



# A Evolução do Acesso à Justiça no Brasil e o Papel dos Métodos Adequados de Resolução de Conflitos

## *The Evolution of Access to Justice in Brazil and the Role of Appropriate Dispute Resolution Methods*

**Luiz Octavio de Andrade Torno**

*Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University, Flórida, Estados Unidos*

**Jadson Maia dos Santos**

*Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University, Flórida, Estados Unidos*

**Adriana Luiza Moreira Gomes**

*Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University, Flórida, Estados Unidos*

**Guilherme Adriano dos Santos Arruda**

*Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University, Flórida, Estados Unidos*

**Fernanda de Mello Santos**

*Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University, Flórida, Estados Unidos*

**Aline Raposo da Silva**

*Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University, Flórida, Estados Unidos*

**Elky Daiana Souza Gouveia Proença**

*Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University, Flórida, Estados Unidos*

**Ana Lucia Ferreira de Souza**

*Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University, Flórida, Estados Unidos*

**Rosicler Arakelian**

*Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University, Flórida, Estados Unidos*

**Daniel Alefe Gouveia de Mello**

*Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University, Flórida, Estados Unidos*

**Resumo:** O presente estudo científico analisa a trajetória do conceito de acesso à justiça no nosso ordenamento jurídico, partindo de seu marco inicial com a Lei nº 1.060/1950, que visava mitigar barreiras econômicas, até sua consagração como garantia fundamental na Constituição de 1988. Investiga-se o paradoxo gerado pela efetivação desse direito: a crescente judicialização das relações sociais levou a uma sobrecarga sistêmica do Judiciário, resultando em morosidade e, conseqüentemente, em uma nova forma de obstáculo ao acesso a uma justiça efetiva e célere. Diante deste cenário, o estudo se aprofunda na análise dos métodos adequados de solução de conflitos (MASC), como a mediação, a conciliação e a arbitragem, como respostas institucionais a essa crise. O objetivo é demonstrar como esses mecanismos não apenas desafogam o judiciário, mas também promovem uma justiça mais participativa, célere e satisfatória, alinhada às complexas demandas contemporâneas. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, com base na doutrina de renomados juristas brasileiros e internacionais. Conclui-se que a transição de um paradigma puramente adversarial para uma cultura de consenso, materializada em um sistema de justiça multiportas, é um caminho indispensável para a plena realização do direito fundamental de acesso à justiça em nosso país.

**Palavras-chave:** acesso à justiça; poder judiciário; métodos adequados de solução de conflitos; multiportas.

**Abstract:** This scientific study analyzes the trajectory of the concept of access to justice in the Brazilian legal system, from its initial milestone with Law No. 1,060/1950, which aimed to mitigate economic barriers, to its enshrinement as a fundamental guarantee in the 1988 Constitution. It investigates the paradox created by the realization of this right: the increasing judicialization of social relations has led to a systemic overload of the Judiciary, resulting in delays and, consequently, a new form of obstacle to accessing effective and timely justice. Given this scenario, the study delves into the analysis of adequate dispute resolution methods (ADR), such as mediation, conciliation, and arbitration, as institutional responses to this crisis. The objective is to demonstrate how these mechanisms not only alleviate the burden on the judiciary but also promote a more participatory, swift, and satisfactory form of justice, aligned with complex contemporary demands. The methodology employed was a literature review, based on the legal scholarship of renowned Brazilian and international jurists. It is concluded that the transition from a purely adversarial paradigm to a culture of consensus, embodied in a multi-door courthouse system, is an indispensable path toward the full realization of the fundamental right to access to justice in our country.

**Keywords:** access to justice; judiciary; adequate dispute resolution methods; multi-door.

## INTRODUÇÃO

O ideal de justiça constitui um dos pilares basilares de qualquer Estado Democrático de Direito. No Brasil, a jornada para a concretização desse ideal tem sido marcada por significativas evoluções legislativas e conceituais, refletindo as transformações da própria sociedade. Historicamente, o acesso ao Judiciário era um privilégio das elites, com barreiras econômicas e sociais que excluía a vasta maioria da população da proteção de seus direitos. A Lei nº 1.060, de 05 de fevereiro de 1950, representou um marco inicial na tentativa de democratização, ao estabelecer normas para a concessão de assistência judiciária e mitigar as barreiras puramente financeiras ao acesso.

