

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE DIREITO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM PROCESSO CIVIL

Eduardo Martins Sessim

A NORMATIZAÇÃO DO SISTEMA MULTIPORTAS DE RESOLUÇÃO DE  
CONFLITOS COMO POSSIBILIDADE DE AMPLIAÇÃO AO ACESSO A JUSTIÇA À  
LUZ DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL

Porto Alegre  
2017

Eduardo Martins Sessim

A NORMALIZAÇÃO DO SISTEMA MULTIPORTAS DE RESOLUÇÃO DE  
CONFLITOS COMO POSSIBILIDADE DE AMPLIAÇÃO AO ACESSO À JUSTIÇA À  
LUZ DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como pré-requisito para  
obtenção do título de Especialista em  
Processo Civil pela Faculdade de Direito  
da Universidade Federal do Rio Grande do  
Sul.

Orientador: Prof. Ms. Rafael Sirangelo  
Belmonte de Abreu.

Porto Alegre  
2017

## RESUMO

O incentivo aos métodos alternativos de solução de conflitos implementado pelo Novo Código de Processo Civil como norma fundamental, busca condicionar as partes em conflito, novas possibilidades de resolver efetivamente suas controvérsias perante o Judiciário. Isso ocorre em um momento importante, pois nada obstante o acesso à Justiça seja constitucionalmente previsto como um direito inerente a todos os cidadãos, o acúmulo de contendas, sem resolução, no usual sistema formal de solução de litígios, acaba por barrar este direito constitucional. Desta feita, esta novidade trazida pelo Novo Código de Processo Civil, além de propiciar um resultado mais justo às demandas, pode-se dizer que promove a sociedade um acesso efetivo à Justiça, ampliando-se a gama de possibilidades de solucionar ou tratar os problemas, prevalecendo ao final, uma justiça de forma mais equilibrada para todos. Os métodos alternativos, quais sejam a arbitragem, mediação, conciliação e qualquer outro método legítimo de solucionar pacificamente um litígio, agregando-se o modelo formal do Judiciário, formam o “Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos”, o qual tem o condão de propiciar a sociedade o verdadeiro acesso efetivo à Justiça.

**Palavras-chave:** Acesso efetivo à Justiça. Sistema multiportas. Mediação. Conciliação. Alternativas ao Judiciário.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>1 DO ACESSO À JUSTIÇA .....</b>	<b>5</b>
1.1 Conceito e sua evolução .....	6
1.2 As barreiras ao acesso efetivo à Justiça no Brasil .....	9
1.3 As possibilidades de melhoria do acesso efetivo à Justiça e o enfoque ao Sistema Multiportas de resolução de conflitos no Brasil .....	14
<b>2 DO SISTEMA MULTIPORTAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS .....</b>	<b>17</b>
2.1 Os meios alternativos à luz do Novo Código de Processo Civil .....	19
2.2 Espécies .....	20
2.2.1 Mediação como forma de tratamento de conflitos .....	22
2.2.2 Conciliação como forma de resolução de conflitos .....	26
2.3 O Sistema Multiportas de resolução de conflitos como instrumento de ampliação ao acesso efetivo à Justiça .....	28
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>31</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>33</b>

## INTRODUÇÃO

A Constituição Federal brasileira preconiza em seu artigo 5º, inciso XXXV, a garantia do direito de acesso à Justiça aos cidadãos. Entretanto, não é novidade que a sociedade brasileira em frente a um litígio tem como percepção que somente o sistema judiciário o pode solucionar pela via de uma sentença. Nesse contexto cultural de litigiosidade, estamos vivenciando a maior crise judiciária, onde há um grande volume de ações judiciais sem apreciação pelo Poder Judiciário. Assim, surge o apuro de se refletir qual o real sentido de acesso à Justiça e de que forma pode garantir os efeitos pretendidos pelo constituinte na sua elaboração.

Nesse sentido, diante da morosidade processual e da consequente insuficiência do Judiciário, o conceito de acesso à Justiça nas últimas décadas vem sofrendo inúmeras transformações, deixando de ser encarado como um requisito meramente formal, onde todos podem levar sua pretensão ao Judiciário, para um conceito mais amplo, avaliando outras possibilidades de efetivamente prestar justiça à sociedade.

O novo enfoque de acesso à Justiça traz a ideia da utilização dos meios consensuais de resolução de conflitos como possibilidade de ampliação das alternativas para se solucionar um litígio de modo efetivo. Nesse contexto, os meios consensuais, quais sejam a arbitragem, mediação, conciliação e qualquer outro método eficaz de solucionar pacificamente um litígio, unindo-se ao modelo usual do Judiciário, formam o “Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos”, o qual tem o principal objetivo de propiciar aos jurisdicionados o verdadeiro acesso efetivo à Justiça, através de uma prestação jurisdicional de qualidade, destinando o meio adequado para a solução de cada litígio.

Nesse viés, destacam-se como meios consensuais de resolução de conflitos no Novo Código de Processo Civil, a mediação e a conciliação, as quais ganharam notoriedade pelo legislador, possuindo participações determinantes na perspectiva de mudança com a nova codificação.

Assim, através da normatização do Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos ao artigo 3º do Novo Código de Processo Civil, é interessante analisar se os meios consensuais, no Brasil, poderão se tornar um efetivo instrumento de ampliação ao acesso à Justiça.

## 1 DO ACESSO À JUSTIÇA

O ser humano é um ser individualista na sua essência, desta forma, inegável que os conflitos civis ocorram das mais variadas formas e, no intuito de se evitar a desordem social, através da popularmente conhecida “Justiça com as próprias mãos” é necessário que o Estado intervenha nas relações interpessoais.

Assim, o Estado - único ser legítimo a representar a coletividade de um povo - através de sua personalidade jurídica tem como dever precípua gerir as situações de conflito da sociedade, visto que possui o monopólio da função jurisdicional, afastando do indivíduo o direito de exercê-lo de modo privativo.<sup>1</sup>

Nesses termos, através da jurisdição, dá-se capacidade plena ao Estado de impor o direito ao caso concreto, com a finalidade de solucionar os conflitos de interesses, preservando-se assim a ordem jurídica. Por isso, a função jurisdicional e a legislação andam lado a lado, na medida em que ambas primam pela paz social.<sup>2</sup>

No Brasil, pode-se dizer que através da normatização do artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988<sup>3</sup>, declarou-se que o Estado não pode se afastar da sua obrigação jurisdicional, vindo a garantir assim o controle exclusivo da jurisdição pelo Poder Judiciário, nada obstante o dito princípio da inafastabilidade de jurisdição, similantemente reconhecido como direito de ação, princípio do livre acesso ao Judiciário, da ubiquidade de justiça e da proteção judiciária, tenha tido seu reconhecimento constitucional em 1946.<sup>4</sup>

Não fora isso, a garantia do acesso à Justiça no Brasil, engloba também a razoável duração do processo, uma vez que a Constituição Federal de 1988, através da Emenda Constitucional nº 45/2004, introduziu para si, o inciso LXXVIII ao art. 5º, dispondo que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a

---

<sup>1</sup> CIANCI, Mirna. *O Acesso à justiça e as reformas do CPC*. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 04.

<sup>2</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. *Instrumentalidade do processo*. 14. ed. São Paulo: Malheiros, 2009, p. 189.

<sup>3</sup> BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. 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. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)>. Acesso em: 07, set., 2017.

<sup>4</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p.107.

razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

Logo, denota-se que incumbe ao Poder Judiciário destinar justiça a quem necessita, sendo constitucionalmente garantido a todos, o direito de solicitar a análise de seu reclamo, ou seja, o direito de livre acesso à Justiça<sup>5</sup>, que por sua vez, deverá produzir de modo adequado e tempestivo a decisão de mérito.

Nesse sentido, o acesso à Justiça pode ser entendido conceitualmente como “o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado”.<sup>6</sup>

Todavia, a que se ter muita cautela sobre qual o verdadeiro sentido do livre acesso à Justiça, eis que seu conceito vem sofrendo inúmeras transformações ao longo do tempo, deixando de ser encarado como um requisito meramente formal de que todos podem alcançar o judiciário quando e como quiserem, mas sim, como uma forma de efetivamente prestar justiça a sociedade.

Ocorre que, atualmente em que pese o acesso à Justiça seja constitucionalmente previsto como um direito inerente a todos os cidadãos, o alto número de litígios sem a devida apreciação definitiva, bem como diversos outros fatores, vem gerando ao longo dos anos um total descrédito da sociedade, fazendo-os repensar sobre a eficácia de levar a suas pretensões ao Poder Judiciário.

Desta feita, em um momento de instabilidade do sistema judiciário, o Novo Código de Processo Civil vem em boa hora para normatizar e conseqüentemente trazer novas visões e possibilidades de mudança ao cenário brasileiro, dentre as quais se destaca a norma fundamental estabelecida no artigo 3º e seus parágrafos, o qual trata da novidade do Sistema Multiportas de resolução de conflitos, como forma de ampliar as possibilidades de solucionar ou tratar demandas, a fim de buscar um acesso efetivo à Justiça de modo tempestivo, adequado e justo.

## 1.1 Conceito e sua evolução

Inicialmente, importante destacar que o presente artigo não busca encontrar a perfeita conceituação de acesso à Justiça, visto que “acesso” e, principalmente

---

<sup>5</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p.107.

<sup>6</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p.08.

“justiça” são temas constantemente estudados por filósofos, teólogos, sociólogos, políticos, juristas e afins, tendo portanto, inúmeros significados e sentidos. Assim, busca-se inicialmente trazer noções sobre justiça e, evidentemente as alternativas de acesso à sua concretização<sup>7</sup>, sendo que neste tópico buscar-se-á demonstrar a evolução histórica da garantia do acesso efetivo à Justiça e a sua importância atual.

