateu as suas portas uma resposta”.<sup>6</sup>

O dispositivo permite a interpretação no sentido de que o acesso a justiça não necessariamente se restrinja ao Judiciário, mas que também engloba as formas alternativas de solução de conflitos.<sup>7</sup> Nas palavras de Kazuo Watanabe, “não se trata de viabilizar o acesso à justiça enquanto instituição estatal; e sim de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa”.<sup>8</sup>

Nesse sentido, a Constituição Federal acendeu a luz de Acesso à Justiça não apenas como Acesso ao Poder judiciário. Há a possibilidade de se obter soluções dignas para conflitos tanto dentro, quanto fora do Judiciário, pois todas são dignas e válidas.

## 2.1 CRISE DO JUDICIÁRIO

Considerando o Brasil ter uma população de 213 milhões de habitantes<sup>9</sup> e, como disse Zaneti e Cabral<sup>10</sup>, o “espetáculo” de mais de 75 milhões de processos judiciais em tramitação, no Brasil, a cada 100.000 habitantes, em média, 10.675 ingressaram com uma demanda judicial em 2020, computando nesse cálculo somente os processos de conhecimentos e de execução de títulos extrajudiciais, excluindo as execuções judiciais.<sup>11</sup>

Os números apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça<sup>12</sup> demonstram que o processo tradicional é a maneira encontrada pelas pessoas de resolver controvérsias civilizadamente. “Entrega-se a um terceiro oficial e neutro – o Estado-juiz – a incumbência de solucionar os desentendimentos”.<sup>13</sup>

Nesse sentido, impera na Carta Magna o Princípio da Inafastabilidade do Controle Jurisdicional, pelo qual se defende a efetiva proteção jurisdicional aos direitos do cidadão.

Porém, conforme ensina Zaneti Jr. e Cabral<sup>14</sup>, o Estado assumiu abundantes atribuições, sem conseguir exercer com eficácia muitas delas, “[...] o quadro mais manifesto é a insuficiência da missão consistente no monopólio de julgar”. O uso exaustivo do modelo tomou rumo a ser oferecido como única resposta para todo e

<sup>6</sup> BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de direito processual civil**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. p. 52.

<sup>7</sup> BRITO, Gabriel Oliveira; GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa. Arbitragem e acesso à justiça na sociedade da informação: uso de instrumentos tecnológicos no procedimento arbitral. **Revista dos Tribunais: Revista de Processo**, Curitiba, v. 291, p. 411-426, maio 2019. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura.

<sup>8</sup> WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019. p. 3.

<sup>9</sup> IBGE. Instituto Nacional de Geografia e Estatística. **População do Brasil**. 11 out. 2021. Disponível em: [https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/box\\_popclock.php](https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/box_popclock.php). Acesso em: 11 out. 2021

<sup>10</sup> ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodivm, 2017. p. 27. (Coleção grandes temas do novo CPC, v. 9).

<sup>11</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília, 2021, p. 111-116. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 3 out. 2021.

<sup>12</sup> Ibid., p. 111-116.

<sup>13</sup> ZANETI JR., op. cit., p. 28.

<sup>14</sup> Ibid.

qualquer embaraço, a ponto de inviabilizar o comando da Carta Cidadã, incluído pela Emenda Constitucional 45/2004, da duração razoável do processo.

Deparando-se com um cenário de excesso de demandas gera um paradoxo, afirma Luiz Fux *et al.*:

[...] ao mesmo tempo em que se lutou muito para que houvesse o acesso à justiça, **sua facilitação erodiu a eficiência e a celeridade com que se deveriam resolver os conflitos aplicando-se a máxima “better the roads, more the traffic”**, a Justiça ficou muito abarrotada de processos, ações e recursos.<sup>15</sup>

Logo, a existência de uma cultura litigante, historicamente alinhada à rivalidade, cuja consequência natural é o incentivo à sobreutilização dos serviços públicos adjudicatórios, ocasionam um alto congestionamento de processos, que tendem a gerar um colapso no Sistema de Justiça Brasileiro.

A facilitação demasiada de acesso aos tribunais pode ter como consequência o congestionamento do sistema de Justiça em razão do aumento das demandas frívolas cujos conflitos poderiam ser resolvidos de forma extrajudicial, em prejuízo daqueles que realmente necessitam de uma tutela jurisdicional, fato este chamado de tragédia dos comuns, que bem ilustra a relação desarmônica entre necessidades infundáveis e recursos limitados.<sup>16</sup>

Na mesma linha, a intensa quantidade de demandas exorbitando o número de juízes que assolam o Poder Judiciário, somada a fatores relacionados a orçamento, número de servidores, quantidade de horas de trabalho diárias, direitos e deveres funcionais, resultam em um desequilíbrio na duração dos processos, que na economia é demonstrada pela influência mútua entre a oferta e a demanda.<sup>17</sup>

Esse fenômeno que afeta o desempenho do judiciário e dificulta a consolidação do direito de Acesso à Justiça e de Inafastabilidade do Controle Jurisdicional, em parte, depreendem-se da “configuração molecular” dos conflitos. Ações que poderiam ser propostas de forma coletiva, são feitas individualmente, ocasionando, assim, processos repetitivos. Deste modo, obriga o magistrado a proferir “artesanalmente, soluções que já tiveram leading cases<sup>18</sup> e que poderiam ser resolvidas na sistemática útil e exitosa das lides repetitivas”.<sup>19</sup>

Não obstante existam esforços para solucionar os conflitos de maneira produtiva, predomina a chamada “cultura da sentença” que:

[...] traz como consequência o aumento cada vez maior da quantidade de recursos o que explica o congestionamento não somente das instâncias ordinárias, como também dos Tribunais Superiores e até mesmo da Suprema Corte. Mais do que isso, vem aumentando também a quantidade

<sup>15</sup> FUX, Luiz *et al.* **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 4. Grifo nosso.

<sup>16</sup> *Ibid.*, p. 58.

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> Entende-se por “leading cases” demandas as quais tiveram tratamento representativo da controvérsia e serão afetados pela repercussão geral ou por demandas repetitivas.

<sup>19</sup> ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodivm, 2017. p. 34. (Coleção grandes temas do novo CPC, v. 9).

de execuções judiciais, que sabidamente é morosa e ineficaz e constitui o calcanhar de Aquiles da Justiça.<sup>20</sup>

Já com relação à organização judiciária, Kazuo Watanabe ensina que a carência de recursos financeiros, bem como o elevado valor das custas processuais, afeta a infraestrutura material e pessoal do Judiciário, representando outro impedimento a agilidade da justiça.<sup>21</sup>

Somado a fatores como o excesso de formalismo dos processos; inúmeras vias de impugnação às decisões judiciais e a legislação complexa, comparada com o baixo nível de instrução da maioria da população, mostram como o Judiciário, na verdade, se mantém fechado para o cidadão.<sup>22</sup>

Cappelletti e Garth<sup>23</sup>, no decorrer de seus estudos, identificaram que os hipossuficientes são os mais penalizados com as implicações de ações morosas, dito que além de serem mais custosas, podem pressionar os economicamente limitados a trocarem seus ideais por acordos menos dignos.

Destaca-se que tais deficiências no sistema jurisdicional não são atribuição exclusiva do Brasil. Após uma análise do panorama mundial e exposta nos dados 3,8 bilhões de pessoas se encontram impedidas de reivindicar seus direitos básicos através do sistema de justiça, o que resulta na marginalização de membros pobres e vulneráveis da sociedade.<sup>24</sup>

Nesse sentido, o Projeto Florença, retratou três barreiras a serem vencidas, três ondas de reformas direcionadas ao desenvolvimento do Acesso à Justiça. A primeira onda diz respeito a barreira de natureza financeira, ao perceber que é absolutamente inconstitucional que alguém deixei de pleitear seus direitos por limitações econômicas, desde às custas do processo, vencido com a gratuidade da justiça, até o gasto com um advogado, vencido com serviços sistemas de assistência judiciária para os hipossuficientes. A segunda onda versou sobre as dificuldades de defesa de direitos difusos e coletivos, formulando reformas direcionadas à promoção de representação jurídica dos interesses difusos e ponderando sobre as noções tradicionais do processo civil atinentes à legitimidade, à citação e ao correlato direito de ser ouvido, à função do juiz e, em particular, à coisa julgada. A terceira onda, com "ênfase de acesso à justiça", explorou preocupações condutoras das outras duas ondas (i.e., viabilizar a representação efetiva de interesses antes marginalizados), porém com alcance maior ao abordar iniciativas voltadas ao aperfeiçoamento do sistema de processamento de litígios e aos mecanismos para a prevenção de disputas.<sup>25</sup>

No Brasil, "[...] essas três ondas vieram praticamente em conjunto, com o advento da Constituição de 1988 o que praticamente significou um tsunami de acesso à justiça, o que, no cenário da redemocratização, se revelou um ganho".<sup>26</sup>

Assim, os efeitos da primeira onda foram identificados em 1950, a partir da Lei 1.060 que instituiu o benefício da assistência judiciária gratuita aos de situação

<sup>20</sup> WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019. p. 87.

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> SUTER, José Ricardo. **Mediação no direito de família**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

<sup>23</sup> CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à justiça como programa de reformas e método de pensamento**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

<sup>24</sup> GLOBAL Access to Justice Project. 14 out. 2021. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/project-overview/?lang=pt-br>. Acesso em: 14 out. 2021. A ser editado pelos autores em 2021.

<sup>25</sup> CAPPELLETTI, op. cit.