Contudo, foi a Constituição Federal de 1988 que revolucionou o paradigma. Em seu artigo 5º, inciso XXXV, a Carta Magna consagrou o princípio da inafastabilidade da jurisdição, ou princípio do acesso à justiça, estabelecendo que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Esse dispositivo não apenas garantiu o acesso formal, mas inaugurou uma nova compreensão da justiça como um direito fundamental, amplo e irrestrito, a ser assegurado pelo Estado a todos os cidadãos.

O sucesso dessa garantia, porém, gerou um efeito colateral paradoxal: a explosão da litigiosidade. A maior conscientização dos cidadãos sobre seus direitos, somada à facilitação do acesso, levou a um aumento exponencial no volume de demandas judiciais. Ano após ano, os relatórios do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em especial o “Justiça em Números”, apontam para um sistema sobrecarregado, onde milhões de processos se acumulam, tornando a morosidade um dos principais entraves à efetividade da justiça. A justiça que tarda, em

muitos casos, falha em sua missão de pacificação social e reparação de direitos, transformando-se, ela mesma, em uma forma de injustiça.

Diante deste cenário de crise, o ordenamento jurídico brasileiro, em especial neste século XXI, passou a buscar e a incentivar ativamente formas alternativas e mais adequadas para a resolução de conflitos. O Judiciário, percebendo que o monopólio da solução de conflitos por meio da sentença judicial adversarial se tornara insustentável, começou a fomentar mecanismos como a conciliação, a mediação e a arbitragem.

Este estudo propõe uma análise descritiva e crítica da evolução do acesso à justiça no Brasil e da resposta do sistema jurídico à crise de sobrecarga. Para tanto, a metodologia adotada será a pesquisa bibliográfica, com foco na doutrina jurídica brasileira e internacional, bem como na legislação pertinente, a fim de fundamentar a discussão sobre a transição do paradigma puramente adversarial para uma cultura de consenso. Estruturalmente, o trabalho investigará a evolução conceitual do acesso à justiça, a crise de sobrecarga do Judiciário e, como ponto central, os caminhos adequados que vêm sendo desenvolvidos para a resolução de conflitos, apontando suas principais vantagens para o atendimento célere e eficaz das demandas sociais.

## METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo de natureza qualitativa, desenvolvido por meio do método de pesquisa bibliográfica e documental. A abordagem qualitativa foi escolhida por sua adequação à análise aprofundada de conceitos, teorias e contextos históricos, permitindo uma compreensão crítica e interpretativa da evolução do acesso à justiça no Brasil.

O levantamento bibliográfico concentrou-se na doutrina jurídica, tanto nacional quanto internacional, especializada em Teoria Geral do Processo, Direito Constitucional e Métodos Adequados de Solução de Conflitos. Foram consultadas obras clássicas e contemporâneas, artigos científicos publicados em periódicos de relevo e teses acadêmicas que abordam o tema. Este arcabouço permitiu a construção de uma base teórica sólida para discutir a transição de paradigmas e as respostas do sistema jurídico à crise de morosidade.

A pesquisa documental, por sua vez, envolveu a análise de fontes primárias, como a Constituição Federal de 1988, a legislação infraconstitucional pertinente (em especial, o Código de Processo Civil de 2015, a Lei de Mediação e a Lei de Arbitragem), além de atos normativos, com destaque para a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Adicionalmente, foram utilizados como fonte de dados os relatórios anuais “Justiça em Números”, publicados pelo CNJ, para quantificar e contextualizar a crise de sobrecarga do Poder Judiciário.

O procedimento de análise consistiu na leitura crítica, fichamento e sistematização das informações coletadas, buscando-se estabelecer um diálogo entre as fontes teóricas, a legislação e os dados empíricos do Judiciário. A partir

dessa articulação, desenvolveu-se uma argumentação descritiva-analítica que traça a trajetória do acesso à justiça, diagnostica seus desafios atuais e avalia o papel dos MASC como ferramentas essenciais para a efetivação desse direito fundamental.

## REFERENCIAL TEÓRICO

O desenvolvimento deste estudo está fundamentado em três pilares teóricos principais que, em conjunto, oferecem um panorama completo sobre o fenômeno do acesso à justiça e suas transformações.

O primeiro e principal pilar é a obra seminal de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, “Acesso à Justiça” (1988). A teoria das “ondas renovatórias de acesso à justiça”, proposta pelos autores, serve como a espinha dorsal da análise histórica e conceitual. A primeira onda (assistência judiciária para os pobres), a segunda onda (tutela dos interesses difusos e coletivos) e, especialmente, a terceira onda (a abordagem integrada, que foca na simplificação de procedimentos e na valorização dos meios alternativos de resolução de disputas) estruturam a compreensão da evolução do conceito, demonstrando que o acesso à justiça transcende a mera possibilidade de ingresso em juízo.