Com efeito, para o estudo do Direito, a ideia de justiça pressupõe a presença de um senso comum sobre a compreensão do que significa justiça e quais suas vertentes imediatas, como o respeito e a proteção da vida humana, a dignidade do homem, a proibição da degradação do homem, o direito ao livre desenvolvimento da personalidade, a igualdade de tratamento e a proibição do livre arbítrio.<sup>8</sup>

Assim, uma vez respeitadas essas premissas básicas, assevera Fernanda Tartuce que:

Nos estudos sobre a evolução social dos grupos sempre se constataram, na sociedade, dois caminhos para administrar conflitos: pela natureza pacífica da relação, mediante negociação (direta entre as partes ou mediada por um terceiro) e pelo confronto, em ambiente contencioso mediante a imposição de resultado pelo Estado<sup>5</sup>. Desde os primórdios da civilização, o acesso à justiça (como possibilidade de composição justa da controvérsia) sempre pôde ser concretizado pela negociação direta ou pela mediação de um terceiro.<sup>9</sup>

Logo, pode-se dizer que historicamente a atenção a garantia de acesso à Justiça vem evoluindo junto com a humanidade, sendo que suas primeiras noções se acredita que aconteceram no Código de Hamurabi escrito em 1.772 a.C., através da proteção pelo rei Hamurabi, as pessoas que não tinham condições de serem autossuficientes, especificadamente aos órfãos, às viúvas e aos oprimidos.<sup>10</sup>

Posteriormente, nos séculos XVIII e XIX, por força da filosofia liberal pertencente à época, o acesso à Justiça era tratado como um direito natural, inerente ao homem e anterior ao Estado, logo não havia necessidade de intervenção

---

<sup>7</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p.75.

<sup>8</sup> *Ibidem*, p.75.

<sup>9</sup> *Ibidem*, p.107.

<sup>10</sup> CABRAL, Marcelo Malizia. *Os meios alternativos de resolução de conflitos: instrumentos de ampliação do acesso à justiça*. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2013, p.15. Apud: “Cf. João Batista de Souza Lima, *As mais antigas obras de direito*, p. 31-32. Segundo o autor, constava do referido Código: “Em minha sabedoria eu os refreio para que o forte não oprima o fraco e para que seja feita justiça à viúva e ao órfão. Que cada homem oprimido compareça diante de mim, como rei que sou da justiça. Deixai ler a inscrição do meu monumento. Deixai-o atentar nas minhas ponderadas palavras. E possa o meu monumento iluminá-lo quanto à causa que traz e possa ele compreender o seu caso.”.



do mesmo, que somente atuaria nos casos em que houvesse violação aos direitos do outro. Neste período, o Estado permanecia inerte, pois não era sua preocupação atender-se aos problemas sociais. Desta feita, apenas se possibilitava o acesso à Justiça, caracterizando-se nas palavras de Cappelletti e Garth como um verdadeiro “acesso formal, mas não efetivo à justiça, correspondia à igualdade, apenas formal, mas não efetiva”.<sup>11</sup>

No entanto, foi com o surgimento do Estado social no século XX, que o desenvolvimento do acesso à Justiça começou a ganhar novos contornos, pois as atitudes e as relações pessoais ganharam natureza mais coletiva do que individual, exigindo-se do Estado uma posição mais firme/ativa, através do reconhecimento dos direitos e deveres sociais do mesmo perante o indivíduo. Assim, para garantir a fruição de todos os direitos sociais básicos era imprescindível o exercício impositivo do Estado.<sup>12</sup>

Nesse sentido, como bem asseveram Cappelletti e Garth, a partir do momento em que o Estado começou a atuar de forma positiva ao reconhecimento dos direitos e deveres sociais, o acesso à Justiça começou a tornar-se efetivo, pois deixou-se de somente declarar direitos, mas também a garanti-los, veja-se:

De fato, o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é ‘destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.<sup>13</sup>

Assim, entende-se que acesso à Justiça não é apenas um direito fundamental, mas sim a maneira pela qual os direitos se tornam efetivos. Entretanto, para que se tornem reais é necessário que os operadores do direito compreendam que as técnicas processuais devem exercer uma função social e que principalmente o sistema usual formal do Judiciário não é a única maneira de solucionar conflitos, necessitando haver um incentivo a buscas e regulamentação de novas alternativas

---

<sup>11</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 09.

<sup>12</sup> *Ibidem*, p. 10-11.

<sup>13</sup> *Ibidem*, p. 11-12.

ao modelo formal de processamento de litígios, devendo observar-se quais os benefícios, a regularidade e os impactos positivos que se poderá obter.<sup>14</sup>

De fato, foi no século XX, especificamente nos anos de 1970, que os ensinamentos de Mauro Cappelletti e Bryant Garth ganharam grande notoriedade e evidência, tornando-os os expoentes sobre o assunto, em razão da pesquisa internacional intitulada Projeto de Florença<sup>15</sup>, na qual restou possível compreender que a concretização da justiça significa algo muito maior do que maneira pela qual é obtida, sendo de enorme valia destinar o modelo de composição correto a cada caso, a fim de tutelar os direitos em discussão com a menor agitação social possível.<sup>16</sup>

Logo, para se concretizar a excelência ao acesso à Justiça, deve-se proporcionar a todos, indistintamente, uma equivalência (igualdade) de acesso, e, conseqüentemente resultar decisões justas que produzam efeitos individuais e sociais.<sup>17</sup>

Contudo, segundo os referidos autores, tal perfeição revela-se utópica, na medida em que a total igualdade entre as partes, jamais poderá ser eliminada.<sup>18</sup> Entretanto, superando certas barreiras – as quais serão abordadas no próximo tópico -, há possíveis soluções que podem auxiliar a buscar do melhor resultado possível de um acesso efetivo à Justiça.

## 1.2 As barreiras ao acesso efetivo à Justiça no Brasil

No que tange as barreiras que devem ser superadas a fim de se buscar a efetividade do acesso à Justiça, Mauro Cappelletti e Bryant Garth, destacaram em sua obra: o problema de acesso em razão dos custos judiciais<sup>19</sup> ou em razão das condições individuais, sejam financeiras ou por (des)conhecimento do direito<sup>20</sup>; a

---

<sup>14</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 12-13.

<sup>15</sup> Projeto Florença foi uma pesquisa realizada por Mauro Cappelletti em diversos países no século XX, a qual posteriormente originou o livro *acesso à Justiça*, utilizado neste artigo.

<sup>16</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 77.

<sup>17</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 08.

<sup>18</sup> *Ibidem*, p. 15.

<sup>19</sup> *Ibidem*, p. 15-20.

<sup>20</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 21-26.

questão dos problemas de organização e representação dos interesses coletivos<sup>21</sup> e, por fim, a dificuldade de extinguir essas barreiras de maneira isolada, visto que todas estão, de certa forma, interligadas.<sup>22</sup>

A barreira de natureza econômica, em que pese no Brasil a gratuidade judiciária apresenta-se, de certa forma, facilmente acessível a todos, ainda há grandes problemas quanto à superação dessa barreira, haja vista, por exemplo, as custas com honorários advocatícios de advogado particular. Da mesma forma, há que se mencionar os serviços deficitários de assistência judiciária gratuita, disponibilizados pelas faculdades de direito e as Defensorias Públicas, visto que enfrentam grandes problemas, pois não conseguem dar conta, a nível de excelência, do elevado número de demandas que os assolam.

Não fora isso, quanto as barreiras de natureza social, pondera Marcelo Malizia Cabral que “a desinformação que acompanha os indivíduos de extratos sociais mais baixos da sociedade origina uma legião de pessoas que não conhecem seus direitos e não sabem como utilizar o sistema de justiça”<sup>23</sup>. Nesse sentido, em que pese o acesso as redes de internet esteja cada dia mais presente em todas as classes sociais, sabe-se que grande parcela da população ainda não sabe quais os direitos que possuem e a quem recorrer para efetivá-los.

Entretanto, quanto ao sistema judiciário brasileiro, além das barreiras acima mencionas, talvez as de maiores relevâncias sejam os obstáculos da questão cultural de que a resolução de um conflito só pode ser resolvida pela via judicial e, conseqüentemente da morosidade na tramitação processual, muito em razão do excesso de formalismo aos atos do processo.

No Brasil, sabe-se que permeia uma questão cultural de que todo problema se resolve mediante uma sentença judicial aplicada por um terceiro, intitulado Juiz.

Sobre esta cultura enraizada no país, o jurista Kazuo Watanabe<sup>24</sup> é categórico ao declarar que grande parcela dos problemas enfrentados pelo Poder Judiciário no Brasil tem a ver com a questão da formação acadêmica dos nossos

---

<sup>21</sup> *Ibidem*, p. 26-28.

<sup>22</sup> *Ibidem*, p. 28-29.

<sup>23</sup> CABRAL, Marcelo Malizia. *Os meios alternativos de resolução de conflitos: instrumentos de ampliação do acesso à justiça*. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2013, p.20.