<sup>26</sup> FUX, Luiz *et al.* **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 4.

econômica insuficiente para arcar com o processo sem afetar o seu sustento próprio ou familiar. Com a instauração do inciso LXXIV do artigo 5º, da Constituição Federal, estabeleceu-se que a Defensoria Pública possui função essencial à justiça. Já no atual Código de Processo Civil de 2015, foi expressamente referido à concessão do benefício em favor de pessoa jurídica, quando admissível.<sup>27</sup>

A segunda inspirou a elaboração de leis que tutelassem os interesses transindividuais e de solução coletiva de conflitos. Houve contribuição para a Lei 4.717/1965 (Lei da Ação Popular), as Leis 7.347/1985 (Lei Código de Defesa do Consumidor). Tendo, recentemente, recaído sobre o CPC/15 que dispõe sobre o mecanismo ZATOSITION para incidente de resolução de demandas repetitivas.<sup>28</sup>

Já a terceira onda, no âmbito nacional, trouxe frutos como as mudanças nos procedimentos, por exemplo, a permissão de antecipação de direitos; com relação a estruturação dos tribunais, identifica-se a influência na criação dos Juizados Especiais e em mecanismos voltados à eficiência e transparência do sistema, os quais foram promovidos pela Emenda Constitucional 45/2004, ou a Emenda da “Reforma do Poder Judiciário”, como ficou conhecida.<sup>29</sup>

Ainda no âmbito da terceira onda, a compreensão tradicional de jurisdição sob o monopólio do Estado no cargo de extinguir conflitos foi modificada. Começou-se a encorajar a utilização de mecanismos de solução de litígios externos à estrutura dos tribunais, ressignificando a noção de acesso à justiça e de inafastabilidade da jurisdição, à luz de uma Política Judiciária que busca o tratamento adequado dos conflitos (Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça), elaborando inúmeras leis para o assentamento do tema, ressaltando a regulamentação da arbitragem (Lei 9.307/1996 e, posteriormente, Lei 13.129/2015), da mediação (Lei 13.140/ 2015 e CPC/2015). Em especial, o atual Código Processo Civil consolida o conceito de Sistema Multiportas, implicando que a jurisdição deve ser exercida conforme os desejos das partes com a entrega do conflito ao Judiciário, à mediação ou à arbitragem.<sup>30</sup>

Doutro modo, embora sejam respostas mais atraentes para o mercado a exploração de métodos alternativos ou adequados de solução de conflitos conhecidos pelo acrônimo inglês ADR, de Alternative Dispute Resolution, são ainda pouco explorados no Brasil, especialmente se comparada com o processo tradicional.<sup>31</sup>

Amplia-se a percepção de que o processo sozinho jamais, e nem precisa, ser suficiente para solver os conflitos sociais, pois o que importa é a pacificação, independente de onde ela decorre. “Quanto mais opções forem disponibilizadas ao

<sup>27</sup> “[...] Também parece ter inspirado o legislador Constituinte a estimular o fortalecimento e a difusão por todos o território da Defensorias Públicas, estabelecendo no art. 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal o dever do Estado de prestar assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos e definindo a Defensoria Pública como função essencial à Justiça (art. 134) tal qual o Ministério Público e a Advocacia. E, em tempos mais recentes, também tocou a atual legislação processual civil, que atualizou regramento da assistência judiciária gratuita, expressamente referindo, nos casos em que contempla, à concessão do benefício em favor de pessoas jurídicas, dentre outras mudanças.” (FUX, Luiz *et al.* **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 119).

<sup>28</sup> *Ibid.*, p. 119-120.

<sup>29</sup> *Ibid.*

<sup>30</sup> *Ibid.*

<sup>31</sup> PAGLIARINI, Alexandre Coutinho; FONSECA, Jéssica Kaczmarek Marçal Ribeiro da. Sistema multiportas, arbitragem e direito individual do trabalho: mudanças de paradigmas. **Revista dos Tribunais: Revista da Arbitragem, Curitiba**, v. 67/2020, p. 95-115, out./dez. 2020. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura.

jurisdicionado, maior a chance de alcançar uma resposta útil e eficiente para impasse vivenciado”.<sup>32</sup>

Nesse sentido, o problema de distribuição da justiça não pode se limitar às opções elencadas como única resposta. Resolve-se com eficácia as questões de acesso à justiça, combinando métodos alternativos que possam interagir entre si.<sup>33</sup>

Isto posto, a facilitação do acesso à justiça trouxe consigo uso exaustivo da judicialização de lides como única forma de solver demandas, tendo como consequência o congestionamento de processos no judiciário. Afetando o desempenho do órgão pelo excesso de demandas repetitivas.

Soma-se a morosidade no acesso às decisões judiciais, a carência de recursos financeiros e o elevado custo de um processo, que inviabilizam a impugnação de ações aos hipossuficientes.

Os estudos de Cappeletti e Garth nos mostraram que esta é uma realidade mundial, três barreiras a serem vencidas para o acesso à justiça. Na perspectiva do Brasil, a primeira onda veio, principalmente, com a vigência da Constituição Federal 1988, que definiu a Defensoria Pública como função essencial à justiça; a segunda, a partir das Lei da Ação Popular da Lei Código de Defesa do Consumidor, tutelando méritos transindividuais; e a terceira onda com a ressignificação da noção de acesso à justiça, a partir da consolidação do conceito de Multiportas implementado pelo Código de Processo Civil.

## 2.2 SISTEMA MULTIPORTAS

Na perspectiva de eliminar uma contenda, recorre-se ao Judiciário, que muitas vezes pode não ser o meio adequado à solução da questão, pois além de sua sabida morosidade, se atenta apenas a questão judicial do conflito, diferentemente do que ocorre com um auxiliar de justiça, que pode se examinar os detalhes da demanda.

Nessa lógica, as soluções conferidas por meio de sentença de magistrado a conflitos complexos, às vezes, são extintas do mundo dos fatos em tempo incompatível com a natureza desses. “É fundamental atentar para a essência do conflito de interesses, a fim de dispensar a ele tratamento que leve a sua efetiva resolução, o que pode advir da aplicação dos métodos adequados de solução de controvérsias”.<sup>34</sup>

A lógica tradicional adversarial de abolir contendas através da sentença, geralmente, apenas resolve a lide jurídico/processual. O conflito social é tratado ligeiramente, de forma a não satisfazer por completo as partes, o que motiva novas controvérsias, implicando na abertura de outros processos.<sup>35</sup>

Assim, o conceito do professor estadunidense Frank Sander, da Harvard Law School, acerca do Multi-door Courthouse System, de Justiça Multiportas ganha espaço inicialmente como uma forma de oposição ao sistema clássico. A jurisdição estatal passa a ser mais uma dentre do universo de técnicas disponíveis, contando

<sup>32</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2021. p. 70.

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> FUX, Luiz *et al.* **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021. Prefácio.

<sup>35</sup> FIGUEIREDO, Marília Mesquita de Amorim. **Mediação familiar judicial no Brasil: das perspectivas à realidade**. 2018. Dissertação (Mestrado em Família na Sociedade Contemporânea) – Universidade Católica do Salvador, Salvador, 2018.

com diferentes mecanismos de tutela de direitos, e vários métodos adequados para cada tipo de disputa.<sup>36</sup>

Então, com a vigência do Código de Processo Civil de 2015, consolidou-se o conceito de Sistema Multiportas, a partir do legislado no artigo 3º, o qual ao reafirmar o princípio da inafastabilidade da jurisdição, possibilita a realização da arbitragem, estimulando a solução consensual de conflitos pelo Estado, pelos juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público Ressalta-se a noção de que o meio contencioso judicial é apenas uma possibilidade dentre as opções autocompositivas, a exemplo da conciliação e da mediação, em que a solução é desenvolvida pelas partes envolvidas, ou heterocompositivas, como a arbitragem, na qual a solução adotada é imposta às partes por um terceiro.<sup>37</sup>

De acordo com as lições de Trícia Navarro Xavier Cabral *et al.*, a expressão multiportas surge de uma metáfora, na perspectiva em que “[...] houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado, como partes seriam encaminhadas para a porta da mediação, da conciliação, ou da arbitragem, ou da própria justiça estatal”.<sup>38</sup>

Substitui-se a ideia de alternatividade, para adequação, no sentido de aderir a técnica mais pertinente ao caso. Aos olhos do Código de Ritos, não há relação de superioridade entre a justiça estatal e os demais meios de solução de controvérsia. Entende-se, essencial acatar a preferência dos interessados, assegurando os princípios da autonomia da vontade e da decisão informada, conforme o artigo 166 do Código de Processo Civil de 2015.<sup>39</sup>

Oferecer mecanismos diferenciados para a satisfação da justiça, não depreca que estes se eliminem. Pelo contrário, na oportunidade de múltiplas opções de aproximação para uma controvérsia, os métodos podem e devem interagir.<sup>40</sup> “A ênfase deve estar, sempre, na busca da solução mais adequada às peculiaridades de cada controvérsia”.<sup>41</sup>

Então, quando os agentes sociais (pessoas físicas e jurídicas, de natureza pública ou privada) optam por vias que possibilitem o diálogo, evita-se a evolução da contenda para além do necessário, bem como a mobilização do aparato judicial, resguardando, sempre, a possibilidade de acionar os órgãos judiciais se as tentativas forem frustradas.<sup>42</sup> Nas palavras de Carolina Azevedo: “o Poder Judiciário deixa de ser o protagonista da resolução de disputas **para ser a última ratio**”.<sup>43</sup>

Contudo, incentivar os meios diferenciados de solução de conflitos não significa que a tutela jurisdicional do Estado-juiz seja de segunda categoria ou

<sup>36</sup> SANDER, Frank. Varieties of dispute processing. Federal Rutes Decisions, n. 70, 1976 *apud* ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodivm, 2017. (Coleção grandes temas do novo CPC, v. 9).

<sup>37</sup> FUX, Luiz *et al.* **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021.