O segundo pilar teórico é o conceito do “Tribunal de Múltiplas Portas” (*Multi-Door Courthouse*), idealizado por Frank Sander (1976). Essa teoria informa a análise sobre as respostas à crise do Judiciário, propondo um sistema de justiça que atua como um centro de triagem, direcionando cada conflito para a “porta” ou método de resolução mais adequado à sua natureza – seja a mediação, a conciliação, a arbitragem ou o processo judicial tradicional. Essa perspectiva é crucial para a mudança de vocabulário de métodos “alternativos” para “adequados” e fundamenta a política judiciária brasileira, materializada na Resolução nº 125/2010 do CNJ e no Código de Processo Civil de 2015.

O terceiro pilar é a doutrina processual civil brasileira contemporânea, que realiza a contextualização e a aplicação crítica dessas teorias à realidade nacional. Juristas como Kazuo Watanabe (2015), com sua visão de acesso a uma ordem jurídica justa e a uma solução efetiva; Ada Pellegrini Grinover (2007), uma das maiores defensoras dos meios consensuais como forma de pacificação social; Luiz Guilherme Marinoni (2017), com sua crítica ao modelo processual puramente adversarial; e Carlos Alberto Carmona (2009), referência em arbitragem, fornecem os subsídios dogmáticos e práticos para analisar a legislação recente e os desafios culturais para a implementação de uma cultura de paz e consenso no Brasil.

A articulação desses três referenciais permite, portanto, diagnosticar o problema com base em um modelo teórico consolidado (Cappelletti e Garth, 1988), vislumbrar a solução a partir de um paradigma inovador (Sander) e analisar sua implementação e seus desafios no contexto jurídico brasileiro (doutrina nacional).

## O ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO FUNDAMENTAL: DA ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA À GARANTIA CONSTITUCIONAL

A concepção de acesso à justiça passou por uma profunda transformação ao longo do século XX, deixando de ser uma mera formalidade para se tornar um direito multifacetado. A análise dessa evolução ganha profundidade quando observada pela lente da célebre teoria das “ondas renovatórias” de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988), que identifica três movimentos principais na busca por tornar o acesso à justiça mais efetivo.

### A Primeira Onda: A Superação das Barreiras Econômicas

Inicialmente, o conceito estava intrinsecamente ligado à superação de obstáculos econômicos. A Lei nº 1.060/1950 foi o principal instrumento dessa fase, focando na isenção de custas processuais e na garantia de assistência jurídica para aqueles que não podiam arcar com os custos de um litígio. Tratava-se da “primeira onda” de acesso à justiça, conforme a classificação de Cappelletti e Garth (1988), que buscava igualar as partes no ponto de partida do processo judicial, focando na assistência judiciária para os pobres (legal aid).

Essa onda foi fundamental, pois reconheceu que a igualdade formal perante a lei era insuficiente sem a garantia de condições materiais para exercê-la. Posteriormente, a Constituição de 1988 consolidou e ampliou esse movimento ao prever, em seu artigo 5º, LXXIV, que “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”, e ao institucionalizar a Defensoria Pública como “instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado” (art. 134, CF/88).

### A Segunda Onda: A Tutela dos Direitos Difusos e Coletivos

Posteriormente, a “segunda onda” de reforma voltou-se para a representação de interesses difusos ou coletivos, como os direitos do consumidor, do meio ambiente e do patrimônio histórico. Reconheceu-se que muitas violações de direitos afetavam um grande número de pessoas de forma dispersa, tornando o litígio individual ineficaz, caro ou simplesmente inviável (Cappelletti; Garth, 1988, p. 31).

No Brasil, instrumentos como a Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/1985) e, posteriormente, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) são reflexos diretos dessa fase. Eles permitiram que entidades representativas, como o Ministério Público e associações civis, defendessem em juízo direitos pertencentes a toda uma coletividade, superando a lógica puramente individualista do processo civil tradicional. Como afirma Ada Pellegrini Grinover (2007, p. 45), a tutela coletiva é um instrumento indispensável para o “acesso à justiça de massa para a defesa dos novos direitos”.