<sup>24</sup> GRINOVER, Ada Pelegrini, WATANABE, Kazuo, LAGRASTA NETO, Caetano (Coordenação). *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*. São Paulo: Atlas, 2013, p. 06.

operadores de direito que são ensinados intimamente a resolverem litígios pela via contenciosa. Nesse sentido discorre:

O grande obstáculo, no Brasil, à utilização mais intensa da conciliação, da mediação e de outros meios alternativos de resolução de conflitos, está na formação acadêmica dos nossos operadores de Direito, que é voltada, fundamentalmente, para a solução contenciosa e adjudicada dos conflitos de interesses. Vale dizer, toda ênfase é dada à solução dos conflitos por meio de processo judicial, onde é proferida uma sentença, que constitui a solução imperativa dada pelo juiz como representante do Estado. É esse o modelo ensinado em todas as Faculdades de Direito do Brasil. Quase nenhuma faculdade oferece aos alunos, em nível de graduação, disciplinas voltadas à solução não-contenciosa dos conflitos.

Aliás, pondera Kazuo Watanabe<sup>25</sup> que em razão da forma em que os estudantes de direito são ensinados no Brasil, originou-se a intitulada “cultura da sentença”, veja-se:

Disso tudo nasceu a chamada **cultura da sentença**, que se consolida assustadoramente. Os juízes preferem proferir sentença ao invés de tentar conciliar as partes para a obtenção da solução amigável dos conflitos. Sentenciar, em muitos casos, é mais fácil e mais cômodo do que pacificar os litigantes e obter, por via de consequência, a solução dos conflitos.

Neste mesmo entendimento, Fernanda Tartuce entende que, de fato, a maneira pela qual os operadores de direito são doutrinados, pouco lhe permitem adotar as práticas consensuais para resolução de conflitos. Não fora isso, a ausência de informação sobre a acessibilidade aos meios consensuais de tratamento de conflito, bem como a desconfiança dos órgãos judiciários em perder o poder e sua autoridade, são outros fatores que impedem o acesso efetivo à Justiça e consequentemente a adoção aos modos consensuais de conflito.<sup>26</sup>

Ainda, no que tange as críticas a mentalidade litigiosa de ensino, Ada Pellegrini Grinover<sup>27</sup>, cita outros motivos que levam ao descrédito da população com o Poder Judiciário, veja-se:

---

<sup>25</sup> *Ibidem*, p. 07

<sup>26</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 91-92.

<sup>27</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini, WATANABE, Kazuo, LAGRASTA NETO, Caetano (Coordenação). *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*. São Paulo: Atlas, 2013, p. 06.

A morosidade dos processos, seu custo, a burocratização na gestão dos processos, certa complicação procedimental; a mentalidade do juiz, que nem sempre lança mão dos poderes que os códigos lhe atribuem; a falta de informação e de orientação para os detentores dos interesses em conflito; as deficiências do patrocínio gratuito, tudo leva à obstrução das vias de acesso à justiça e ao distanciamento entre o Judiciário e seus usuários. O que não acarreta apenas o descrédito na magistratura e nos demais operadores do direito, mas tem como preocupante consequência a de incentivar a litigiosidade latente, que frequentemente explode em conflitos sociais, ou de buscar vias alternativas violentas ou de qualquer modo inadequadas (desde a justiça de mão própria, passando por intermediações arbitrárias e de prepotência, para chegar até os “justiceiros”).

Aliás, a respeito da barreira da morosidade, há que se mencionar que tal ocorrência é consequência legítima a cultura da sentença existente no país, visto que a todo o momento os números de demandas em tramite estão cada vez mais expressivos.

Aliás, no que tange ao acúmulo processual na justiça brasileira, segundo os recentes dados apurados pelo Conselho Nacional de Justiça<sup>28</sup>, relata-se que ao todo no ano de 2016, tramitaram mais de 79,7 milhões de demandas no Judiciário, sendo 29.351.145 milhões de novas ações.

Não fora isso, outro dado relevante levantado pelo CNJ<sup>29</sup>, aponta que a Justiça Estadual é a maior responsável pelo número de processos ingressos no ano passado no Poder Judiciário, com o total de 67% das demandas, sendo que as matérias de maiores relevâncias são: obrigações/contratos em espécie com 1.944.996 milhões; responsabilidade civil/indenização por dano moral com 1.760.905 milhões e, as questões relacionadas à família e alimentos com o número de 853.049 demandas em discussão. Por sua vez, os Juizados Especiais, os quais foram criados para cuidar de casos de menor potencial econômico de forma célere, possui como matéria mais demandada as questões atinentes ao consumidor/responsabilidade do fornecedor/ indenização por dano moral com número de 1.234.983 milhões de demandas.

Logo, observa-se que a morosidade é uma das maiores barreiras ao acesso efetivo à Justiça no Brasil.

---

<sup>28</sup> Matéria veiculada no site do Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/85421-justica-em-numeros-indica-os-assuntos-mais-demandados-em-2016-nos-tribunais> Acessado em: 07, set, 2017.

<sup>29</sup> Matéria veiculada no site do Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/85421-justica-em-numeros-indica-os-assuntos-mais-demandados-em-2016-nos-tribunais> Acessado em: 07, set, 2017.

No mesmo viés, o jurista Marcelo Malizia Cabral, acredita que o excesso de formalismo e a enorme pluralidade de impugnações disponíveis também são responsáveis à inoperância atual do judiciário brasileiro,<sup>30</sup> eis que as partes envolvidas no litígio, ante ao evidente inconformismo nas decisões proferidas, possuem diversas formas de impugná-las.

Entretanto, o fato é que todas as barreiras mencionadas, ao final, geram a morosidade/inoperância do judiciário, eis que a cultura litigiosa da sociedade, faz com que as pessoas procurem o sistema formal de justiça incessantemente. Por outro lado, a falta de informação sobre os meios alternativos de resolução e sua eficácia acarreta a ausência de busca destes meios. Ainda, o excesso de formalismo e o elevado número de recursos e impugnações existentes em nosso ordenamento jurídico, colaboram com o tempo maior de trâmite dos processos judiciais.

Portanto, especificadamente no Brasil, pode-se dizer que as principais barreiras ao acesso à Justiça venham a ser: (1) cultura da litigiosidade, ou seja da necessidade de obtenção de sentença, aliada a (2) falta de informação dos meios consensuais de resolução de conflito, (3) o certo temor do enfraquecimento de poder e autoridade das instituições judiciais<sup>31</sup> e o (4) excesso de formalismo através do elevado número de impugnações/recursos existentes, os quais ao final corroboram para a crise atual da (5) morosidade/letargia do Judiciário.

Todavia, há que se ressaltar que todas as barreiras mencionadas, por estarem interligadas umas com as outras, formando a atual crise judiciária no Brasil, estão sendo gradativamente buscadas soluções de melhoria.

Nesse sentido, o Novo Código de Processo Civil surge como uma novidade positiva para a melhoria ao acesso à Justiça no Brasil, eis que ao deparar-se com os problemas mencionados, traz em sua codificação uma “concepção mais ampla de acesso à justiça”<sup>32</sup>, muito em virtude das lições apontadas pelos juristas Mauro Cappelletti e Bryant Garth, conforme se verá no tópico a seguir.

---

<sup>30</sup> CABRAL, Marcelo Malizia. *Os meios alternativos de resolução de conflitos: instrumentos de ampliação do acesso à justiça*. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2013, p. 21.

<sup>31</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 92.

<sup>32</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p.67.

### 1.3 As possibilidades de melhoria do acesso efetivo à Justiça e o enfoque ao Sistema Multiportas de resolução de conflitos no Brasil

Inicialmente, como procura por novas ideias de transpor as barreiras ao acesso à Justiça em meados do século XX, Mauro Cappelletti e Bryant Garth trouxeram a discussão jurídica três movimentos de melhoria, originárias dos países ocidentais, que poderiam solucionar os problemas de acesso efetivo à Justiça no mundo.<sup>33</sup>

A primeira “onda” de melhoria, fazia menção a assistência judiciária, entendida sob dois enfoques, primeiramente a possibilidade de colocar advogados qualificados a disposição da parcela da sociedade que não poderia custear uma demanda e, conseqüentemente fazer com que cada vez mais os cidadãos reconhecessem e reivindicassem seus direitos.<sup>34</sup>

Por sua vez, o segundo movimento preocupou-se na necessidade de assegurar representação jurídica para os interesses coletivos, visto que “a concepção tradicional do processo civil não deixava espaço para a proteção dos direitos difusos”<sup>35</sup>, pois o processo era entendido como uma relação entre duas partes, que se reservava a definição de um problema de interesses individuais, não abrangendo uma visão coletiva/social.<sup>36</sup>

No entanto, em que pese tenha havido melhorias significativas ao acesso à Justiça perante estes dois primeiros movimentos, ambas foram encaradas como limitadas, eis que atentaram-se tão somente a buscar “*representação efetiva para interesses antes não representados ou mal representados*”.<sup>37</sup>

Assim, surgiu uma terceira onda, intitulada “enfoque de acesso à Justiça”, que além de englobar as anteriores, vai adiante, eis que se preocupa em encontrar soluções que efetivamente podem derrubar as barreiras de acesso de maneira mais estruturada e abrangente.<sup>38</sup> Nesse sentido, conforme as lições de Cappelletti e Garth<sup>39</sup>:

---

<sup>33</sup> *Ibidem*, p.31.

<sup>34</sup> *Ibidem*, p. 31-49.

<sup>35</sup> *Ibidem*, p. 49.

<sup>36</sup> *Ibidem*, p. 51.

<sup>37</sup> *Ibidem*, p. 67.

<sup>38</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 31.

<sup>39</sup> *Ibidem*, p. 67-68.

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

Desta forma, segundo os autores<sup>40</sup>, o estudo desta terceira onda deve encorajar a:

[...] exploração de uma *ampla variedade de reformas*, incluindo alterações nas formas de procedimento, mudanças na estrutura dos tribunais ou a criação de novos tribunais, o uso de pessoas leigas ou paraprofissionais, tanto como juízes quanto como defensores, modificações no direito substantivo destinadas a evitar litígios ou facilitar sua solução e a utilização de mecanismos privados ou informais de solução dos litígios. Esse enfoque, em suma, não receia inovações radicais e compreensivas, que vão muito além da esfera de representação judicial.