<sup>38</sup> CABRAL, Trícia Navarro Xavier *et al.* **Lei de mediação comentada artigo por artigo**: dedicado à memória de Profª Ada Pellegrini Grinover. 2. ed. Indaiatuba: Foco, 2020. p. 1.

<sup>39</sup> FIGUEIREDO, Marília Mesquita de Amorim. **Mediação familiar judicial no Brasil**: das perspectivas à realidade. 2018. Dissertação (Mestrado em Família na Sociedade Contemporânea) – Universidade Católica do Salvador, Salvador, 2018.

<sup>40</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2021.

<sup>41</sup> FUX, op. cit., Prefácio.

<sup>42</sup> FUX, Luiz *et al.* **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021.

<sup>43</sup> ASSIS, Carolina Azevedo. A justiça multiportas e os meios adequados de solução de controvérsias: além do óbvio. **Revista dos Tribunais: Revista de Processo**, Curitiba, v. 297, p. 399-417, nov. 2019. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 4. Grifo nosso.



retrógrada.<sup>44</sup> Dito que não se tem o intuito de substituir o processo, mas apenas evitar o caráter adversarial do litígio.<sup>45</sup> Assim, a composição pode trazer resultados que se pretendem ser mais rápidos, eficazes e satisfatórios.

Ante o exposto, o sistema multiportas de solução de conflitos aparece para tentar satisfazer da melhor forma possível as demandas. Atenta-se qual é a alternativa mais adequada para resolver o conflito em mãos, podendo as partes optarem por resolverem a demanda pela via da autocomposição ou pela heterocomposição, sempre sendo possibilitada a tutela jurisdicional.

### 2.3 ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

Para além dos modelos clássicos de resolução de conflito, com a evolução das relações humanas, abrange-se na equação os ambientes oportunizados pela tecnologia, os quais viabilizam novas possibilidades de diálogo, bem como de solução de disputas. Trata-se de mais uma porta, na perspectiva de Justiça Multiportas, para solução de conflitos, na perspectiva de evitar os mecanismos tradicionais de resolução de controvérsias.

As Online Dispute Resolutions (ODRs), traduzido livremente para o português significa Resolução Online de Litígios, surgem da combinação entre as meios de resolução alternativa de disputas (ADRS – Alternativa Dispute Resolutions) e a tecnologia da informação, na medida em que seria uma modernização tecnológica da ADR.<sup>46</sup>

Constitui “[...] característica fundante da ODR a substituição da figura presencial de um terceiro pessoa física por um software como intermediador da solução conflituosa posta ou por ferramentas computacionais”.<sup>47</sup>

Dispor de alternativas online é especialmente vantajoso, pois oportuniza a resolução de litígios entre sujeitos apartados fisicamente, sem necessidade de deslocamento físico.<sup>48</sup> São aliadas daqueles que buscam evitar o longo tempo para uma conciliação em casos simples e de fácil solução. Aqui a ênfase está no uso das tecnologias da comunicação com o objetivo de simplificar, acelerar e obter menores custos individuais.<sup>49</sup>

À vista disso, há pouco mais de vinte anos, surge o primeiro exemplo de Online Dispute Resolution (ODR). Na época, centrava-se nas disputas originadas no

<sup>44</sup> BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de direito processual civil**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. p. 52.

<sup>45</sup> FUX, Luiz *et al.* **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021.

<sup>46</sup> ANDRADE, Henrique dos Santos; MARCACINI, Augusto. Os novos meios alternativos ao judiciário para a solução de conflito, apoiados pelas tecnologias da informação e comunicação. **Revista dos Tribunais: Revista de Processo**, Curitiba, v. 268, ed. 2017, p. 587-612, jun. 2017. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura.

<sup>47</sup> NELSON, Isabel Cristina Amaral de Sousa; NELSON, Rocco Antonio Rangel Rosso; TEIXEIRA, Walkyria de Oliveira Rocha. Online Dispute Resolution: por meio da mediação como instrumento de pacificação social em tempos de pandemia. **Revista dos Tribunais**, v. 1026, p. 339-366, abr. 2021. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 11.

<sup>48</sup> ANDRADE, op. cit., p. 587-612. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 12.

<sup>49</sup> SCHWEDE, Matheus Antes; FORNASIER, Mateus de Oliveira. Online Dispute Resolution: como funcionam as plataformas de resolução de litígios digitais e seus possíveis efeitos no direito fundamental ao acesso à justiça. *In*: Salão do Conhecimento Unijuí, 25, 2020, Ijuí. **Anais [...]**. Ijuí: Unijuí, 2020, p. 1–10. Disponível em: <https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/salaconhecimento/article/view/18528>. Acesso em: 12 out. 2021.

meio digital, por se entender que se iniciadas na internet, teriam pouca dificuldade para se encerrar virtualmente.<sup>50</sup>

Não obstante, tem-se como precursora no ramo de sistemas online de solução de conflitos, a plataforma Modria, considerada a mais bem-sucedido do mundo, que em 2011 foi executada para o Ebay. O processo é dividido em duas etapas: na primeira, encoraja-se a negociação online entre as partes, assistida na plataforma; a segunda, caso não se resolva o conflito pela negociação, o Ebay oferece serviço próprio de resolução. As partes apresentam suas demandas, sendo trazida uma solução, em até trinta dias, pela equipe da empresa baseada na política do site.<sup>51</sup>

Assim, diante do sucesso exponencial das plataformas de ODR que demonstraram por si só a eficácia das técnicas oriundas da iniciativa privada para resolver problemas de compras, a tecnologia tomou vista dos tribunais ao redor do mundo, que tentava encontrar alternativas para acabar com a alta demanda litigiosa frente às opções digitais em favor da justiça.<sup>52</sup>

Vislumbra-se, então, um meio facilitador do Acesso à Justiça (artigo 5º, XXXV da Constituição Federal) ao promover a garantia de direitos.

No caso do Brasil, como já relatado anteriormente, o cenário de grande litigiosidade que sobrecarrega o judiciário, torna mais moroso os trâmites legais que, somado ao elevado custo das demandas, instiga a utilização de ODR pela nação.<sup>53</sup>

Ressalta-se que, “[...] já possuíamos algumas plataformas de ODR. Podemos mencionar os exemplos do ‘Acordo Fechado’, ‘Concilie On-line’, ‘eConciliar’, ‘Jussto’, ‘Mol’ e ‘Sem Processo’”.<sup>54</sup> Além disso, conta-se com a possibilidade de uso da plataforma digital a “justiça a um clique”, disponibilizada pelo Conselho Nacional de Justiça, instrumento pertinente no contexto atual.<sup>55</sup>

Destaca-se o sítio “Consumidor.gov”, de domínio do Ministério da Justiça, em que é disponibilizado ao consumidor um espaço de diálogo com as empresas, busca uma solução mediante acordo em conflitos de consumo pela internet. A plataforma tem seu uso bastante estimulada pelo poder executivo federal e por vários tribunais, justamente por tratar-se de um serviço público e gratuito, inclusive, já existem precedentes de magistrados que adotam como exigência prévia o uso deste serviço para comprovação de interesse de agir.<sup>56</sup> Senão, vejamos o Agravo de Instrumento julgado no Tribunal de Justiça de São Paulo:

<sup>50</sup> SCHWEDE, Matheus Antes; FORNASIER, Mateus de Oliveira. Online Dispute Resolution: como funcionam as plataformas de resolução de litígios digitais e seus possíveis efeitos no direito fundamental ao acesso à justiça. *In*: Salão do Conhecimento Unijui, 25, 2020, Ijuí. **Anais** [...]. Ijuí: Unijui, 2020, p. 1–10. Disponível em: <https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/salaconhecimento/article/view/18528>. Acesso em: 12 out. 2021.

<sup>51</sup> RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário**. 2018. 79 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018.

<sup>52</sup> FUX, Luiz *et al.* **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021.

<sup>53</sup> SCHWEDE, op. cit., p. 1-10.

<sup>54</sup> ASSIS, Carolina Azevedo. A justiça multiportas e os meios adequados de solução de controvérsias: além do óbvio. **Revista dos Tribunais: Revista de Processo**, Curitiba, v. 297, p. 399-417, nov. 2019. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura.

<sup>54</sup> SCHWEDE, op. cit., p. 1-10.

<sup>55</sup> NELSON, Isabel Cristina Amaral de Sousa; NELSON, Rocco Antonio Rangel Rosso; TEIXEIRA, Walkyria de Oliveira Rocha. Online Dispute Resolution: por meio da mediação como instrumento de pacificação social em tempos de pandemia. **Revista dos Tribunais**, v. 1026, p. 339-366, abr. 2021. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura.

<sup>56</sup> FUX, op. cit.

Agravo de Instrumento. **Requerimento prévio de resolução através da plataforma consumidor.gov**. Interesse de agir caracterizado pela resistência à pretensão, que não pode ser presumida. Não violação ao princípio do acesso à justiça. Aplicação do Novo Código de Processo Civil, que estimula as formas de conciliação extrajudicial. Decisão mantida. Recurso Improvido.

(TJ-SP – AI: 01000407720218269047 SP 0100040-77.2021.8.26.9047, Relator: Adriano Pugliesi Leite, Data de Julgamento: 29/09.2021, Turma Recursal Cível e Criminal, Data de Publicação: 29/09/2021).<sup>57</sup>

Nesse sentido, discute-se sobre a necessidade de garantir o acesso à justiça digital para promover a universalização do uso dessas ferramentas tecnológicas. Segundo a última pesquisa nacional sobre o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação - "TIC Domicílio", realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, o uso da internet cresceu em relação ao ano anterior, alcançando a marca de 82,7%, sendo o telefone celular a principal ferramenta utilizada pelos conectados, em 98,6% dos domicílios.<sup>58</sup>

Para além disso, demonstra-se que os obstáculos gerados pelo distanciamento social, em razão do contexto de pandemia de Covid-19, que impossibilitou a presença física dos sujeitos da lide para as tratativas conciliatórias, contribuiu na fruição da medida já existente no artigo 236, § 3º do Código de Processo Civil,<sup>59</sup> de realizar videoconferências tanto no âmbito judicial, quanto extrajudicial.