## **A Terceira Onda: A Abordagem Integrada e o Sistema Multiportas**

Com a Constituição de 1988, o paradigma foi ampliado de forma decisiva. O princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV) consagrou um entendimento muito mais abrangente. Esse momento se alinha à “terceira onda”, que representa uma abordagem mais ampla e integrada, apelidada de “acesso à justiça” propriamente dita. Cappelletti e Garth (1988) argumentam que essa onda não se limita ao acesso formal aos tribunais, mas abrange um espectro de reformas, incluindo a simplificação dos procedimentos, a criação de juizados especiais e, crucialmente, a valorização de mecanismos alternativos e adequados de resolução de disputas.

O objetivo passa a ser a busca por uma solução efetiva, justa e célere, não necessariamente através do processo judicial tradicional. Surge aqui a inspiração do conceito de “Multi-Door Courthouse” (Tribunal de Múltiplas Portas), idealizado por Frank Sander, que propõe que o tribunal funcione como um centro de triagem, encaminhando cada conflito para o método de resolução mais adequado, seja ele a mediação, a conciliação, a arbitragem ou o próprio processo judicial (Sander, 1976).

O acesso à justiça deixou, assim, de ser apenas a possibilidade de ingressar em juízo e passou a significar o direito a uma ordem jurídica justa. O renomado jurista Kazuo Watanabe (2015, p. 88) argumenta que o acesso à justiça não se esgota na simples permissão de acesso ao Judiciário, mas “deve ser entendido como o acesso a uma solução efetiva para o conflito, seja ela obtida por meio de uma sentença judicial ou por outros meios disponibilizados pelo ordenamento”. Essa visão desloca o foco do meio (o processo) para o fim (a pacificação social e a justa composição do litígio).

Assim, a evolução legislativa e doutrinária apontou para a necessidade de o Estado não apenas abrir as portas do Judiciário, mas também criar uma estrutura multiportas que permita que a justiça seja, de fato, acessível, compreensível e adequada para todos os cidadãos e para a natureza de cada conflito.

## **A CRISE DO JUDICIÁRIO: O PARADOXO DO ACESSO E A MOROSIDADE PROCESSUAL**

A universalização do acesso à justiça, um avanço civilizatório inegável, trouxe consigo um desafio monumental: a gestão de um volume de processos que supera em muito a capacidade estrutural do Poder Judiciário. A cultura da litigiosidade, em que a busca pela solução judicial é vista como a primeira e, muitas vezes, única opção para todo tipo de conflito, contribuiu para agravar esse quadro.

### **O Diagnóstico da Sobrecarga: Justiça em Números**

O resultado é um sistema congestionado, onde a tramitação de um processo pode levar anos, senão décadas, para chegar a uma conclusão definitiva. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em seu relatório anual “Justiça em Números”,

fornece dados alarmantes que comprovam a dimensão do problema. Ano após ano, os números revelam dezenas de milhões de processos em tramitação e uma taxa de congestionamento que demonstra a incapacidade do sistema de dar vazão ao volume de demandas que ingressam (Conselho Nacional de Justiça, 2023).

Essa morosidade crônica corrói a confiança da população na justiça e transforma o próprio processo em uma punição para as partes envolvidas, independentemente de quem tenha o direito ao final. A célebre máxima “justiça tardia é injustiça” nunca foi tão pertinente. O direito fundamental à duração razoável do processo, inserido na Constituição pela Emenda Constitucional nº 45/2004 (art. 5º, LXXVIII), representa uma resposta normativa a essa crise, mas sua efetivação prática permanece um desafio.

## **A Crise do Modelo Adversarial Tradicional**

Diversos juristas brasileiros têm se dedicado a diagnosticar e propor soluções para essa crise. Luiz Guilherme Marinoni (2017, p. 112) aponta que a morosidade não é apenas um problema de gestão ou de falta de recursos, mas reflete também uma crise do modelo processual tradicional, excessivamente formalista e pautado na lógica adversarial do “ganha-perde”. Segundo essa perspectiva, a simples aceleração dos ritos processuais existentes não seria suficiente. Seria preciso repensar a própria forma como os conflitos são tratados pelo sistema de justiça, buscando alternativas ao modelo de decisão imposta por um terceiro (o juiz).

Soma-se a isso um cenário de crescente questionamento da legitimidade do Judiciário. Em um contexto de polarização política, decisões judiciais são frequentemente vistas sob um viés ideológico, e escândalos envolvendo membros do Judiciário minam a credibilidade da instituição perante a sociedade. Este enfraquecimento da imagem do Judiciário torna ainda mais urgente a busca por métodos de solução de conflitos que dependam menos da imposição estatal e mais do consenso e da autonomia das partes. É nesse contexto de crise e necessidade de reinvenção que os métodos adequados de solução de conflitos ganham proeminência.

