

**RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA PERSPECTIVA DO SISTEMA MULTIPORTAS
E SUA RELEVÂNCIA NA EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA***CONFLICTS SOLUTION FROM THE PERSPECTIVE OF THE MULTIPORT SYSTEM AND
ITS RELEVANCE IN THE REALIZATION OF ACCESS TO JUSTICE**Fabício Germano Alves¹*

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Yanko Marcius de Alencar Xavier²

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Kleber Soares de Oliveira Santos³

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Resumo:

Morosidade e litigiosidade são fatores que refletem negativamente na qualidade da prestação jurisdicional, ocasionando um sentimento de descrença e frustração. Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça, atualmente, existem mais de 78 milhões de processos aguardando uma solução definitiva. Esse problema decorre da ausência de informação adequada por parte da população que associa, equivocadamente, o Poder Judiciário à definição de acesso à justiça, sendo aquele a única “porta” capaz de solucionar os conflitos. Objetiva-se demonstrar que a noção de acesso à justiça está ligada ao acesso à ordem jurídica justa, a qual pode ser obtida por outros meios igualmente eficazes, a depender da natureza do litígio (sistema multiportas). As controvérsias são tratadas de acordo com mecanismo mais apropriado, recomendando o emprego do modelo tradicional de justiça (via adversarial) apenas como última medida. A partir de uma pesquisa de natureza aplicada, hipotético-dedutiva, com abordagem qualitativa, conclui-se que o sistema multiportas, a partir do método da autocomposição, é um instrumento que se coaduna com o real sentido de acesso à justiça, proporcionando o empoderamento dos litigantes aos colocá-los no centro da contenda e atribuindo-lhes autonomia para encontrar uma decisão aceita mutuamente.

Palavras-chave:

Direito fundamental. Acesso à justiça. Sistema multiportas. Solução de conflitos.

Abstract:

Slowness and litigiousness are factors that reflect negatively on the quality of the judicial performance, causing a feeling of disbelief and frustration. According to data from the National Justice Council, currently there are more than 78 million cases awaiting a definitive solution. This problem stems from the lack of adequate information from the population, which mistakenly associates the definition of access to justice to the Judiciary, being the only “door” capable of resolving conflicts. The goal is to demonstrate that the notion of access to justice is linked to access to the just legal order, which can be obtained through other equally effective means, depending on the nature of the dispute (multiport system). Disputes are handled according to the most appropriate mechanism, recommending the use of the traditional model of justice (via adversarial) only as a last resort. From an applied, hypothetical-deductive research, with a qualitative approach, it is concluded that the Multiport System, based on the method of self-composition, is an instrument that is in line with the real sense of access to justice, providing

¹ Graduado em Direito pela Universidade Potiguar (UNP). Advogado. Especialista em Direito do Consumidor e Relações de Consumo pela Universidade Potiguar (UNP). Mestre em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Doutor em Sociedad Democrática, Estado y Derecho pela Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) - Espanha. Professor Convitado da Pós-Graduação da Universidade Potiguar (UNP). Professor da Graduação e Pós-Graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Coordenador do Curso de Direito do CERES/UFRN.

² Mestre e Doutor em Direito pela Universität Osnabrück/Alemanha. Pós-doutor pelo Instituto de Direito Internacional Privado e Direito Comparado da Universität Osnabrück/Alemanha. Professor Titular Livre da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. Líder do Grupo de Pesquisa em Direito e Regulação dos Recursos Naturais e da Energia e Vice-Líder do Grupo de Pesquisa em Direito e Desenvolvimento.

³ Mestre em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

the empowerment of litigants by placing them at the center of the dispute and granting them autonomy to find a decision mutually accepted.

Keywords:

Fundamental right. Access to justice. Multiport system. Conflict resolution.

1 INTRODUÇÃO

A garantia assegurada no art. 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988, aponta que a “lei não excluirá de apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. O referido texto assegura a todo cidadão o direito de acessar o Judiciário, impedindo-se, por consequência, a articulação de qualquer argumento em sentido contrário.