Com efeito, tais instrumentos tecnológicos contribuem substancialmente na ampliação do acesso justiça, ao dispor de diferentes métodos de abordagem e resolução dos conflitos de interesses via digital. As plataformas on-line facilitam a solução de conflitos, pois a solução é encorajada ser encontrada entre as partes, não havendo os trâmites que um processo judicial teria. Assim o método promove, com o benefício de ser de baixo ou nenhum custo.

### 3 FORMAS AUTOCOMPOSITIVAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Há conflitos de interesses que, em razão de suas particularidades e a dos envolvidos, requerem algo distinto da “[...] solução pelo critério do ‘certo ou errado’, ‘do tudo ou nada’, ‘do branco ou preto’, que é a dada pelo método da solução adjudicada pela autoridade estatal”.<sup>60</sup>

<sup>57</sup> SÃO PAULO. Tribunal de Justiça (Turma Recursal Cível e Criminal). **Agravo de Instrumento nº 01000407720218269047 SP 0100040-77.2021.8.26.9047**, Relator: Adriano Pugliesi Leite. São Paulo. Data de julgamento: 29/09/2021. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1290343093/agravo-de-instrumento-ai-1000407720218269047-sp-0100040-7720218269047/inteiro-teor-1290343114>. Acesso em: 15 out. 2021.

<sup>58</sup> IBGE. Instituto Nacional de Geografia e Estatística. **Uso de internet, televisão e celular no Brasil**. Brasil, 2019. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>. Acesso em: 14 out. 2021.

<sup>59</sup> Art. 236. Os atos processuais serão cumpridos por ordem judicial. [...] § 3º Admite-se a prática de atos processuais por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real. (BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília: Congresso Nacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm). Acesso em: 2 out. 2021).

<sup>60</sup> WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019. p. 81.

As técnicas autocompositivas, podem ocorrer tanto no plano pré-processual, quanto no plano judiciário. Sendo a intenção primordial dar às partes uma solução justa e adequada para o caso específico do impasse, na perspectiva de promover a ampliação correta para o acesso à justiça.<sup>61</sup>

No Brasil, divide-se a autocomposição em três modalidades, quais sejam,

[...] a negociação: quando o acordo é firmado entre as partes, sem que haja a intervenção de terceiros, mediação: quando o acordo é firmado na presença de um terceiro imparcial, que ajudará na manutenção da ordem e do diálogo, e a conciliação: quando existe a presença de um terceiro imparcial, interferindo com fatos e informações relevantes sobre o litígio, buscando a melhor forma de solucionar o impasse.<sup>62</sup>

Não obstante os instrumentos autocompositivos de resolução adequada de conflitos não fiquem na mediação e na conciliação, estes são os mais reconhecidos no ordenamento jurídico brasileiro e, portanto, terão enfoque neste trabalho.

Sendo assim, compreende-se por autocomposição método em que as partes, consensualmente, chegam à resolução do litígio, havendo o auxílio de terceiro, mas sem o uso de força.

### 3.1 DA CONCILIAÇÃO

Caracteriza-se, portanto, conciliação como uma técnica de autocomposição, na qual um terceiro imparcial, interfere no litígio através do diálogo, por meio da escuta e da verificação, amparando as partes a firmar um acordo, salientando os prós e contras da negociação e, indicando as melhores opções para a solução do impasse em pauta.

Nas palavras de Perpetuo *et al.*,

via de regra, na conciliação sempre existe certas concessões mútuas com finalidade de solucionar o litígio, formulando um ajuste aceitável para as duas partes, e neste caso, o conciliador atua diretamente na formação das vontades.<sup>63</sup>

Dessa forma, o conciliador ajuda as partes a chegarem a uma decisão conjunta por meio de técnicas adequadas que orientam e facilitam a composição, podendo resultar em concessões mútuas. Assim, pode-se encontrar um papel mais ativo do conciliador que, na medida de sua imparcialidade, sugere soluções, participando da decisão, e emite opiniões acerca do objeto de disputa. Transcende a figura de mero facilitador do diálogo, como ocorre com o mediador, para esboçar medidas com ganhos recíprocos.<sup>64</sup>

<sup>61</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2021.

<sup>62</sup> PERPETUO, Rafael Silva *et al.* Os métodos adequados de solução de conflitos: mediação e conciliação. **Revista Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo**, São Bernardo do Campo, v. 24, n. 2, p. 8, dez. 2018. Disponível em: [http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_informativo/bibli\\_inf\\_2006/Rev-FD-SBC\\_v.24\\_n.2.01.pdf](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-FD-SBC_v.24_n.2.01.pdf). Acesso em: 18 out. 2021.

<sup>63</sup> Ibid.

<sup>64</sup> SALLES, Sergio; FAZA, Geovana. Conciliação ou mediação? O facilitador diante da complexidade dos conflitos. **Conhecimento & Diversidade**, v. 11, n. 25, p. 81-108, set./dez. 2019. Disponível em: [http://primo-pmtna01.hosted.exlibrisgroup.com/PUC01:PUC01:TN\\_cdi\\_crossref\\_primary\\_10\\_18316\\_rcd\\_v11i25\\_6623](http://primo-pmtna01.hosted.exlibrisgroup.com/PUC01:PUC01:TN_cdi_crossref_primary_10_18316_rcd_v11i25_6623). Acesso em: 19 out. 2021.

Tende-se a recomendar a utilização da conciliação em conflitos objetivos, que não possuem vínculo anterior entre as partes, como relações de consumo massificadas entre banco e seus milhões de clientes, planos de saúde, ou, no caso de demandas particulares, acidentes de trânsito, as quais não estejam vinculadas a questões emocionais complexas e antigas.<sup>65</sup>

Assim, entende-se que este processo autocompositivo tende a ser conciso, e, portanto, aplicável em demandas de menor importância. Geralmente, ocorre na perspectiva pré-processual, com o auxílio de um terceiro imparcial, o conciliador, sob a óptica de um juiz.<sup>66</sup>

Trata-se, portanto, de método autocompositivo que busca essencialmente a solução do litígio, a partir de acordo firmado entre as partes, com o auxílio de um conciliador, que contribui ativamente na formalização de suas vontades. Utiliza-se do método em causas sem vínculo anterior entre os envolvidos, justamente devido a sua objetividade na resolução do conflito.

### 3.2 DA MEDIAÇÃO

Regulamentada pela Lei 13.140/2015, a mediação, método autocompositivo de solução adequada de conflitos, é marcada pela sua informalidade. Aqui, da mesma forma que na conciliação, os próprios envolvidos no litígio participam da sua elucidação; cabendo ao mediador contribuir no gerenciamento das emoções que envolvem o litígio.

A mediação, tem caráter de tentar resolver conflitos por meio de um acordo, com características próprias e comuns que lhe é inerente. O mediador busca trabalhar a tolerância das diferenças, não se tratando de eliminá-las. Intervém no diálogo, buscando pacificar as relações e restaurar a comunicação frutífera, a interação e integração entre as pessoas, sem focar somente no acordo.<sup>67</sup>

No Brasil, a mediação utilizada é marcada pela informalidade, porém de forma estruturada. Não se sujeita as normas processuais, mas detém de um rito eficaz. O objetivo da mediação, então, é o empoderamento, e não o acordo, pois o enfoque é implementar uma pedagogia social, por meio da qual as pessoas possam resolver seus problemas por elas mesmas.<sup>68</sup>

Para tanto, Zaneti Jr. e Cabral destacam que cabe ao mediador “[...] manter viva a chama da negociação, zelando para que não sejam cortados os canais de comunicação e evitando extremos que levem à inadequada ocorrência da impossibilidade de retorno ao veio do consenso”.<sup>69</sup>

Sendo essencial que o terceiro corrobore na elucidação dos valores e exigências mínimas que as partes desejam estabelecer, e na diluição de exigências

<sup>65</sup> ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2017. (Coleção grandes temas do novo CPC, v. 9).

<sup>66</sup> SALLES, Sergio; FAZA, Geovana. Conciliação ou mediação? O facilitador diante da complexidade dos conflitos. **Conhecimento & Diversidade**, v. 11, n. 25, p. 81-108, set./dez. 2019. Disponível em: [http://primo-pmtna01.hosted.exlibrisgroup.com/PUC01:PUC01:TN\\_cdi\\_crossref\\_primary\\_10\\_18316\\_rcd\\_v11i25\\_6623](http://primo-pmtna01.hosted.exlibrisgroup.com/PUC01:PUC01:TN_cdi_crossref_primary_10_18316_rcd_v11i25_6623). Acesso em: 19 out. 2021.

<sup>67</sup> Ibid., p. 81-108.

<sup>68</sup> ZANETI JR., op. cit.

<sup>69</sup> Ibid., p. 267.

incongruentes, para que se tenha ganhos coletivos, por meio de posturas colaborativas.<sup>70</sup>

Além disso, o mediador figurar como moderador, pois não pode aconselhar uma resposta para o problema enfrentado, ficando a cargo das partes a negociação do litígio para a finalização dele, sem sua intervenção direta, devendo apenas assegurar condições de diálogo cordial entre os envolvidos.<sup>71</sup>

Diante das normas dispostas no artigo 3º, caput e § 2º da Lei n. 13.140/2015, depreende-se o entendimento que somente os conflitos relativos a direito disponível e a indisponível que admita transação podem ser objeto de mediação.