## **OS CAMINHOS ADEQUADOS E SOLUÇÃO DE CONFLITOS (MASC)**

Diante da insuficiência do modelo processual tradicional para lidar com a litigiosidade em massa, o legislador e o próprio Judiciário passaram a valorizar e a institucionalizar os chamados Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASC), que representam a materialização da ‘terceira onda’ de acesso à justiça. Um marco fundamental nessa política foi a Resolução nº 125/2010 do CNJ, que instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estimulando a criação de centros judiciários (CEJUSCs) e a capacitação de profissionais.

O termo “adequado” é preferível a “alternativo”, pois sugere que para cada tipo de conflito existe um método mais apropriado de resolução, não sendo o processo judicial necessariamente a única ou a melhor via. O Código de Processo Civil de 2015 (Lei nº 13.105/2015) e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) são os grandes marcos legislativos dessa mudança de paradigma.

Esses métodos se dividem principalmente em autocompositivos e heterocompositivos.

## **Métodos Autocompositivos: Mediação e Conciliação**

Nos métodos autocompositivos, as próprias partes, com ou sem o auxílio de um terceiro imparcial, constroem a solução para o seu conflito.

A conciliação é geralmente aplicada em conflitos mais pontuais e objetivos, onde não há um vínculo anterior duradouro entre as partes (ex.: uma batida de trânsito, uma dívida específica). O conciliador, um terceiro imparcial, atua de forma mais ativa, podendo sugerir soluções e propostas para o acordo, conforme destaca Fredie Didier Jr. (2022, p. 298). O objetivo principal é um acordo que ponha fim ao litígio de forma rápida e eficiente.

A mediação, por outro lado, é mais indicada para conflitos complexos e que envolvem uma relação continuada entre as partes, como questões de família, vizinhança ou contratos de longa duração. O mediador, diferentemente do conciliador, não sugere soluções. Seu papel, como um facilitador do diálogo, é auxiliar os envolvidos a identificar seus reais interesses e necessidades (muitas vezes ocultos pela disputa aparente), para que eles mesmos possam construir, de forma colaborativa, uma solução que satisfaça ambas as partes. A mediação, como ressalta Humberto Dalla Bernardina de Pinho (2018, p. 154), foca no restabelecimento da comunicação e na preservação do relacionamento, possuindo um potencial transformador que vai além da simples resolução da disputa pontual.

O CPC/2015, em seu artigo 3º, §§ 2º e 3º, consagrou o dever do Estado de promover, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos e determinou que a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público. A audiência de conciliação ou mediação tornou-se, como regra, uma etapa inicial e obrigatória na maioria dos processos cíveis (art. 334, CPC), demonstrando a clara intenção do legislador de fomentar o consenso.

## **Método Heterocompositivo Privado: A Arbitragem**

A arbitragem é um método heterocompositivo, pois a solução do conflito é delegada a um terceiro, o árbitro, cuja decisão (sentença arbitral) tem a mesma força de uma sentença judicial, não estando sujeita a recurso ao Poder Judiciário. A principal diferença é que a arbitragem é um mecanismo privado, regido pela Lei nº 9.307/1996.

As partes, por meio de uma convenção de arbitragem – que pode ser uma cláusula compromissória (inserida em um contrato, antes do surgimento do

litígio) ou um compromisso arbitral (celebrado após o conflito já ter se instalado) – escolhem voluntariamente submeter suas disputas a um ou mais árbitros, geralmente especialistas na matéria em discussão.

A arbitragem se destaca por diversas vantagens, especialmente em litígios complexos e que envolvem questões técnicas:

- **Celeridade:** Um procedimento arbitral costuma ser muito mais rápido que um processo judicial.
- **Especialização:** As partes podem escolher árbitros com profundo conhecimento técnico sobre o objeto do conflito (ex.: engenheiros para um litígio de construção, economistas para uma disputa societária), o que tende a resultar em decisões de maior qualidade técnica.
- **Confidencialidade:** O procedimento é sigiloso, um atrativo para empresas que desejam proteger segredos comerciais e sua reputação.
- **Flexibilidade:** O procedimento pode ser moldado pelas partes, de acordo com suas necessidades.