Em sendo assim, por meio da terceira onda, surge o conceito mais abrangente de acesso à Justiça, eis que se considera válida qualquer possibilidade real de mudança do paradigma atual.

Assim, entende-se que o direito de acesso à Justiça, na realidade assegura a concretização de todos os outros direitos, sendo que para isso torna-se necessário que sejam preestabelecidos procedimentos que se destinem a conceder ao tutelado o direito a tutela adequada, tempestiva e efetiva.<sup>41</sup>

Logo, em virtude desta nova concepção de acesso à Justiça, a qual “reconhece a necessidade de correlacionar e adaptar o processo civil ao tipo de litígio”<sup>42</sup>, o Conselho Nacional de Justiça do Brasil, editou a resolução nº 125/2010, a qual instituiu ao Poder Judiciário a responsabilidade pelas políticas públicas de tratamento adequado dos problemas jurídicos<sup>43</sup>, ou seja, incumbiu ao judiciário o

---

<sup>40</sup> *Ibidem*, p. 71.

<sup>41</sup> MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sergio Cruz. *Manual do processo de conhecimento*. 3.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 72.

<sup>42</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 71.

<sup>43</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. RESOLUÇÃO N. 125 DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso em: 08, set., 2017.



incentivo e a necessidade de aperfeiçoamento dos outros métodos alternativos de resolução de conflitos além do sistema formal.

Nessa senda, pode-se dizer que a Resolução n. 125/2010 do CNJ foi o grande marco inicial no Brasil a respeito do tema sistema multiportas de resolução de conflitos, eis que nada obstante trate apenas de métodos consensuais, obteve-se a criação de demasiados órgãos, tais como o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos, assim como Centros Judiciários de Solução de Conflitos, subdividido em (i) Setor de Solução de Conflitos Pré-Processual; (ii) Setor de Solução de Conflitos Processual; e (iii) Setor de Cidadania.<sup>44</sup>

Em ato contínuo, haja vista que o Código de Processo Civil de 1973 já não correspondia mais aos anseios dos jurisdicionados, pois ocorreram grandes mudanças sociais, inclusive quanto ao acesso à Justiça, houve a necessidade da confecção de um Novo Código de Processo Civil.

Sendo assim, o Novo Código de Processo Civil foi elaborado com a expectativa de atender e superar as barreiras ao acesso à Justiça apontadas anteriormente. Nesse sentido, importante destacar as palavras do Ministro Celso de Mello do Supremo Tribunal Federal<sup>45</sup> que assim se referiu:

O projeto de lei ora aprovado consagra novas instituições e mecanismos que permitirão soluções jurisdicionais e resoluções alternativas de disputas mais ágeis e céleres, compatibilizando o tempo processual com as exigências impostas pelas necessidades sociais e pelo interesse público, em ordem a propiciar não só maior acessibilidade do cidadão ao sistema de jurisdição estatal ou aos modelos alternativos de composição dos litígios mediante conciliação, arbitragem ou mediação, mas conferir, também, real efetividade à cláusula constitucional que assegura a todos os cidadãos o direito à prestação jurisdicional sem dilações indevidas.

Dentre os destaques do Novo Código de Processo Civil para prevalecer o acesso à Justiça, pode-se dizer que o mesmo busca ampliar a conciliação; reduzir os custos; simplificar os procedimentos; buscar a segurança jurídica através da

---

<sup>44</sup> SALLES, Carlos de, LORENCINI, Marco Antonio Lopes, SILVA, Paulo Eduardo da. *Negociação, Mediação e Arbitragem – Curso Básico para Programas de Graduação em Direito*. São Paulo: Editora Método, 2012, p. 80.

<sup>45</sup> PARA CELSO DE MELLO, *NOVO CPC VAI DEMOCRATIZAR ACESSO À JUSTIÇA. CONJUR*. Disponível em: < <http://www.conjur.com.br/2014-dez-18/celso-mello-cpc-democratizar-acesso-justica> > Acesso em: 10, set., 2017.

aplicação das mesmas soluções jurídicas a demandas parecidas<sup>46</sup>. Não fora isso, pode-se incluir a mudança da cultura litigiosa para a cultura da pacificação, a redução do excesso de formalismo e a busca pela efetividade do processo.<sup>47</sup>

Como inovações do Novo Código de Processo Civil, podem-se citar inúmeras situações positivas, como acima indicadas. Entretanto, interessa-nos neste estudo, especificamente a novidade do artigo terceiro e seus incisos, qual seja a normatização do sistema multiportas de resolução de conflitos como instrumento de ampliação ao acesso efetivo à Justiça.

## 2 DO SISTEMA MULTIPORTAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Conforme já mencionado, o sistema judiciário brasileiro, até então, culturalmente conhecido pela sociedade como o único mecanismo habilitado para resolver os conflitos individuais e coletivos, está acumulado de processos sem a devida apreciação em tempo hábil, gerando a atual crise judiciária do Brasil. Assim, essa morosidade existente gera uma grande barreira ao acesso efetivo à Justiça no país.

Pensando neste problema, o artigo terceiro do novo código de processo civil, codifica em suas normas fundamentais que o Estado deverá promover a sociedade novas possibilidades pacíficas de resolução consensual de conflitos, a fim de dar ao litígio o tratamento adequado e conseqüentemente reduzir os índices de morosidade processual.

No que tange as possibilidades pacíficas de resolução consensual de conflitos, pode-se dizer que há inúmeros termos utilizados nos estudos e no dia a dia para denominar estas habilidades distintas de tratamento de conflito como forma de opção as decisões judiciais, sendo que as expressões mais usuais são “*alternative dispute resolution*” (usando a sigla, no plural, ADRs), resolução alternativa de

---

<sup>46</sup> NETO, José Querino Tavares; ÁVILA, Flavia de; PIMENTA, Paulo Roberto Lyrio. *Acesso à Justiça*. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI – UFS, XXIV, 2015. Anais... Florianópolis: CONPEDI, 2015. p. 195.

<sup>47</sup> BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015, Código de Processo Civil. Art.4º as partes tem o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa. 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: 14, set., 2017.

disputas (na sigla em português “RAD”) e em meios alternativos de solução de conflitos (na sigla em português “MASCs”).<sup>48</sup>

Conceitualmente, na perspectiva de movimento universal de acesso à Justiça, Mauro Cappelletti atribui a tais expressões uma visão mais abrangente, pois é dever do operador do direito “ocupar-se de maneira mais geral dos expedientes – *judiciais* ou *não* – que têm emergido com alternativas aos tipos *ordinários* ou *tradicionais* de procedimentos”. Logo este conceito não deve ser utilizado apenas como algo “estritamente técnico, relativa sobretudo aos expedientes *extrajudiciais* ou *não judiciais* destinados a resolver conflitos.”<sup>49</sup>

Em termos históricos, pode-se dizer que os meios alternativos de resolução de conflito ganharam notoriedade em 1976, nas palavras de Frank Sander, então professor de direito de Harvard, através do estudo apresentado em uma conferência que tratava sobre as perspectivas de futuro da justiça norte americana<sup>50</sup>. Nesta referida conferência, Frank Sander propôs que “as cortes americanas tivessem “várias portas”, algumas conduzindo ao processo e outras, a vias alternativas”<sup>51</sup>, dada a tamanha insatisfação que se estava com o judiciário estadunidense.

No Brasil, em virtude da crise judiciária vivenciada nas últimas décadas, a processualista Ada Pellegrini Grinover indicou dois caminhos a serem executados para tentar solucionar o caos judiciário, uma pela via judicial, através de uma lide mais célere, econômica e acessível e a outra pela via extrajudicial, através de meios alternativos ao processo.<sup>52</sup>

Nesse contexto, os métodos alternativos, quais sejam arbitragem, mediação, conciliação e qualquer outro método legítimo de solucionar pacificamente um litígio, agregando-se o modelo formal do Judiciário, formam o Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos, o qual tem o condão de propiciar a sociedade o verdadeiro acesso efetivo à Justiça.

---

<sup>48</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 147.

<sup>49</sup> CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. 1992. Palestra de abertura do Simposio Jurídico W.G.Hart sobre a Justiça Civil e suas alternativas, Londres em 09.07.1992. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3079670/mod\\_resource/content/1/2.1.%20Cappelletti%2C%20Os%20metodos%20alternativos.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3079670/mod_resource/content/1/2.1.%20Cappelletti%2C%20Os%20metodos%20alternativos.pdf)> Acesso em: 20, set., 2017.

<sup>50</sup> SALLES, Carlos de, LORENCINI, Marco Antonio Lopes, SILVA, Paulo Eduardo da. *Negociação, Mediação e Arbitragem – Curso Básico para Programas de Graduação em Direito*. São Paulo: Editora Método, 2012, p. 04.

<sup>51</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 147.

<sup>52</sup> *Ibidem*, p. 148.

Portanto, registra-se que Sistema Multiportas é a nomenclatura utilizada para o “complexo de opções, envolvendo diferentes métodos, que cada pessoa tem à sua disposição para tentar solucionar um conflito.”<sup>53</sup>

## 2.1 Os meios alternativos à luz do Novo Código de Processo Civil

O Novo Código de Processo Civil em consonância com as diretrizes apontadas na Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, objetiva impulsionar os meios consensuais de solução de conflito, a fim de que se tornem verdadeiras portas de acesso efetivo à Justiça no Brasil. Nesse sentido, a mediação e a conciliação são tratadas como os grandes expoentes de uma nova acepção de processo civil brasileiro.