Outrossim, aplica-se este método autocompositivo em demandas delicadas, tais como sobre guarda de filhos, pensão alimentícia e divórcio. Pois, considerando que as partes têm contato frequente, torna-se almejavável medida que vise a preservação e a coexistência dos envolvidos, com a continuidade das relações entre eles existentes. Dificilmente se obterá solução semelhante por decisão unilateral, uma vez que o meio consensual tende a ser a solução mais adequada para esse tipo de conflito, por ter a participação ativa dos interessados e o conhecimento de suas particularidades, necessidades e possibilidades.<sup>72</sup>

A partir de leitura dos parágrafos 2º e 3º do artigo 165 do Código de Processo Civil, distingue-se a atuação do conciliador e do mediador. Aquele operará preferencialmente em casos em que não houver vínculo anterior entre as partes; este agirá em que preferencialmente houver esse vínculo:

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

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

A despeito da diferenciação estabelecida pelo novo Código, há de se buscar, na prática, quais técnicas e métodos serão mais adequados para o caso em concreto. Diferencia-se mediação e conciliação, na atuação ativa do conciliador na condução das partes; enquanto o mediador busca facilitar o diálogo, não interferindo nas suas vontades.<sup>73</sup>

Conquanto, Salles e Faza discorrem os pontos em comum entre a mediação e a conciliação:

<sup>70</sup> ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2017. (Coleção grandes temas do novo CPC, v. 9).

<sup>71</sup> PERPETUO, Rafael Silva *et al.* Os métodos adequados de solução de conflitos: mediação e conciliação. **Revista Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo**, São Bernardo do Campo, v. 24, n. 2, p. 1-21, dez. 2018. Disponível em: [http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_informativo/bibli\\_inf\\_2006/Rev-FD-SBC\\_v.24\\_n.2.01.pdf](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-FD-SBC_v.24_n.2.01.pdf). Acesso em: 18 out. 2021.

<sup>72</sup> WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

<sup>73</sup> ZANETI JR., op. cit.

[...] (i) visão prospectiva; (ii) não atribuição de culpa, com a proposta de olhar para o futuro sem atribuir juízo de valor ao ocorrido e nem a seus atores, o que auxilia as partes a perceberem suas diferentes contribuições na construção do desacordo ou problema e suas possíveis ações futuras em direção contrária; (iii) distanciamento das pessoas das ideias cartesianas de correto e incorreto/ autor e réu, fomentadoras de uma postura adversarial e, conseqüentemente, punitiva, convidando-as para ações colaborativas.<sup>74</sup>

Por fim, tanto a conciliação quanto a mediação no Poder Judiciário devem buscar restaurar: o vínculo entre as partes; a utilização de técnicas que evitem a imposição ou coerção na busca de uma solução, a fim de atingir uma solução cooperativa satisfatória para os envolvidos; a disposição de tempo necessário para reputarem livremente sua decisão, destacando aos envolvidos que suas falas são relevantes aos ouvidos do mediador/conciliador e para o Judiciário; a proteção da intimidades dos interessados; a humanização do processo de resolução de disputas.<sup>75</sup>

Então, a mediação é aplicável nos casos de direitos disponíveis e indisponíveis transigíveis. Sujeita a um rito próprio, diferencia-se da conciliação, pois objetiva a negociação do litígio entre as próprias partes, cabendo ao terceiro mediador, que se distingue de um julgador, pois atua como um moderador, facilitar o diálogo, reiterando seus valores e exigências.

#### 4 FORMAS HETEROCOMPOSITIVAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Tradicionalmente reconhecida como a forma em que se obtém justiça, os métodos heterônomos de solução de conflitos se manifestam pelo seu caráter impositivo em acatar a decisão.

Na autocomposição, essencialmente, permite-se a participação das partes na consolidação de uma decisão para o conflito, mas ao escolher a via heterocompositiva (heterotutela, adjudicação ou meio adjudicatório), a solução para o impasse é transferida para um terceiro imparcial, escolhido ou não pelos litigantes.<sup>76</sup> Inobstante a decisão seja impositiva, a escolha do processo se baseia no consenso.<sup>77</sup>

Entende-se que a solução vinda por meios adjudicatórios pode advir de duas formas: por um árbitro, ou por um juiz, ambos estabelecendo uma resposta impositiva aos contendores, com resultados do tipo “ganha-perde”.<sup>78</sup>

<sup>74</sup> SALLES, Sergio; FAZA, Geovana. Conciliação ou mediação? O facilitador diante da complexidade dos conflitos. **Conhecimento & Diversidade**. v. 11, n. 25, p. 96. set./dez. 2019. Disponível em: [http://primo-pmtna01.hosted.exlibrisgroup.com/PUC01:PUC01:TN\\_cdi\\_crossref\\_primary\\_10\\_18316\\_rcd\\_v111\\_25\\_6623](http://primo-pmtna01.hosted.exlibrisgroup.com/PUC01:PUC01:TN_cdi_crossref_primary_10_18316_rcd_v111_25_6623). Acesso em: 19 out. 2021.

<sup>75</sup> Ibid., p. 81-108.

<sup>76</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2021.

<sup>77</sup> RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário**. 2018. 79 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018.

<sup>78</sup> RODRIGUES, Alexandra Gato; LYRA, José Francisco D. da Costa. As formas alternativas de solução de conflitos no código de processo civil: o processo pensado sob o prisma democrático. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, Pernambuco, v. 5, n. 3, set./dez. 2018. Disponível em: <http://revista.abrasd.com.br/index.php/rbsd/issue/view/13>. Acesso em: 25 out. 2021.

#### 4.1 DECISÃO JUDICIAL

Ainda reconhecido por muitas pessoas como única forma de se obter a resolução de um conflito, a decisão judicial é disposta quando uma das partes acessa o Poder Judiciário visando obter uma decisão proferida por uma autoridade estatal investida de poder coercitivo.<sup>79</sup>

Pressupõe-se que exista uma organização política centralizada para o exercício da jurisdição, pois desta forma a consolidação de um poder centralizado que detém de autoridades competentes para decidir sobre conflitos será viabilizada.<sup>80</sup>

Tradicionalmente, confere-se ao Estado a função jurisdicional e o direito de jurisdição, sendo uma das características norteadoras do modelo a obrigatoriedade de submeter-se ao julgamento e acatar a decisão final da autoridade Estatal.<sup>81</sup> Notando-se a possibilidade de recorrer da sentença.

Assim, a heteronomia se manifesta pelo caráter impositivo do resultado da ação, “[...] pois a decisão tomada pelo juiz é imposta às partes demandantes, ainda que ambas estejam descontentes com ela”.<sup>82</sup> Bem como pela definição prévia de magistrado, o qual irá decidir a lide, independentemente de aceitação das partes.

Nesse sentido, compreende-se a decisão judicial como a maneira de obter justiça a partir de decisão impositiva de magistrado, definido previamente, dotado de poder coercitivo e de jurisdição. Cabendo às partes acatarem da decisão, com direito de recurso.

#### 4.2 DA ARBITRAGEM

Trata-se de método heterônomo e consensual de solução de conflitos, regulamentado na Lei 9.307/96, alterada pela Lei 13.129/15, onde o árbitro julga o litígio a ele submetido, determinando às partes uma solução definitiva.

Considerando que a lei nacional adotou o modelo da arbitragem vinculativa, o árbitro ouve as alegações e evidências das partes, para então deliberar sobre a questão. Às partes, cabe, apenas, acatar a decisão, normalmente sem direito à recurso, excluindo a opção de atuação do Poder Judiciário na matéria.<sup>83</sup>

Distingue-se da jurisdição estatal, na medida em que promove maior cooperação entre as partes, pois, geralmente, elas pretendem manter a relação jurídica preexistente.<sup>84</sup>

Visando solucionar conflitos que recaiam sobre direitos patrimoniais e disponíveis, a arbitragem possui natureza contratual e jurisdicional. Ou seja, geralmente surge de cláusula contratual e “[...] a sentença proferida por um árbitro (juiz privado) tem a mesma validade da sentença proferida pelo juiz estatal”.<sup>85</sup>

<sup>79</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2021.

<sup>80</sup> AZEVEDO, Andre Goma (org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. v. 3. p. 186.

<sup>81</sup> Ibid., p. 187.

<sup>82</sup> Ibid., p. 187.

<sup>83</sup> RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário**. 2018. 79 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018. p. 34.

<sup>84</sup> Ibid., p. 35.

<sup>85</sup> BRANTES, Daniel. **O que é arbitragem?** Orlando, EUA: Ambra University: 16 out. 2020. Disponível em: <https://www.direitoprofissional.com/arbitragem/>. Acesso em: 30 out. 2021.



Destarte, o caput do artigo 31 da Lei de Arbitragem<sup>86</sup> revela que a decisão arbitral tem força de coisa julgada e reflete seus efeitos às partes e aos seus sucessores, sendo que, se a decisão for condenatória, importará em título executivo judicial.

O compromisso de que eventual contenda será necessariamente decidida por arbitragem, constitui-se a partir de cláusula compromissória contratual. Mas, caso não se estabeleça previamente que os conflitos devem ser solvidos por esta via, nada obsta a realização de um acordo - compromisso arbitral, para possibilitar o encaminhamento da disputa ao árbitro.<sup>87</sup>

Com o objetivo de promover a máxima efetividade e eficácia do procedimento arbitral, o Código de Processo Civil de 2015<sup>88</sup> garante a sua confidencialidade, evitando “[...] o constrangimento da exposição pública de conflitos envolvendo pessoas ou empresas, além de possíveis danos de imagem e prejuízos”.<sup>89</sup>

Além disso, como principal vantagem está a agilidade do procedimento. Estipula-se prazo determinado para a prolação de sentença arbitral, que, em ausência deste acordo, o prazo máximo determinado pela Lei da Arbitragem é de 6 meses para a conclusão da arbitragem, podendo as partes convencionar pela dilatação do prazo.<sup>90</sup> Saliencia-se que abrir esta porta costuma ser bastante cara, portanto é incomum se deparar desse tipo de decisão em casos mais simples.