Conforme leciona Carlos Alberto Carmona (2009, p. 41), a arbitragem representa uma alternativa sofisticada e eficiente à jurisdição estatal, sendo fundamental para a segurança jurídica em contratos de grande vulto e para atrair investimentos. É uma demonstração de que a função de “dizer o direito” não é um monopólio absoluto do Estado.

## Outros Mecanismos em Expansão

Além dos métodos mais conhecidos, outros mecanismos vêm ganhando espaço no Brasil:

- **Dispute Boards (Comitês de Resolução de Disputas):** Muito utilizados em contratos de longa duração, como os de construção de grandes obras. Um comitê de especialistas é formado no início do contrato para acompanhar sua execução e resolver eventuais controvérsias em tempo real, evitando que pequenas divergências se transformem em grandes litígios.
- **Justiça Restaurativa:** Um paradigma diferente, que busca a reparação dos danos causados por um crime ou ato infracional, envolvendo a vítima, o ofensor e a comunidade. O foco não é a punição, mas a restauração das relações e a responsabilização do ofensor de forma construtiva.
- **Online Dispute Resolution (ODR):** Plataformas digitais que utilizam a tecnologia para facilitar a negociação, mediação ou arbitragem, especialmente para conflitos de baixo valor e em massa, como os de consumo. O exemplo da plataforma Consumidor.gov.br é uma manifestação dessa tendência.

## VANTAGENS E DESAFIOS PARA A FACILITAÇÃO DO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS SOCIAIS

A adoção crescente dos MASC traz consigo um leque de vantagens que impactam diretamente na qualidade e na efetividade do sistema de justiça, mas também enfrenta barreiras significativas que precisam ser superadas.

### Vantagens do Paradigma Consensual

A principal vantagem sistêmica é, sem dúvida, o descongestionamento do Poder Judiciário. Cada conflito resolvido por meio de um acordo ou de uma sentença arbitral é um processo a menos a tramitar na justiça estatal, liberando juízes e servidores para se dedicarem aos casos em que a intervenção do Estado é verdadeiramente indispensável (como questões criminais e aquelas envolvendo direitos indisponíveis).

Do ponto de vista das partes, os benefícios são igualmente significativos. A celeridade na resolução do conflito reduz o desgaste emocional e os custos financeiros associados a longos litígios. A flexibilidade e a informalidade desses procedimentos criam um ambiente menos intimidatório e mais favorável ao diálogo.

Além disso, os métodos consensuais promovem uma mudança cultural. Eles incentivam a responsabilidade e a autonomia dos indivíduos na gestão de seus próprios conflitos. Em vez de uma solução imposta verticalmente por um juiz, as partes constroem horizontalmente uma solução que consideram justa e adequada à sua realidade. Isso resulta em um maior índice de satisfação e cumprimento espontâneo das decisões. Ada Pellegrini Grinover (2007) sempre enfatizou que a pacificação social, objetivo maior da jurisdição, é mais plenamente alcançada por meio do consenso do que da imposição.

### Desafios para a Consolidação da Cultura de Paz

Apesar das inúmeras vantagens, a implementação em larga escala dos MASC ainda enfrenta desafios.

- **A Cultura do Litígio:** O principal desafio é a cultura da sentença, profundamente enraizada na sociedade e entre os próprios operadores do direito. Muitos advogados e cidadãos ainda veem o processo judicial como a única forma “séria” de resolver um conflito, encarando a busca por um acordo como um sinal de fraqueza.
- **Capacitação de Qualidade:** É necessário garantir a capacitação de alta qualidade para mediadores, conciliadores e árbitros. Um procedimento mal conduzido pode não apenas frustrar a resolução do conflito, mas também gerar novas injustiças. A profissionalização e a fiscalização ética desses atores são fundamentais para a credibilidade do sistema.
- **Novas Barreiras de Acesso:** É preciso estar atento para que esses métodos não se tornem uma nova barreira de acesso. Os custos da

arbitragem, por exemplo, podem ser elevados, tornando-a inviável para pequenas e médias empresas ou para pessoas físicas. Da mesma forma, em negociações diretas, é crucial garantir que não haja desequilíbrios de poder (como entre um grande banco e um consumidor) que levem a acordos abusivos.

## **A QUARTA ONDA DE ACESSO À JUSTIÇA: ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) E A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

Se as três ondas renovatórias de Cappelletti e Garth (1988) desenharam o panorama do acesso à justiça no século XX, o século XXI impôs uma nova e profunda reconfiguração desse cenário, impulsionada pelo avanço vertiginoso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Doutrinadores contemporâneos têm classificado esse movimento como a “Quarta Onda” de acesso à justiça, caracterizada pela inserção da tecnologia como elemento não apenas facilitador, mas estruturante da resolução de conflitos.