Com efeito, a exposição de motivos do Novo Código de Processo Civil evidencia a posição em que a mediação e conciliação assumem, na exata medida em que um dos objetivos do novel código foi “converter o processo em instrumento incluído no contexto social em que produzirá efeito o seu resultado”, ou seja, passe-se a compreender que a “satisfação efetiva das partes pode dar-se de modo mais intenso se a solução é por elas criada e não imposta pelo juiz”<sup>54</sup>.

A realidade é que ambos os meios consensuais integram um sistema de solução de conflitos – sistema multiportas - em que a finalidade principal não é tão somente as decisões das lides e sim a resolução integral do conflito mediante a pacificação social.<sup>55</sup>

Assim, percebe-se que ao longo do Novo Código de Processo Civil encontram-se aproximadamente 22 (vinte dois) menções sobre a mediação, o que importa uma significativa mudança de panorama, pois o antigo Código de Processo Civil sequer a mencionava.<sup>56</sup> Por sua vez a Conciliação é lembrada também pelo

---

<sup>53</sup> SALLES, Carlos de, LORENCINI, Marco Antonio Lopes, SILVA, Paulo Eduardo da. *Negociação, Mediação e Arbitragem – Curso Básico para Programas de Graduação em Direito*. São Paulo: Editora Método, 2012, p. 58.

<sup>54</sup> BRASIL. Anteprojeto da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Novo Código de Processo Civil. Planalto. Disponível em: < <https://www.senado.gov.br/senado/novocpc/pdf/Anteprojeto.pdf> >. Acesso em: 22, set., 2017.

<sup>55</sup> SIMÃO, Lucas Pinto. *Os meios alternativos de resolução de conflitos e o dever/poder de o juiz incentivar a conciliação e a mediação*. Âmbito Jurídico. Disponível em: < [http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=17104&revista\\_caderno=21](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=17104&revista_caderno=21) > Acesso em: 20, set., 2017.

<sup>56</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos*. In *Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil*. Org.: Freire, Alexandre;

legislador ao mínimo 22 (vinte dois) vezes, inclusive com papel de destaque quanto à contagem do prazo de defesa do réu<sup>57</sup>.

Portanto, dentre as alternativas de resolução de conflito consensual, pode-se dizer que a mediação e a conciliação se destacam por já serem aplicadas com êxito em grande parte dos países. Todavia, o Novo Código de Processo Civil foi mais abrangente, ao aceitar que qualquer solução consensual de conflitos deve ser estimulada, vejamos:

**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.<sup>58</sup>

Assim, não restam dúvidas que os meios alternativos foram tratados com evidência ao novo *Codex*, formando o conceito de um tribunal multiportas, onde na prática deverá ser analisado qual o meio mais eficiente para o tratamento ou solução integral do conflito de modo pacífico. Nessa senda, nasce um sistema de justiça mais abrangente que possibilita ao jurisdicionado “usufruir de diferentes mecanismos para resolução dos conflitos incluindo a arbitragem, a mediação, a conciliação ou mesmo o processo judicial.”<sup>59</sup>

## 2.2 Espécies

Antes de se falar nos meios alternativos mais usuais no direito brasileiro, cumpre elucidar que existem três espécies de composição de conflitos em nosso

Medina, José Miguel Garcia; Didier Jr, Fredie; Dantas, Bruno; Nunes, Dierle; Miranda de Oliveira, Pedro (no prelo). Disponível em <[www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora](http://www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora)> Acesso em:22, set., 2017.

<sup>57</sup> Art. 335. O réu poderá oferecer contestação, por petição, no prazo de 15 (quinze) dias, cujo termo inicial será a data: I- da audiência de conciliação ou de mediação, ou da última sessão de conciliação, quando qualquer parte não comparecer ou, comparecendo, não houver autocomposição;

<sup>58</sup> BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015, Código de Processo Civil. 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, set., 2017.

<sup>59</sup> SIMÃO, Lucas Pinto. *Os meios alternativos de resolução de conflitos e o dever/poder de o juiz incentivar a conciliação e a mediação*. Âmbito Jurídico. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=17104&revista\\_caderno=21](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=17104&revista_caderno=21)> Acesso em: 20, set., 2017.

ordenamento jurídico, quais sejam a: autotutela, autocomposição e a heterocomposição.<sup>60</sup>

Pela autotutela, entendida como autodefesa, a pessoa soluciona o conflito mediante o emprego de sua própria força, agindo individualmente no intuito de conseguir um lugar de vantagem frente ao outrem. No Brasil, na seara cível permite-se autotutela somente nos casos de: legítima defesa e estado de necessidade; legítima defesa e desforço imediato na proteção possessória; autotutela de urgência nas obrigações de fazer e não fazer; direito de cortar raízes e ramos de árvores limítrofes que ultrapassem a estrema do prédio e o direito de retenção dos bens.<sup>61</sup>

Quanto as formas de heterocomposição, revelam-se os métodos de resolução de controvérsia mais aplicados em nosso ordenamento jurídico, quais sejam a arbitragem e a propriamente dita via jurisdicional. Como é sabido, tratam-se das situações em que um terceiro isento impõe sua solução ao litígio conforme sua convicção.<sup>62</sup>

Como terceira forma de composição de conflitos está a autocomposição, a qual se divide em: autocomposição unilateral (renúncia, desistência e reconhecimento jurídico do pedido) e autocomposição bilateral (negociação, conciliação e mediação).<sup>63</sup>

No que tange a autocomposição, merece destaque as formas bilaterais, situações em que os indivíduos, por si sós, não alcançam um diálogo que os permitam resolver a situação pendente. Nesse sentido, urge a necessidade de que “um terceiro auxilie as partes a alcançar uma posição mais favorável na situação controvertida, por meio da mediação ou da conciliação”.<sup>64</sup>

Sobre esse contexto, conforme já referido anteriormente a Resolução nº 125/2010 Conselho Nacional de Justiça, dispôs sobre a necessidade de consolidar a mediação e a conciliação como mecanismos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios.<sup>65</sup>

Sendo assim, em que pese existem diversas formas de composição de conflitos, as quais se destacam as formas de heterocomposição e autocomposição,

<sup>60</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 74.

<sup>61</sup> *Ibidem*, p. 09.

<sup>62</sup> *Ibidem*, p. 56

<sup>63</sup> *Ibidem*, p. 26

<sup>64</sup> *Ibidem*, p. 47.

<sup>65</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. RESOLUÇÃO N. 125 DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso em: 08, set., 2017

este estudo se concentra apenas nas situações autocompositivas, através dos modos consensuais de resolução de conflito, quais sejam a mediação e a conciliação, vistos como um dos grandes expoentes deste Novo Código de Processo Civil.

### 2.2.1 Mediação como forma de tratamento de conflitos

Primeiramente, cumpre definir que mediação é o meio de tratamento consensual de conflitos em que um terceiro imparcial e apto à função intervém tecnicamente no intuito de descomplicar e auxiliar o diálogo entre as partes envolvidas, a fim de que as mesmas sejam capazes de buscarem maneiras positivas de lidarem com as desavenças.<sup>66</sup>

Logo resta claro que a mediação nem sempre resolve o conflito, mas sim o trata, de forma que possa haver um reestabelecimento da comunicação perdida entre as partes, para que assim possa ser levado ao judiciário, caso seja necessário, com a menor litigiosidade possível, ou simplesmente através do reestabelecimento da comunicação ocorra a solução integral do conflito.<sup>67</sup>

De maneira simplificada, Juan Carlos G. Dupuis expõe que:

La mediación es un procedimiento por el cual las partes, que se encuentran sumergidas en un conflicto, buscan una solución aceptable, a la que podrán llegar debido a la ayuda de un tercero neutral, que mediante el uso de técnicas aprendidas, intenta ayudarlas a llegar a su propio acuerdo.<sup>68</sup>

Assim, podemos dizer que a mediação funciona como procedimento que enaltece o diálogo entre as partes, sem grandes formalidades, assim, deseja resolver os conflitos sem desgastar ou agravar o contato entre as partes,

---

<sup>66</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos*. In *Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil*. Org.: Freire, Alexandre; Medina, José Miguel Garcia; Didier Jr, Fredie; Dantas, Bruno; Nunes, Dierle; Miranda de Oliveira, Pedro (no prelo). Disponível em <[www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora](http://www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora)> Acesso em: 22, set., 2017.

<sup>67</sup> CAMACHO, Samanta. *Surfando na Pororoca - O Ofício do mediador – Warat*. Portal Jurídico Investidura. Florianópolis/SC, Disponível em: [www.investidura.com.br/biblioteca-juridica/resumos/negociacao-mediacao/100](http://www.investidura.com.br/biblioteca-juridica/resumos/negociacao-mediacao/100). Acesso em: 24 Set. 2016.