Isso posto, conclui-se que a arbitragem é um método heterocompositivo, o qual tem decisão julgada por árbitro. Avalia-se apenas os litígios referentes a direitos materiais e disponíveis. O seu maior benefício está na agilidade de se obter uma sentença, que tem força de coisa julgada, somada a garantia de confidencialidade do seu procedimento.

## 5 DO SISTEMA MULTIPORTAS

A tradição brasileira de acesso à justiça se baseia na ideia de litigiosidade, com decisões impostas por uma autoridade imparcial.

A partir de diversos marcos legais, muda-se este paradigma, visando soluções mais dignas aos conflitos. Opta-se por uma alternativa que possibilite o gerenciamento do caso da forma que melhor convier as partes e que forneça o

<sup>86</sup> Art. 31. A sentença arbitral produz, entre as partes e seus sucessores, os mesmos efeitos da sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário e, sendo condenatória, constitui título executivo. (BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Dispõe sobre Arbitragem (Lei da Arbitragem. Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19307.htm) Acesso em: 30 out. 2021; BRASIL.

**Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em 12 out. 2021).

<sup>87</sup> BRANTES, Daniel. **O que é arbitragem?** Orlando, EUA: Ambra University: 16 out. 2020. Disponível em: <https://www.direitoprofissional.com/arbitragem/> Acesso em: 30 out. 2021.

<sup>88</sup> Art. 189. Os atos processuais são públicos, todavia tramitam em segredo de justiça os processos:[...] IV - que versem sobre arbitragem, inclusive sobre cumprimento de carta arbitral, desde que a confidencialidade estipulada na arbitragem seja comprovada perante o juízo. (BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm) Acesso em: 2 out. 2021).

<sup>89</sup> CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE BRUSQUE (SC). **O que é arbitragem?** Brusque, DF: 2021. Disponível em: <http://www.arbitragembrusque.com.br/arquivos/323>. Acesso em: 31 out. 2021.

<sup>90</sup> NELSON, Isabel Cristina Amaral de Sousa; NELSON, Rocco Antonio Rangel Rosso; TEIXEIRA, Walkyria de Oliveira Rocha. Online Dispute Resolution: por meio da mediação como instrumento de pacificação social em tempos de pandemia. **Revista dos Tribunais**, v. 1026, p. 339-366, abr. 2021. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 5.

acesso à justiça de maneira mais fácil, na medida em que possibilitam auxiliar o Poder Judiciário a resolver a sua grande demanda e problemática crise de celeridade, eficácia e prestação jurisdicional.

## 5.1 RESOLUÇÃO 125 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

A criação da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) trouxe consigo a constituição de uma política judiciária de tratamento adequado de conflitos, que reitera o conceito de sistema multiportas no cenário nacional.

Foi instituído que “[...] o Poder Judiciário não é mais um local apenas para o julgamento, mas para o tratamento adequado de conflitos”.<sup>91</sup> Implicando na percepção das particularidades de cada caso.

Na perspectiva de superar a crise no judiciário, a edição da resolução 125/2010 veio como um marco histórico, que tenta apaziguar os problemas enfrentados pelo Judiciário com relação ao excessivo acúmulo de processos.<sup>92</sup>

Tendo em vista que a proposta jurisdicional sempre foi firmada em decisões de mérito, heterocompositivas, destacaram-se mecanismos de solução de conflitos consensuais, elencando a mediação e a conciliação como possíveis saídas para a pacificação social eficaz e, reflexamente, para a diminuição das pilhas de processos em curso que sobrecarregam o Judiciário e afetam a qualidade da prestação jurisdicional.<sup>93</sup>

O estímulo de práticas autocompositivas já existentes na esfera do Poder Judiciário, nas fases pré-processuais e processuais, com o objetivo de prevenir e reparar direitos por meio de soluções negociadas, provoca uma mudança na imagem do Judiciário frente à sociedade,

[...] de um local que profere sentenças e decisões, morosas e ineficientes para um lugar de harmonização social e pacificação de litígios, atuando de forma célere e menos formalista na solução de conflitos, trazendo maior satisfação para o usuário; e a percepção de que realmente a solução foi justa.<sup>94</sup>

Ante isso, a normativa é dividida em 19 artigos, além de posteriores alterações e anexos, pautando, de forma taxativa, sobre a disseminação da cultura de pacificação social e estímulo à autocomposição; necessidade de incentivar os tribunais em aplicar o tema; e reafirmar a função de apoio a implementação de políticas públicas como apoio ao Judiciário.<sup>95</sup>

<sup>91</sup> LESSA NETO, João Luiz. O novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?!. **Revista dos Tribunais: Revista do Processo**, Curitiba, v. 244, p. 427-441, jun. 2015. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 2.

<sup>92</sup> PERPETUO, Rafael Silva *et al.* Os métodos adequados de solução de conflitos: mediação e conciliação. **Revista Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo**, São Bernardo do Campo, v. 24, n. 2, dez. 2018. Disponível em: [http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_informativo/bibli\\_inf\\_2006/Rev-FD-SBC\\_v.24\\_n.2.01.pdf](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-FD-SBC_v.24_n.2.01.pdf). Acesso em: 18 out. 2021.

<sup>93</sup> GEVARTOSKY, Hannah. A realização de audiência de mediação/conciliação início litis no Novo Código de Processo Civil. **Revista dos Tribunais: Revista do Processo**, Curitiba, v. 260, p. 415-437, out. 2016. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 5.

<sup>94</sup> Ibid.

<sup>95</sup> SALIM, Clara Araújo; SIQUEIRA, Julio Pinheiro Faro Homem de. Justiça Multiportas: uma análise da mediação no novo código de processo civil brasileiro. **Revista dos Tribunais: Revista do Processo**, Curitiba, v. 299, p. 451-468, jan. 2020. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 6.

Dentre seus principais pontos está a criação, de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, no artigo 7º,<sup>96</sup> determinados ao desenvolvimento da política judiciária de resolução adequada de disputas, com o escopo de capacitar magistrados e servidores nos métodos consensuais de solução de conflitos e implantar a atividade nos Tribunais; e instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, conforme o artigo 8º da Resolução,<sup>97</sup> destinados a concretização das sessões de conciliação e mediação pré-processuais, na tentativa de conciliar as ações, antes de sua distribuição.

Cabe ressaltar que, a partir da 2ª Emenda da Resolução 125/2010, possibilitou-se a criação de um Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou à Distância, dito que grande parte da população têm conexão à internet, sendo viável a recorrer à criação e manutenção dos CEJUSCs dos atravesques burocráticos e financeiros.<sup>98</sup>

Isto posto, a iniciativa teve como principal objetivo promover e difundir as práticas conciliativas, voltando-se ao tratamento adequado do conflito, que está pautada na mudança de paradigma do Poder Judiciário em abandonar a ideia de que somente se alcançará a justiça através de decisão judicial. Insere-se como auxiliares de justiça o mediador e o conciliador, instituindo nos tribunais a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, e a concentração dos serviços de mediação e conciliação e orientação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

## 5.2 CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL (LEI 13.105/2015)

O Código de Processo Civil – Lei 13.105/2015, sancionado em 16 de março de 2015 e que entrou em vigor em 28 de março de 2016, imputa ao Poder Judiciário a tarefa de promover, sempre que possível a aplicação de métodos adequados de conflitos. Trata-se da possibilidade de utilização da arbitragem, mediação ou

<sup>96</sup> Art. 7º Os Tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias a contar da publicação desta Resolução, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Núcleos), coordenados por magistrados e compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras: I – desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida nesta Resolução; II – planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas; III – atuar na interlocução com outros Tribunais e com os órgãos integrantes da rede mencionada nos arts. 5º e 6º; [...]. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução 125, de 29 de outubro de 2010**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 8 nov. 2021).

<sup>97</sup> Art. 8º Para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis e Fazendários, os Tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (“Centros”), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. § 1º Todas as sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, excepcionalmente, as sessões de conciliação e mediação processuais ser realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados junto ao Tribunal (inciso VI do art. 7º) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9º). [...] (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução 125, de 29 de outubro de 2010**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 8 nov. 2021).

<sup>98</sup> NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: online dispute resolution. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, v. 12, n. 1, jul. 2017. Disponível em: <https://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/439>. Acesso em: 27 out. 2021.

conciliação como método de se obter justiça sem necessariamente acessar o judiciário.

A partir do novo modelo multiportas de resolução de disputas sancionado, cada disputa deve ser encaminhada para o meio mais adequado para a sua solução. O estímulo a mediação e a conciliação crescem com o objetivo de aproximar as partes em prol do empoderamento dos cidadãos, como atores da solução de seus conflitos.<sup>99</sup>

Afirma-se que houve uma mudança de paradigmas ao mostrar as diversas portas existentes para o acesso à justiça, para evitar quantificar os litígios judicializados e para atingir decisões mais justas ou aceitáveis pelas partes, com a transformação do papel do processo e do Poder Judiciário, desde a vigência do Novo Código Processualista.<sup>100</sup>

A mudança de concepção proposta pelas tendências reformatórias do sistema civil de Justiça passa por um redimensionamento do processo e do próprio papel do fórum e do juiz. Ao invés de se criar um modelo preocupado exclusivamente com a aplicação da lei pelo juiz, com o julgamento de conflitos, cria-se um modelo no qual as partes detêm uma maior autonomia na escolha do meio pelo qual querem resolver o seu conflito. Resolver conflitos assume um significado mais amplo e rico que o de julgar um litígio.<sup>101</sup>

A Lei Processual Civil consolidou a adoção e o estímulo da aplicação de métodos alternativos de solução de conflitos no âmbito judicial e, inclusive, no curso do processo ao, expressamente, prever no artigo 3º do Código de Processo Civil,<sup>102</sup> a sua utilização no tratamento de conflitos.