Neste contexto, a superação das barreiras físicas, temporais e procedimentais ganha uma nova dimensão, deslocando o foco do espaço físico dos tribunais para as plataformas digitais, promovendo o que se convencionou chamar de Justiça Digital.

### **O Tribunal como Serviço e os Online Dispute Resolution (ODR)**

A premissa fundamental desta nova onda é a mudança da concepção ontológica do Poder Judiciário. Conforme defendido por Richard Susskind, em sua obra sobre cortes online e o futuro da justiça, a justiça deve deixar de ser vista primordialmente como um “lugar” (o prédio do tribunal) para ser compreendida como um “serviço” prestado à sociedade. Essa transição paradigmática encontra nos Online Dispute Resolution (ODR) a sua materialização mais expressiva.

Os sistemas de ODR não são meras transposições do processo físico para o meio eletrônico. Eles englobam o uso de plataformas digitais para facilitar a negociação, a mediação e a arbitragem. Segundo Ethan Katsh e Orna Rabinovich-Einy, pioneiros no estudo da resolução online de disputas, a tecnologia nos ODR atua como uma “quarta parte” (além dos dois litigantes e do terceiro facilitador/julgador). O algoritmo, a interface, o armazenamento de dados e a arquitetura de escolha da plataforma influenciam ativamente o comportamento das partes e o desenrolar do acordo.

No Brasil, a pandemia de Covid-19 atuou como um catalisador irreversível para essa realidade. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) acelerou a adoção do “Juízo 100% Digital” (Resolução CNJ nº 345/2020) e do “Balcão Virtual”, além de regulamentar a mediação e a conciliação digitais. Plataformas estatais, como o Consumidor.gov.br, gerido pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), tornaram-se vitrines de um modelo de ODR assíncrono e massificado, resolvendo milhões de litígios de consumo sem que as partes precisem de petições formais ou comparecimento a audiências.

## **A Inteligência Artificial (IA) Aplicada aos Meios Adequados de Solução de Conflitos**

A expansão dos MASC na era digital ganha contornos ainda mais complexos com a introdução da Inteligência Artificial (IA). O uso de algoritmos de aprendizado de máquina (machine learning) e processamento de linguagem natural tem o potencial de revolucionar a forma como o consenso é alcançado.

Atualmente, já existem sistemas capazes de realizar a “triagem inteligente” de conflitos — materializando o conceito do Tribunal de Múltiplas Portas de Frank Sander no ambiente virtual. A máquina analisa os metadados do conflito e direciona, de forma autônoma, se o caso tem maior probabilidade de sucesso em uma plataforma de mediação, de negociação direta (com propostas de acordos automatizadas) ou se deve seguir para a via adjudicatória.

A doutrina processual moderna, liderada por autores como Dierle Nunes, observa que a IA pode atuar na predição de resultados. Ao analisar milhares de decisões judiciais pretéritas e acordos homologados em casos similares, a inteligência artificial fornece aos litigantes um “diagnóstico” de suas chances, revelando a Zona Possível de Acordo (ZOPA - Zone of Possible Agreement). Com informações precisas sobre os custos e os riscos de se prosseguir com uma demanda judicial tradicional, as partes tornam-se muito mais propensas a aceitar composições amigáveis, potencializando o princípio da autonomia da vontade.

### **O Papel da Advocacia na Era Consensual e Digital**

A transição para um sistema de justiça multiportas e digital exige uma profunda reconfiguração do perfil do operador do direito. O advogado, historicamente treinado para o embate e para a lógica adversarial de “soma zero” (onde um ganha para o outro perder), passa a ser exigido como um estrategista e desenhador de soluções (problem solver).

Surge, assim, o conceito de Advocacia Colaborativa (ou Práticas Colaborativas), um movimento que estimula advogados a firmarem pactos de não-litigância, comprometendo-se a buscar o consenso por meio de negociações baseadas em interesses, com o auxílio de equipes multidisciplinares (psicólogos, especialistas financeiros, etc.). Na justiça digitalizada, o bom profissional do direito é aquele que domina não apenas a dogmática jurídica, mas também as ferramentas tecnológicas e as habilidades sociocomportamentais (soft skills) essenciais para conduzir uma mediação online de forma empática e eficiente.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A trajetória do acesso à justiça no Brasil é um reflexo da própria evolução da sociedade e do Estado. Partindo de uma preocupação inicial com a remoção de barreiras econômicas, o conceito amadureceu para uma garantia fundamental

ampla, que abrange o direito a uma solução justa, efetiva e em tempo razoável para qualquer lesão ou ameaça a direito. No entanto, a materialização dessa garantia revelou o esgotamento do modelo tradicional de justiça, pautado exclusivamente no litígio adversarial e na decisão judicial imposta.