<sup>68</sup> DUPUIS, Juan Carlos G. *Mediación y Conciliación*. Argentina: Buenos Aires, 2001, p. 26.

concedendo um desfecho amigável ao problema, sem a necessidade de prolação de sentença judicial.<sup>69</sup>

Nesse sentido promulgou-se a Lei da Mediação nº13.140/15, que dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias, conceituando-a no parágrafo único do artigo 1º, como “a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.<sup>70</sup>

Com efeito, percebe-se que o referido meio consensual “busca proporcionar um espaço qualificado de conversação que permita a ampliação de percepções e propicie ângulos plurais de análise aos envolvidos”.<sup>71</sup>

A mediação aos olhos do Novo Código de Processo Civil é vista como forma de tratamento de conflitos onde se evidencia na prática, nos casos em que há uma relação continuada entre as partes, como por exemplo, entre marido e mulher ou vizinhos. Uma vez que de nada adianta se levar ao judiciário e obter uma sentença como solução do litígio se, em um momento posterior, as partes novamente retornarem ao tribunal em razão da mesma ou de outra situação. Nesses casos, mais do que nunca é necessária a mediação como forma de tratamento de conflitos.<sup>72</sup>

Nesse sentido, discorre brilhantemente, Kazuo Watanabe<sup>73</sup>:

Se as partes não forem pacificadas, se não se convencerem de que elas devem encontrar uma solução de convivência, isto é, se a técnica não for a da pacificação dos conflitantes, e sim a da solução dos conflitos, as mesmas partes retornarão ao tribunal outras vezes. Então, existe diferença no tratamento de conflitos entre duas pessoas em contato permanente e entre aquelas que não se conhecem. Numa batida de carro numa esquina

<sup>69</sup> SANTANNA, Ana Carolina Squadri. *O princípio da inafastabilidade de jurisdição e a resolução de conflitos*. Santa Cruz do Sul: Essere nem Mondo, 2015, p. 60.

<sup>70</sup> BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Novo Código de Processo Civil. Planalto. 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, set., 2017

<sup>71</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 171.

<sup>72</sup> WATANABE, Kazuo. *Modalidade de Mediação*. In: Seminário Mediação: Um Projeto Inovado, 22. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, CJF, 2013. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/serie-cadernos/Volume%2022%20-%20MEDIACaO%20UM%20PROJETO%20INOVADOR.pdf/view>> Acesso em: 24, set., 2017.

<sup>73</sup> WATANABE, Kazuo. *Modalidade de Mediação*. In: Seminário Mediação: Um Projeto Inovado, 22. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, CJF, 2013. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/serie-cadernos/Volume%2022%20-%20MEDIACaO%20UM%20PROJETO%20INOVADOR.pdf/view>> Acesso em: 24, set., 2017.



qualquer, por exemplo, o problema, muitas vezes, resolve-se no pagamento de uma indenização; nessa hipótese, a solução do conflito resolve o problema, mas em outras nas quais as partes necessitem de uma convivência futura, continuada, há necessidade muito mais de pacificação do que de solução de conflito.

Em termos práticos, pode-se dizer que a mediação deve ser empregada em casos de relação continuada entre as partes litigantes, com por exemplo as situações envolvendo família, vizinhança e questões comerciais que envolvam rescisões de contratos, pagamento de multas, indenizações, entre outros.

No ano de 2011 a Ordem de Advogados do Brasil seccional do Rio Grande do Sul de forma pioneira inaugurou a “Casa da Mediação”, no intuito de “ampliar o acesso à Justiça da população em situação de vulnerabilidade social e econômica, bem como de fomentar as práticas complementares de resolução de conflitos com ênfase para a Mediação”.<sup>74</sup> Ao final de 2016, apontou que de forma exitosa foram atendidas 1.182 pessoas, sendo realizados 835 sessões de mediação, das quais 54,54% envolviam questões familiares, 10,02% de vizinhança, 8,15% situações comerciais e 5,12% relacionado a imóveis.<sup>75</sup>

A partir disso, nota-se a importância do mediador, que tem a função de descomplicar o diálogo entre as partes, levando-as à resolução do problema sem adentrar no conteúdo, ou seja, sem a necessidade de introduzir a norma jurídica ao caso em debate.<sup>76</sup>

Aliás, sobre o mediador o Novo Código de Processo Civil em seu artigo 165, §º3º, foi categórico ao definir qual a função e as técnicas a serem empregadas pelo mesmo:

[...]

§3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que tiver havido vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles

---

<sup>74</sup> CASA DE MEDIAÇÃO: MAIS DE 1000 CASOS DE CONFLITOS SOLUCIONADOS. JORNAL DA ORDEM. Disponível em: < <http://jornaldaordem.com.br/noticia-ler/casa-mediacao-mais-1000-casos-conflitos-solucionados/40827> > Acesso em: 21, set., 2017.

<sup>75</sup> CASA DE MEDIAÇÃO: MAIS DE 1000 CASOS DE CONFLITOS SOLUCIONADOS. JORNAL DA ORDEM. Disponível em: < <http://jornaldaordem.com.br/noticia-ler/casa-mediacao-mais-1000-casos-conflitos-solucionados/40827> > Acesso em: 21, set., 2017.

<sup>76</sup> SANTANNA, Ana Carolina Squadri. *O princípio da inafastabilidade de jurisdição e a resolução de conflitos*. Santa Cruz do Sul: Essere nem Mondo, 2015.

possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.<sup>77</sup>

Portanto, a participação do mediador revela-se como primordial para o sucesso da mediação, na medida em que atua como facilitador do diálogo, mostrando a cada um dos envolvidos as suas responsabilidades pessoais, de modo que alivie a pressão inicial e possibilite aos mesmos a visão real do litígio, no intuito de que equilibrados os ânimos as partes possam caso possível realizar um acordo.<sup>78</sup>

Entretanto, registra-se que diferentemente da conciliação, a mediação não tem a função principal de resolver o litígio mediante um acordo, mas sim de tratar a situação de modo que se reestabeleça o diálogo entre as partes. Nesse sentido, discorre Tartuce<sup>79</sup>:

Uma mediação bem-sucedida é aquela em que, promovida eficientemente a facilitação do diálogo pelo mediador, as pessoas se habilitam a retomar a comunicação de maneira adequada, passando a conduzir suas relações de forma consensual, ainda que não “fechando” um acordo. Uma vez resgatados a confiança e o senso de compromisso entre os envolvidos, eles poderão partir para uma nova fase em sua relação interpessoal.

Nas palavras de Ana Carolina Squadri Santanna, a mediação tem que ser executada no Judiciário como um instrumento adequado para tratar o litígio, devendo ser visto como uma porta de redirecionamento, não de contenção imediata. Ademais, seu princípio basilar não é acabar com a alta morosidade da justiça, mas sim, aperfeiçoar a tutela jurisdicional para que a própria sociedade resolva o problema apropriadamente.<sup>80</sup>

Analisando as definições de mediação é possível concluir que a mesma é extremamente necessária para tratar os conflitos de relação continuada, filtrando

---

<sup>77</sup> BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015, Código de Processo Civil. Planalto. 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: 22, set., 2017.

<sup>78</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 52.

<sup>79</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 54.

<sup>80</sup> SANTANNA, Ana Carolina Squadri. *O princípio da inafastabilidade de jurisdição e a resolução de conflitos*. Santa Cruz do Sul: Essere nem Mondo, 2015.

estas situações em que a sentença judicial não irá resolver o litígio, que em razão da espera judicial poderá inflamar ainda mais a situação existente.

Logo, percebe-se que a “porta” da mediação deve estar sempre à disposição das partes, para que dessa forma as mesmas sejam estimuladas a tratarem consensualmente um problema contínuo e pendente entre elas.

### 2.2.2 Conciliação como forma de resolução de conflitos

Uma vez entendido o conceito de mediação é também fundamental para esse estudo, entender as características de outro método consensual alternativo de resolução de conflito, qual seja a conciliação. A principal característica desse instrumento é o fato de que o terceiro imparcial, dito conciliador, deve a todo momento controlar as negociações entre as partes, visando o termo final do litígio, diferentemente da mediação.

Segundo Lilia M. M. Sales e Mariana A. de Sousa:

A conciliação é um meio de solução de conflitos no qual as pessoas buscam administrar as divergências com o auxílio de terceiro - o conciliador, que deve ser um imparcial, com competência para aproximar as partes, controlar as negociações, sugerir e formular propostas, apontar vantagens e desvantagens, objetivando a resolução do conflito, por meio de um acordo. A partir do diálogo entre as partes o conciliador pode sugerir um possível acordo, após uma criteriosa avaliação das vantagens e desvantagens que tal proposição traria às partes.<sup>81</sup>

Nessa senda, a conciliação caracteriza-se como uma forma de solução de litígio onde as partes, vide regra, não possuem afetividade ou vínculo emocional continuado, de modo que exija do conciliador uma aplicação mais efetiva na discussão. Assim, a conciliação deve ser utilizada para resolver litígios pontuais, que não tragam questões afetivas por trás do conflito. Isto porque, o que se objetiva é o interesse mútuo na conclusão do conflito, não interessando em um primeiro momento as emoções das partes.<sup>82</sup>

O instrumento da conciliação pode ser manejado na fase pré-processual e na fase judicial. Como método consensual de solução de conflito, a conciliação

---

<sup>81</sup> SALES, Lilia M. de M; DE SOUZA, Mariana A. *O sistema de multiplas portas e o judiciario brasileiro*. In.: Direitos Fundamentais e Justiça, ano 5, n. 16, p. 215.

<sup>82</sup> SALES, Lilia M. de M; DE SOUZA, Mariana A. *O sistema de multiplas portas e o judiciario brasileiro*. In.: Direitos Fundamentais e Justiça, ano 5, n. 16, p. 216.

extrajudicial só será possível se houver um consenso mútuo de ambas as partes, a qual poderão realizar seu próprio procedimento conciliatório, ou através de um conciliador e de uma audiência. A conciliação judicial está elencada no art. 334, §4º, I, do CPC e será realizada logo no início do processo, desde que ambas as partes não manifestem o desinteresse na audiência.