O referido diploma legal institui que a solução adequada de conflitos é uma norma fundamental do processo. Adotando como regra a necessidade de submeter o caso para uma solução consensual antes de prosseguir para uma solução adjudicatória.<sup>103</sup>

Destarte, inspirado nas ideias revolucionárias do Conselho Nacional de Justiça, foi estabelecido no artigo 165 do Código de Processo Civil, a obrigatoriedade da criação dos Centros Judiciário de Solução de Conflitos (CEJUSC) nas áreas jurisdicionais de cada Tribunal, amparados por profissionais capacitados nas atividades conciliatórias.

<sup>99</sup> LESSA NETO, João Luiz. O novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?!. **Revista dos Tribunais: Revista do Processo**, Curitiba, v. 244, p. 427-441, jun. 2015. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 1.

<sup>100</sup> SALIM, Clara Araújo; SIQUEIRA, Julio Pinheiro Faro Homem de. Justiça Multiportas: uma análise da mediação no novo código de processo civil brasileiro. **Revista dos Tribunais: Revista do Processo**, Curitiba, v. 299, p. 451-468, jan. 2020. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 7.

<sup>101</sup> LESSA NETO, op. cit., p. 427-441. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 3.

<sup>102</sup> Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**.

Código de Processo Civil. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm) Acesso em: 10 nov. 2021).

<sup>103</sup> LESSA NETO, op. cit., p. 427-441. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 2.

O objetivo de não realizar a audiência na vara ou serventia judicial, e sim em um local informal, é para permitir que as partes se sintam confortáveis para negociar francamente sobre o caso, e, assim, terem efetivo contato com as técnicas de negociação assistida, propiciando uma solução satisfatória e adequada para os conflitos.<sup>104</sup>

A partir da petição inicial o autor informa a sua opção em realizar ou não a audiência de conciliação ou mediação (art. 319, VII, CPC), que será operacionalizada nos CEJUSC, e o réu manifestará seu interesse na participação da autocomposição.

Não obstante, a realização da audiência de mediação ou conciliação é a regra para o procedimento comum, excepcionalmente, a audiência não será realizada se o direito não for passível de autocomposição ou ambas as partes expressem a recusa em participar da audiência de autocomposição (art. 334, § 4º, CPC). Na existência de litisconsórcio, será necessário que todas as partes manifestem o desinteresse na realização da audiência para que ela seja dispensada. Havendo uma que não se pronuncie ou que requeira a sua realização, a audiência será designada.<sup>105</sup>

Cabendo ressaltar que em ações de família, torna-se obrigatória a realização de audiência de autocomposição.<sup>106</sup> Dito que nesta classe processual, as decisões impositivas raramente conseguem resolver o interesse dos envolvidos. Salientando-se a obrigatoriedade do esforço da resolução consensual, já que, neste caso, o núcleo familiar é quem melhor pode resolver o conflito dos envolvidos.<sup>107</sup>

À vista disso, caso realizada a audiência de mediação ou conciliação, a presença das partes é obrigatória, estabelecendo o § 8º do artigo 334 do CPC, que a ausência injustificado importará em ato atentatório à dignidade da justiça, sendo convertido em multa de até 2% da vantagem econômica pretendida ou do Valor da Causa, revertida em favor da União ou Estado.

### 5.3 LEI DA MEDIAÇÃO (13.140/2015)

Após mais de 10 anos de trâmite para a elaboração do Projeto de Lei n. 4.827/1988, em 2014 foi apresentado o PL 7.169, que deu origem à Lei 13.140.<sup>108</sup> O tempo de desenvolvimento e maturação da Lei 13.140/15 foi essencial para que o regramento fosse efetivamente capaz de alcançar as diferentes formas de conflitos no campos processual e material, à vista que objetivava uniformizar o ordenamento do Código de Processo Civil de 2015 e da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, regulando os pontos que ainda não haviam sido regulamentados.<sup>109</sup>

A Lei não faz distinção entre conciliação e mediação, cabendo ao mediador aplicar a técnica mais apropriada, conforme as características do conflito e as

<sup>104</sup> LESSA NETO, João Luiz. O novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?!. **Revista dos Tribunais: Revista do Processo**, Curitiba, v. 244, p. 427-441, jun. 2015. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 4.

<sup>105</sup> Ibid., p. 427-441. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 3.

<sup>106</sup> Art. Art. 694. Nas ações de família, todos os esforços serão empreendidos para a solução consensual da controvérsia, devendo o juiz dispor do auxílio de profissionais de outras áreas de conhecimento para a mediação e conciliação.

<sup>107</sup> LESSA NETO, op. cit., p. 427-441. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 4.

<sup>108</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2021. p. 283.

<sup>109</sup> ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2017. p. 463. (Coleção grandes temas do novo CPC, v. 9).

necessidades desveladas durante o procedimento.<sup>110</sup> Registra-se que a conciliação, ao contrário da mediação que ainda não havia sido regulamentada, já possuía uma estrutura legal consolidada no Código de Processo Civil de 1973 e em outras espécies legais.<sup>111</sup>

Isto posto, a mediação tem finalidades e formalidades próprias, que visam primordialmente o encerramento da disputa, sem se voltar para questões emocionais que envolvam a controvérsia.<sup>112</sup>

Possibilita-se a incidência da mediação em direitos indisponíveis, mas transigíveis, ao atuar tanto em conflitos entre particulares, quanto no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federados.<sup>113</sup> Já com relação a mediação que envolver relações de trabalho, segundo o parágrafo único do artigo 42 da Lei n. 13.140/2015,<sup>114</sup> será regulado por lei própria.

Assim, a mediação é instituída no dia em que firmado o termo inicial de mediação, quando se dá a suspensão do prazo prescricional, encerrando com a lavratura do termo final. Possibilitando-se a realização de mediação via internet ou por qualquer outro meio que permita a transação à distância. De mais a mais, havendo previsão contratual de mediação, as partes deverão obrigatoriamente comparecer à primeira reunião de mediação.<sup>115</sup>

Promove-se a confidencialidade, e sobre o tema destaca-se o art. 7º da Lei, que explica que o mediador não pode atuar como árbitro, nem testemunhar em processos judiciais ou arbitrais pertinentes a conflito em que tenha atuado como mediador. O profissional deve ser da confiança das partes, devendo comprovar habilitação em escola credenciada de formação de mediadores, e estar há pelo menos dois anos em curso de nível superior.<sup>116</sup>

Isso posto, a lei da Mediação, fortemente influenciada pelas Política Judiciária Nacional de Tratamento adequado de Conflitos, situadas na Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, dispõe sobre a mediação entre particulares conflitos judicializados ou não, e sobre autocomposição em âmbito da administração pública, sendo aplicável, no que couber, aos demais meios de resolução consensual de conflito, tais como as mediações penais, escolares e comunitárias.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho de conclusão de curso buscou traçar um panorama do sistema judiciário após várias transformações legislativas que romperam com a

<sup>110</sup> VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo, Forense, 2018.

<sup>111</sup> ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2017. p. 463. (Coleção grandes temas do novo CPC, v. 9).

<sup>112</sup> Ibid., p. 463.

<sup>113</sup> Ibid., p. 463.

<sup>114</sup> Art. 42. Aplica-se esta Lei, no que couber, às outras formas consensuais de resolução de conflitos, tais como mediações comunitárias e escolares, e àquelas levadas a efeito nas serventias extrajudiciais, desde que no âmbito de suas competências. Parágrafo único. A mediação nas relações de trabalho será regulada por lei própria. (BRASIL. Lei 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. **Diário Oficial da União**, Brasília, 29 jun. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13140.htm). Acesso em: 14 nov. 2021).

<sup>115</sup> VASCONCELOS, op. cit., p. p. 466.

<sup>116</sup> Ibid., p. 466.

noção tradicional de que a única forma de se obter justiça é através da sentença judicial impositiva. Abre-se espaço ao sistema multiportas de acesso à justiça, o qual ampliou o uso dos meios alternativos de solução de conflitos, ao, primordialmente, buscar a solução adequada do caso de forma pacífica e, conseqüentemente, de forma indireta, auxiliar no gerenciamento da crise do Poder Judiciário.

Pode-se afirmar que, os princípios constitucionais da inafastabilidade da jurisdição e do controle jurisdicional, que imperam no Poder Judiciário, no que tange acesso à justiça, permitem a compreensão de que os litígios não necessitam restringir como única opção a decisão de um juiz estatal.

Para além disso, os números apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça salientam a existência da “cultura da sentença”, ou seja, primariamente, busca-se o judiciário para solver conflitos. Esse fenômeno afeta negativamente o judiciário, considerando a facilidade e o incentivo de utilizar da Justiça, que ocasionam a sobreutilização do sistema.

Nesse sentido, muitas ações que deveriam ser propostas de forma coletiva são peticionadas individualmente, obrigando o magistrado a elaborar diversas sentenças idênticas, as quais já tiveram *leading cases*.

Tais fatores somados a dificuldade financeira dos hipossuficientes em acessar o judiciário, falta de legislação que defendesse direitos difusos e coletivos e a necessidade de introdução dos métodos adequados de solução de conflitos, estruturaram o Projeto Florença, que identificou as três barreiras a serem vencidas para o acesso à justiça, as quais vieram quase em conjunto no Brasil, a partir, principalmente, da Lei 1060/50 e do inciso LXXIV do artigo 5º, da CF/88, na primeira onda; Lei 4.717/1965 e 7.347/1985 na segunda onda; e a Resolução 125 do CJN, CPC/2015 e Lei 13.140/ 2015, na terceira onda.