A sobrecarga do Poder Judiciário e a conseqüente morosidade processual demonstraram que o acesso formal aos tribunais não é sinônimo de acesso à justiça. Nesse contexto, os métodos adequados de solução de conflitos – mediação, conciliação, arbitragem e outros – surgem não como meras “alternativas”, mas como ferramentas essenciais e complementares à jurisdição estatal, concretizando o ideal de um sistema de justiça multiportas. Eles representam uma mudança de paradigma fundamental: da cultura da sentença para a cultura da pacificação; do confronto para o diálogo; da imposição para o consenso.

Ao promoverem a celeridade, a autonomia das partes, a redução de custos e o restabelecimento de relações, esses mecanismos oferecem caminhos mais eficientes e humanizados para a resolução de grande parte dos conflitos civis que hoje abarrotam os tribunais. O desafio atual é consolidar essa mudança cultural, investindo na formação de profissionais qualificados, na educação da sociedade sobre os benefícios de uma abordagem consensual e na garantia de que esses mecanismos sejam acessíveis a todos.

Enfim, a busca por uma justiça mais acessível e eficaz no Brasil contemporâneo passa, necessariamente, pela valorização e pela integração inteligente dos métodos consensuais e da arbitragem ao sistema de justiça. O objetivo final é garantir que para cada conflito haja um caminho adequado para sua solução e que a promessa constitucional de acesso à justiça seja uma realidade plena para todos os cidadãos, não apenas no papel, mas na vida cotidiana.

Por fim, o advento da tecnologia e dos sistemas Online Dispute Resolution representa a cristalização de uma quarta onda evolutiva desse direito. A integração da inteligência artificial e das plataformas digitais ao sistema de Múltiplas Portas amplia horizontes, trazendo a promessa de uma jurisdição onipresente, barata e ágil. Contudo, essa digitalização deve ser conduzida com cautela ética, mantendo o fator humano no centro da pacificação. Somente com a superação das antigas barreiras culturais e dos novos desafios digitais, o Brasil poderá consolidar um sistema de justiça efetivamente plural, acessível e capaz de promover a paz social no século XXI.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 20 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Dispõe sobre a arbitragem. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm). Acesso em: 20 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República. 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: 20 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº 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. Brasília, DF: Presidência da República. 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: 20 out. 2023.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARMONA, C. A. **Arbitragem e processo: Um comentário à Lei nº 9.307/96**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2023: ano base 2022**. Brasília: CNJ, 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2010.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020**. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 26 jan. 2024.

DIDIER JR., F. **Curso de direito processual civil: Introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 24. ed. Salvador: JusPodivm, 2022. v. 1.

FERRARI, I.; BECKER, D.; WOLKART, E. N. (Coords.). **Direito, Inovação e Tecnologia**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

GRINOVER, A. P.; CINTRA, A. C. A.; DINAMARCO, C. R. **Teoria geral do processo**. 23. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2007.

KATSH, E.; RABINOVICH-EINY, O. **Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes**. New York: Oxford University Press, 2017.

MARINONI, L. G. **Novo curso de processo civil: Tutela dos direitos mediante procedimento comum**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. v. 2.

NUNES, D.; MARQUES, A. L. P. C. Inteligência artificial e direito processual: vieses algorítmicos e os limites da automação. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 289, p. 433-455, mar. 2019.

PINHO, H. D. B. de. **Direito processual civil contemporâneo: Teoria geral do processo**. 8. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2018.

SANDER, F. E. A. **Varieties of Dispute Processing**. In: The Pound Conference: Perspectives on Justice in the Future. St. Paul: West Publishing, 1976. p. 65-86.

SUSSKIND, R. **Online Courts and the Future of Justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019.

WATANABE, K. **Política judiciária e os mecanismos de solução de conflitos**. In: GRINOVER, A. P.; WATANABE, K.; DINAMARCO, C. R. (Coords.). Participação e processo. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015. p. 85-102.