Estatisticamente, o Conselho Nacional de Justiça aponta que no ano de 2016 o índice de conciliação (somente na fase processual) teve um crescimento de 0,8% em relação ao ano anterior, chegando-se ao total de 11,9% das sentenças e decisões homologadas por acordo pelo Poder Judiciário. Contudo, ressalta-se que a perspectiva é que este número aumente consideravelmente com o Novo Código de Processo Civil, que fomenta a realização de audiência previa de mediação e conciliação como fases obrigatórias à formação da lide.<sup>83</sup>

Como exemplos de casos que devem ser encaminhados para conciliação, destacam-se as situações envolvendo acidentes de carros, cobranças e cálculos de dívidas, relações de direito do consumidor, entre outros.<sup>84</sup>

Quanto a atuação do conciliador, é necessário que o mesmo indique as soluções para o litígio, a fim de evitar problemas futuros, como a questão do tempo e do custo.<sup>85</sup>

Nesse sentido, Novo Código de Processo Civil em seu art. 165, §2º, define a função do conciliador:

[...]

§2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.<sup>86</sup>

---

<sup>83</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017: ano-base 2016*. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/904f097f215cf19a2838166729516b79.pdf>> acesso em: 23, set., 2017.

<sup>84</sup> SALES, Lília M. de M.; DE SOUZA, Mariana A. *O sistema de múltiplas portas e o judiciário brasileiro*. In.: *Direitos Fundamentais e Justiça*, ano 5, n. 16, p. 215.

<sup>85</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 48.

<sup>86</sup> BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015, Código de Processo Civil. 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: 22, set., 2017.

Outra situação de destaque do conciliador a frente do Novo Código de Processo Civil, refere-se que a ele incumbe exclusivamente às sessões de conciliação, retirando desta forma a responsabilidade do juiz, o qual tem o poder decisório do processo.<sup>87</sup>

Sendo assim, verifica-se que tanto a mediação como a conciliação são de suma importância para o futuro do sistema judiciário, contudo deverão ser mais estimuladas de modo que possam ser de fato portas de resolução de conflito, assim como o judiciário que na prática ainda é o incumbido de resolver sozinho os problemas da sociedade.

### **2.3 O Sistema Multiportas de resolução de conflitos como instrumento de ampliação ao acesso efetivo à Justiça**

O Novo Código de Processo Civil em boa hora traz a ideia de Justiça Multiportas, para que se vise uma nova cultura de pacificação e assim disponibilize aos jurisdicionados novas portas de acesso à Justiça, já que estamos em uma fase tão conturbada da Justiça brasileira, onde tramitam aproximadamente mais de 79,7 milhões de ações judiciais, sendo que desde 2009 há aumento ininterrupto do estoque judiciário, chegando-se atualmente a uma taxa de congestionamento de 75% e o tempo médio de tramitação processual em torno de 7 anos e 5 meses na Justiça Estadual.<sup>88</sup>

Todavia, não se está a falar aqui somente da morosidade existente no Judiciário e sim, de uma nova cultura que deve ser implementada no país, de forma que possa propiciar a sociedade uma condição mais abrangente de acesso à Justiça. Nesse sentido, Kazuo Watanabe acertadamente expõe:

Essa é a premissa que se deve ter em mente quando se pensa em meios consensuais de solução de conflitos: adequação da solução à natureza dos

---

<sup>87</sup> Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência. §1º - O conciliador ou mediador, onde houver, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou de mediação, observando o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária.

<sup>88</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017: ano-base 2016*. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/904f097f215cf19a2838166729516b79.pdf> > acesso em: 23, set., 2017, p.36-65.

conflitos e às peculiaridades e condições especiais das pessoas envolvidas. A redução do número de processos a serem julgados pelos juízes, resultado que certamente ocorrerá com a adoção deles, será mera consequência. E, sendo esses meios utilizados também na solução dos conflitos ainda não judicializados, haverá até mesmo a redução do número de processos, e não apenas da quantidade de sentenças a serem proferidas.<sup>89</sup>

Nos Estados Unidos, o professor Frank Sander, o idealizador deste conceito, havia previsto que o país estava necessitando de uma reformulação cultural e viu, por meio do um Tribunal multiportas a oportunidade de a população escolher qual o melhor método para a solução do seu conflito, vejamos:

Contestando um paradigma<sup>90</sup>, acho importante que as partes envolvidas de fato experimentem algo diferente. Percebi que o Tribunal Multiportas poderia proporcionar aos cidadãos a oportunidade de exercer a participação, escolhendo o processo de resolução de conflitos, experimentando uma forma diferente de resolução de conflitos, e dispondo de novas opções — além das salas de audiências e das medidas de coerção dos tribunais como principais mecanismos para a resolução dos conflitos.<sup>91</sup>

Nessa senda, Justiça multiportas agora elencada como norma fundamental do Novo Código de Processo Civil revela-se um instrumento que avaliará cada conflito e os conduzirá ao fórum mais apropriado para sua resolução.<sup>92</sup>

Dentre a porta dos meios consensuais, a conciliação e a mediação se revelam como alternativas efetivas aos jurisdicionados. Mas para que isso ocorra é inegável a importância da atuação do terceiro facilitador (mediador e conciliador):

Por fim, ressalte-se a importância dada ao papel do profissional que lida com os conflitos, atentando para a figura do mediador. Este deve ser um profissional capacitado, apto tecnicamente para auxiliar as partes a solucionarem o litígio. Assim, os sujeitos atuantes nos métodos alternativos de resolução de conflitos, embora descritos no teor do anteprojeto do CPC como “auxiliares da justiça” devem ser considerados como genuínos

<sup>89</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017: ano-base 2016*. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <  
<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/904f097f215cf19a2838166729516b79.pdf> >  
acesso em: 23, set., 2017.

<sup>90</sup> O paradigma contestado é a abordagem adversarial para a resolução de conflitos, em que o contencioso é o único recurso. Aqui, passamos de uma situação binária, onde um ganha e o outro perde, para uma situação de ganho em que os interesses de ambas as partes são cuidados.

<sup>91</sup> CRESPO, Maria Hernandez; ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania. *Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012, p. 63.

<sup>92</sup> *Ibidem*, p.63-64.

operadores do direito, uma vez que atuam ativamente em comunhão com as partes na busca de uma solução mais justa, célere e eficaz.<sup>93</sup>

Quanto à empregabilidade dos meios consensuais aos casos concretos, o próprio Código de Processo Civil em seu artigo 165, §§ 2º e 3º, deixa claro que a mediação será utilizada para relações continuadas e que tenha vínculo pretérito, enquanto a conciliação será empregada preferencialmente em conflitos que não tenham relações passadas entre as partes.

Como exemplo, pode-se dizer que a mediação terá mais êxito nos casos envolvendo direito de família e sucessões (nesse sentido preceitua o artigo 694 do NCCP<sup>94</sup>), relações contratuais, de responsabilidade civil em pretensões indenizatórias onde há relação continuada, situações envolvendo direito de posse, propriedade e de vizinhança e, por fim nos casos empresariais.<sup>95</sup> Por sua vez, a conciliação deverá ser empregada aos casos envolvendo acidentes veiculares, situações de cobranças de dívidas e principalmente envolvendo relações de consumo.

Aliás, quanto à empregabilidade da conciliação em relações de consumo há situações jurídicas consolidadas no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul em que processos são extintos quando o jurisdicionado não se mostra propenso a adotar mecanismos especialmente disponibilizados para tratar da relação consumidor e empresas, veja-se:

*APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE CONSUMO. SUSPENSÃO DO PROCESSO PARA COMPROVAÇÃO DE TENTATIVA DE CONCILIAÇÃO. PROJETO SOLUÇÃO DIRETA-CONSUMIDOR. COMANDO JUDICIAL NÃO ATENDIDO. PROCESSO EXTINTO SEM JULGAMENTO DE MÉRITO. SENTENÇA MANTIDA. Antes de extinguir o feito, o Julgador singular proferiu decisão determinando a suspensão do processo a fim de que o autor submetesse sua reclamação junto ao Projeto Solução Direta Consumidor, ocasião em que consignou expressamente que a não utilização dessa oportunidade ensejaria a extinção do feito sem julgamento de mérito. O autor, contudo, recusou-se sob o frágil argumento de que o mesmo é facultativo e não obrigatório. Mais: peticionou demonstrando má-vontade, falta de bom-senso e completo desinteresse na solução ágil e amigável do litígio, o que não se mostra razoável. A decisão*

<sup>93</sup> SALES, Lilia M. de M; DE SOUZA, Mariana A. *O sistema de múltiplas portas e o judiciário brasileiro*. In.: Direitos Fundamentais e Justiça, ano 5, n. 16, p. 217.

<sup>94</sup> 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>95</sup> TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016, p. 318-342.

*atacada está de acordo com o telos do CPC/2015, que privilegiou já na sua parte introdutória (Art. 3º, §§ 2º e 3º) a solução consensual dos conflitos, estimulando os magistrados, advogados, defensores públicos e promotores de justiça a utilizarem tais ferramentas inclusive no curso de processos judiciais. Não é demais lembrar que a sociedade civil não pode mais suportar o custo de que o Judiciário seja a primeira instituição a ser procurada para resolver os mais diversos problemas da vida de relação. Isso porque há um custo orçamentário enorme para a manutenção do Judiciário, que não pode e não deve ser ultrapassado. Portanto, o Judiciário... deve ser a "última praia", ou seja, quando realmente falharem os demais mecanismos disponíveis para solucionar conflitos, tem, sim, a parte, o direito constitucional de acesso à jurisdição. Todavia, quando o sistema propicia mecanismos ágeis, sem custo, para tendencialmente resolver de forma mais efetiva e rápida o litígio, é razoabilíssimo que se exija que a parte deles se utilize antes de ajuizar sua demanda. Assim, a iniciativa da Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, em parceria com o Poder Judiciário, instituindo o projeto "Solução Direta Consumidor" está perfeitamente afinada com todas as modernas tendências contemporâneas. Logo, é caso de desprovidimento do recurso. APELAÇÃO DESPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70071361976, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Eugênio Facchini Neto, Julgado em 23/11/2016).<sup>96</sup>*

Portanto, sem sombra de dúvidas o Sistema Multiportas de resolução de conflitos, possibilita a sociedade novos meios de dirimir controvérsias, destacando-se a via consensual da mediação e conciliação como verdadeiras portas alternativas ao judiciário.