Foi possível constatar também que a Resolução Online de Litígios tem um papel relevante na operacionalização do sistema multiportas, pois oportuniza usufruir dos métodos alternativos na resolução de disputas, inclusive já existindo precedentes em que é um pressuposto processual ter tentado sanar o conflito por este meio.

De mais a mais, analisou a estrutura dos métodos de solução de conflitos mais utilizados no Brasil, dividindo-os entre as formas autocompositivas e heterocompositivas. Aquela, composta pela conciliação e pela mediação, compreende o método em que as próprias partes chegam à solução da questão, cabendo a um terceiro auxiliar na tarefa, na medida de suas atribuições. Esta, dividida entre decisão judicial e arbitragem, implicam em submeter a demanda à terceiro imparcial que julgará a lide e imporá às partes o que for decidido.

Conclui-se dizendo que os métodos alternativos têm ocupado local de destaque como solução encontrada pelo Poder Judiciário para resolver a sua grande demanda. Assim, visou-se estudar as legislações que marcaram o empoderamento do Sistema Multiportas no âmbito nacional, tais sejam a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, o Código Processual Civil de 2015 (Lei 13.105/2015) e a Lei da Mediação (Lei 13.140/2015).

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Henrique dos Santos; MARCACINI, Augusto. Os novos meios alternativos ao judiciário para a solução de conflito, apoiados pelas tecnologias da informação e comunicação. **Revista dos Tribunais: Revista de Processo**, Curitiba, v. 268, ed. 2017, p. 587-612, jun. 2017. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 12.

ASSIS, Carolina Azevedo. A justiça multiportas e os meios adequados de solução de controvérsias: além do óbvio. **Revista dos Tribunais: Revista de Processo**, Curitiba, v. 297, p. 399-417, nov. 2019. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 4.

AZEVEDO, Andre Goma (org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. V. 3.

BRANTES, Daniel. **O que é arbitragem?** Orlando, EUA: Ambra University: 16 out. 2020. Disponível em: <https://www.direitoprofissional.com/arbitragem/>. Acesso em: 30 out. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 12 out. 2021.

BRASIL. Lei 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. **Diário Oficial da União**, Brasília, 29 jun. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm). Acesso em: 14 nov. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília: Congresso Nacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 2 out. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm) Acesso em: 10 nov. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Dispõe sobre Arbitragem (Lei da Arbitragem. Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm) Acesso em: 30 out. 2021.

BRITO, Gabriel Oliveira; GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa. Arbitragem e acesso à justiça na sociedade da informação: uso de instrumentos tecnológicos no procedimento arbitral. **Revista dos Tribunais: Revista de Processo**, Curitiba, v. 291, p. 411-426, maio 2019. Artigo consultado na Base

BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de direito processual civil**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier *et al.* **Lei de mediação comentada artigo por artigo**: dedicado à memória de Profª Ada Pellegrini Grinover. 2. ed. Indaiatuba: Foco, 2020.



CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE BRUSQUE (SC). **O que é arbitragem?** Brusque, DF: 2021. Disponível em: <http://www.arbitragembrusque.com.br/arquivos/323>. Acesso em: 31 out. 2021.

CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à justiça como programa de reformas e método de pensamento**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2021**. Brasília, 2021, p. 111-116, 340. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 3 out. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução 125, de 29 de outubro de 2010**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 8 nov. 2021. e Dados RT Online mediante assinatura.

FIGUEIREDO, Marília Mesquita de Amorim. **Mediação familiar judicial no Brasil: das perspectivas à realidade**. 2018. Dissertação (Mestrado em Família na Sociedade Contemporânea) – Universidade Católica do Salvador, Salvador, 2018.

FUX, Luiz *et al.* **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021.  
GEVARTOSKY, Hannah. A realização de audiência de mediação/conciliação initio litis no Novo Código de Processo Civil. **Revista dos Tribunais: Revista do Processo**, Curitiba, v. 260, p. 415-437, out. 2016. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 5.

GLOBAL Access to Justice Project. 14 out. 2021. Disponível em: <https://globalaccesstojustice.com/project-overview/?lang=pt-br>. Acesso em: 14 out. 2021. A ser editado pelos autores em 2021.

GUIMARÃES, Diana Raquel Lima e Castro. **Sistema online de resolução alternativa de conflitos com recurso à argumentação**. 2010. Dissertação (Mestrado em Engenharia Informática) - Instituto Superior de Engenharia do Porto, Portugal, 2010.

IBGE. Instituto Nacional de Geografia e Estatística. **População do Brasil**. 11 out. 2021. Disponível em: [https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/box\\_popclock.php](https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/box_popclock.php). Acesso em: 11 out. 2021

IBGE. Instituto Nacional de Geografia e Estatística. **Uso de internet, televisão e celular no Brasil**. Brasil, 2019. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>. Acesso em: 14 out. 2021.

LESSA NETO, João Luiz. O novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?!. **Revista dos Tribunais: Revista do Processo**, Curitiba, v. 244, p. 427-441, jun. 2015. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 1-4.

MACEDO, Elaine Harzheim; DAMASCENO, Marina. **Sistema multiportas e método integrados de resolução de conflitos**. Porto Alegre: EdiPUCRS, 2018. 170 p. Disponível em: <http://www.pucrs.br/edipucrs/>. Acesso em: 2 out. 2021.

NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: online dispute resolution. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, v. 12, n. 1, jul. 2017. Disponível em: <https://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/439>. Acesso em: 27 out. 2021.

NELSON, Isabel Cristina Amaral de Sousa; NELSON, Rocco Antonio Rangel Rosso; TEIXEIRA, Walkyria de Oliveira Rocha. Online Dispute Resolution: por meio da mediação como instrumento de pacificação social em tempos de pandemia. **Revista dos Tribunais**, v. 1026, p. 339-366, abr. 2021. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 5, 11.

PAGLIARINI, Alexandre Coutinho; FONSECA, Jéssica Kaczmarek Marçal Ribeiro da. Sistema multiportas, arbitragem e direito individual do trabalho: mudanças de paradigmas. **Revista dos Tribunais: Revista da Arbitragem, Curitiba**, v. 67/2020, p. 95-115, out./dez. 2020. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura.

PERPETUO, Rafael Silva *et al.* Os métodos adequados de solução de conflitos: mediação e conciliação. **Revista Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo**, São Bernardo do Campo, v. 24, n. 2, p. 1-21, dez. 2018. Disponível em: [http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_informativo/bibli\\_inf\\_2006/Rev-FD-SBC\\_v.24\\_n.2.01.pdf](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-FD-SBC_v.24_n.2.01.pdf). Acesso em: 18 out. 2021.

RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário**. 2018. 79 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018.

RODRIGUES, Alexandra Gato; LYRA, José Francisco D. da Costa. As formas alternativas de solução de conflitos no código de processo civil: o processo pensado sob o prisma democrático. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, Pernambuco, v. 5, n. 3, set./dez. 2018. Disponível em: <http://revista.abrasd.com.br/index.php/rbsd/issue/view/13>. Acesso em: 25 out. 2021.

SALIM, Clara Araújo; SIQUEIRA, Julio Pinheiro Faro Homem de. Justiça Multiportas: uma análise da mediação no novo código de processo civil brasileiro. **Revista dos Tribunais: Revista do Processo**, Curitiba, v. 299, p. 451-468, jan. 2020. Artigo consultado na Base de Dados RT Online mediante assinatura. p. 6-7.

SALLES, Sergio; FAZA, Geovana. Conciliação ou mediação? O facilitador diante da complexidade dos conflitos. **Conhecimento & Diversidade**, v. 11, n. 25, p. 81-108, set./dez. 2019. Disponível em: [http://primo-pmtna01.hosted.exlibrisgroup.com/PUC01:PUC01:TN\\_cdi\\_crossref\\_primary\\_10\\_18316\\_rcd\\_v11i25\\_6623](http://primo-pmtna01.hosted.exlibrisgroup.com/PUC01:PUC01:TN_cdi_crossref_primary_10_18316_rcd_v11i25_6623). Acesso em: 19 out. 2021.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça (Turma Recursal Cível e Criminal). **Agravo de Instrumento nº 01000407720218269047 SP 0100040-77.2021.8.26.9047**, Relator: Adriano Pugliesi Leite. São Paulo. Data de julgamento: 29/09/2021. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1290343093/agravo-de-instrumento-ai-1000407720218269047-sp-0100040-7720218269047/inteiro-teor-1290343114>. Acesso em: 15 out. 2021.

SCHWEDE, Matheus Antes; FORNASIER, Mateus de Oliveira. Online Dispute Resolution: como funcionam as plataformas de resolução de litígios digitais e seus possíveis efeitos no direito fundamental ao acesso à justiça. *In*: Salão do Conhecimento Unijuí, 25, 2020, Ijuí. **Anais [...]**. Ijuí: Unijui, 2020, p. 1–10. Disponível em: <https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/salaoconhecimento/article/view/18528>. Acesso em: 12 out. 2021.

SUTER, José Ricardo. **Mediação no direito de família**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2021.

TURBAY JÚNIOR, Albino Gabriel; DIAS, Bruno Smolarek; ARAÚJO, José Laurindo de Souza Neto. **Acesso à justiça**: democracia, jurisdição e concretização de direito. Florianópolis: Qualis Editora, 2020. Disponível em: [https://pos.unipar.br/files/publicacao\\_academica/23e42e484c5af4e7c97d64708dcecc25.pdf](https://pos.unipar.br/files/publicacao_academica/23e42e484c5af4e7c97d64708dcecc25.pdf). Acesso em: 21 set. 2021.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo, Forense, 2018.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos. Salvador: Juspodivm, 2017. (Coleção grandes temas do novo CPC, v. 9).