Entretanto, há que se ressaltar que não se pode utilizar estes meios alternativos a todo e qualquer custo apenas para desafogar o judiciário, eis que não deve ser vista apenas com esta finalidade, pois deve ser entendida para algo muito além disso, na verdade, deve ser entendida como uma **forma efetiva de acesso à Justiça**.<sup>97</sup>

## CONCLUSÃO

Em razão da cultura litigiosa enraizada na sociedade, onde somente a decisão judicial pode dar fim ao litígio, estamos convivendo com a maior crise judiciária no país. Como consequência, em virtude da morosidade processual que assola o Judiciário, a garantia constitucional do acesso à justiça torna-se tão somente um mero direito de postular. Entretanto, em tempos de crise surge a

<sup>96</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível 70071361976. Apelante: Mario Antonio Nolio. Apelado: Grupo Santander Brasil SA. Relator: Des. Eugenio Facchini Neto. Porto Alegre, 25 nov. 2016. Disponível em: < <http://www.tjrs.jus.br/busca/?tb=proc> > Acesso em: 24, set., 2017.

<sup>97</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 87.



necessidade de se refletir e repensar quais as alternativas possíveis para solucionar conflitos e assim propiciar o verdadeiro acesso efetivo à Justiça através da prestação jurisdicional de qualidade, qual seja de modo adequada, tempestiva e efetiva.

Nesse novo enfoque de estudo de acesso efetivo à Justiça, surgem os meios alternativos de solução de conflitos, a qual se destacam a mediação e a conciliação que somando-se aos demais meios formam o Sistema Multiportas de resolução de conflitos, o qual tem o condão de propiciar a sociedade o meio adequado para a solução correta de cada litígio.

No que tange a mediação e a conciliação - formas consensuais de solução de litígio e de atuação ativa das partes-, tem-se que não devem ser vistas unicamente como meio forçado de redução das demandas a fim de solucionar a crise judiciária. O principal objetivo destes meios consensuais vem a ser propiciar a sociedade alternativas efetivas para a resolução do litígio, de modo que a longo prazo possa trazer resultados que evidenciem uma mudança cultural, onde a preferência dos jurisdicionados se prevaleçam aos meios consensuais e somente alcancem o Judiciário nos casos inevitáveis.

Com o advento do Novo Código de Processo Civil, elevando o status da Justiça Multiportas como norma fundamental, está sem sombra de dúvidas possibilitando aos jurisdicionados novas possibilidades de solucionarem o litígio, sendo a mediação e a conciliação um dos grandes pilares deste novo código, tendo inclusive participações determinantes em certos atos processuais, como por exemplo as audiências e a contagem do prazo de defesa.

Mas para que os meios alternativos de resolução de conflitos, em destaque a mediação e a conciliação, se tornem instrumentos efetivos de uma nova concepção de acesso à Justiça, dependerá muito de uma nova visão cultural, em especial dos operadores do direito a qual possuem a missão de estimular a solução consensual dos conflitos.

Se ocorrer uma mudança da mentalidade litigiosa, ainda que de forma parcial, para uma visão mais pacifista, pode-se dizer que em curto prazo a Justiça Multiportas atenuará a crise judiciária e, dessa forma, restabelecerá a confiança e credibilidade da sociedade, ocasionando maior efetividade ao acesso à justiça.

Por fim, espera-se que esse trabalho possa servir de base para outros na área, fornecendo importantes fontes bibliográficas para os pesquisadores que

buscam aprofundar ainda mais o entendimento sobre a importância dos meios alternativos de solução de litígio.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Planalto.

Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>.

Acesso em: 07, set., 2017.

\_\_\_\_\_. Anteprojeto da Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Novo Código de Processo Civil. Planalto. Disponível em: <

<https://www.senado.gov.br/senado/novocpc/pdf/Anteprojeto.pdf>>. Acesso em: 22,

set., 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Novo Código de Processo Civil. Planalto. 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, set., 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Planalto.

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, set., 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Planalto.

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, set., 2017.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação. Planalto.

CABRAL, Marcelo Malizia. *Os meios alternativos de resolução de conflitos: instrumentos de ampliação do acesso à justiça*. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2013.

CAMACHO, Samanta. **Surfando na Pororoca - O Ofício do mediador – Warat**.

Portal Jurídico Investidura. Florianópolis/SC, Disponível em:

[www.investidura.com.br/biblioteca-juridica/resumos/negociacao-mediacao/100](http://www.investidura.com.br/biblioteca-juridica/resumos/negociacao-mediacao/100).

Acesso em: 24 Set. 2017.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. 1992. Palestra de abertura do Simposio Jurídico W.G.Hart sobre a Justiça Civil e suas alternativas, Londres em 09.07.1992.

Disponível em:

<[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3079670/mod\\_resource/content/1/2.1.%20Cappelletti%20Os%20metodos%20alternativos.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3079670/mod_resource/content/1/2.1.%20Cappelletti%20Os%20metodos%20alternativos.pdf)> Acesso em: 20, set., 2017.

CASA DE MEDIAÇÃO: MAIS DE 1000 CASOS DE CONFLITOS SOLUCIONADOS.

JORNAL DA ORDEM. Disponível em: < <http://jornaldaordem.com.br/noticia-ler/casa-mediacao-mais-1000-casos-conflitos-solucionados/40827> > Acesso em: 21, set.,

2017.

CIANCI, Mirna. *O Acesso à justiça e as reformas do CPC*. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. RESOLUÇÃO N. 125 DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso em: 08, set., 2017

\_\_\_\_\_. *Justiça indica os assuntos mais demandados em 2016 nos tribunais*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/85421-justica-em-numeros-indica-os-assuntos-mais-demandados-em-2016-nos-tribunais> Acessado em: 07, set., 2017.

\_\_\_\_\_. *Justiça em números 2017: ano-base 2016*. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/904f097f215cf19a2838166729516b79.pdf> > Acesso em: 23, set., 2017.

CRESPO, Maria Hernandez; ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania. *Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

DINAMARCO, Cândido Rangel. *Instrumentalidade do processo*. 14. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.

DUPUIS, Juan Carlos G. *Mediación y Conciliación*. Argentina: Buenos Aires, 2001.

GRINOVER, Ada Pelegrini, WATANABE, Kazuo, LAGRASTA NETO, Caetano (Coordenação). *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*. São Paulo: Atlas, 2013.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sergio Cruz. *Manual do processo de conhecimento*. 3.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

PARA CELSO DE MELLO, NOVO CPC VAI DEMOCRATIZAR ACESSO À JUSTIÇA. *CONJUR*. Disponível em: < <http://www.conjur.com.br/2014-dez-18/celso-mello-cpc-democratizar-acesso-justica> > Acesso em: 10, set., 2017.

NETO, José Querino Tavares; ÁVILA, Flavia de; PIMENTA, Paulo Roberto Lyrio. *Acesso à Justiça*. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI – UFS, XXIV, 2015. Anais... Florianópolis: CONPEDI, 2015. p. 195.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível 70071361976. Apelante: Mario Antonio Nolio. Apelado: Grupo Santander Brasil SA. Relator: Des. Eugenio Facchini Neto. Porto Alegre, 25 nov. 2016. Disponível em: < <http://www.tjrs.jus.br/busca/?tb=proc> > Acessado em: 20, set., 2017.

SANTANNA, Ana Carolina Squadri. *O principio da inafastabilidade de jurisdição e a resolução de conflitos*. Santa Cruz do Sul: Essere nem Mondo, 2015

SALES, Lilia M. de M; DE SOUZA, Mariana A. *O sistema de múltiplas portas e o judiciário brasileiro*. In.: Direitos Fundamentais e Justiça, ano 5, n. 16, p. 204-220.

SALLES, Carlos de, LORENCINI, Marco Antonio Lopes, SILVA, Paulo Eduardo da. *Negociação, Mediação e Arbitragem – Curso Básico para Programas de Graduação em Direito*. São Paulo: Editora Método, 2012.

SIMÃO, Lucas Pinto. *Os meios alternativos de resolução de conflitos e o dever/poder de o juiz incentivar a conciliação e a mediação*. Âmbito Jurídico. Disponível em: < [http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=17104&revista\\_caderno=21](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=17104&revista_caderno=21) > Acesso em: 20, set., 2017.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016.

\_\_\_\_\_. *Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos*. In *Novas Tendências do Processo Civil: estudos sobre o projeto do novo Código de Processo Civil*. Org.: Freire, Alexandre; Medina, José Miguel Garcia; Didier Jr, Fredie; Dantas, Bruno; Nunes, Dierle; Miranda de Oliveira, Pedro (no prelo). Disponível em <[www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora](http://www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora)> Acesso em:22, set., 2017.

WATANABE, Kazuo. *Modalidade de Mediação*. In: *Seminário Mediação: Um Projeto Inovador*, 22. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, CJF, 2013. Disponível em: < <http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/serie-cadernos/Volume%2022%20-%20MEDIACaO%20UM%20PROJETO%20INOVADOR.pdf/view> > Acesso em: 24, set., 2017.