Logo, não há como atrapalhar, inibir ou proibir qualquer pessoa de buscar a solução de conflitos através da via judicial. A "porta" do Judiciário está sempre aberta, pois é uma garantia e direito fundamental que não pode ser reprimido (NOGUEIRA; NOGUEIRA, 2018, p. 513).

Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), existem mais de 78 milhões de processos aguardando uma solução definitiva. Para eliminar essa quantidade de processos, seriam necessários aproximadamente 2 anos e 6 meses, isso sem considerar o ingresso de novas demandas, bem como a manutenção da produtividade dos servidores e magistrados e dos servidores verificada em 2018 (CNJ, 2019, p. 80).

Diante da quantidade de processos ajuizados no período de 2009 a 2017, observa-se que houve uma diminuição no ingresso de novas demandas. Porém, salienta-se que, nesse intervalo, ocorreu um aumento de quase 4 milhões no número de novos processos protocolados no Judiciário. Ademais, somando-se todas as demandas contidas naquele lapso temporal, alcança-se o volume alarmante de 274 milhões.

Por se tratar de assunto complexo e de múltiplos aspectos, várias discussões podem ser articuladas envolvendo a temática em disceptação. Na hipótese vertente, este artigo tem como problemática o seguinte: por que há, na sociedade, a noção de que toda demanda, mesmo sem complexidade, necessita ser decidida por um magistrado? Além do Poder Judiciário, existem outros meios aptos a resolver os conflitos?

É imperioso esclarecer que o acesso à justiça não se refere somente ao direito formal de recorrer à jurisdição, mas, na verdade, ao direito de obter uma decisão que seja materialmente justa em relação ao litígio. Isto é, o acesso à justiça se baseia no acesso à ordem jurídica justa, de modo que o cidadão tem a possibilidade de empregar outros canais específicos para reconhecer direitos e buscar a resolução consensual dos conflitos.

Considerando o cenário narrado alhures, o presente texto tem o objetivo de conhecer o sistema criado pelo prof. Frank Sander no século XX, qual seja, o sistema multiportas; identificar a aplicabilidade do referido sistema na legislação nacional; estudar as características e benefícios da autocomposição, mormente o empoderamento das partes; e conhecer e divulgar práticas bem sucedidas envolvendo a autocomposição, seja na esfera privada ou pública, visando fomentar a cultura da pacificação social.

Os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento da presente pesquisa consistem em pesquisa de natureza aplicada, hipotético-dedutiva, com abordagem qualitativa, tendo sido utilizadas fontes diversificadas do tipo primária e secundária (v.g., legislação, doutrina e jurisprudência).

A execução desse trabalho compreenderá a divisão do texto em três partes. Na primeira, procurará abordar as ondas renovatórias decorrentes do “Projeto Florença” e a noção de acesso à justiça e acesso à ordem jurídica justa. Na sequência, buscará trazer ao leitor diversas informações sobre o estado do Judiciário brasileiro, inclusive com dados atualizados apresentados pelo CNJ nos últimos dois anos (2018-2019), apontando os principais problemas experimentados pela sociedade em face da prestação jurisdicional. Por fim, a última parte tratará do sistema multiportas, dedicando item específico para registrar os benefícios da autocomposição em relação ao meio adversarial, bem como práticas bem-sucedidas aplicadas no mercado de consumo.

2 O ACESSO À JUSTIÇA E O ACESSO À ORDEM JURÍDICA JUSTA

A percepção do acesso à justiça, o mais elementar dos direitos humanos, é apontado como o requisito primordial de um sistema jurídico igualitário e moderno que não procura somente anunciar, mas assegurar os direitos de todos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12). No decorrer da história, o direito de acesso à justiça fora entendido de diferentes formas e, igualmente, exercido de maneiras distintas, porquanto já esteve atrelado, por exemplo, ao soberano, à religião, aos cidadãos e ao pretor (SPENGLER; BEDIN, 2013, p. 131).

Os estudos relacionados ao acesso à justiça ganharam relevância, a nível global, após a elevada repercussão gerada através do trabalho desenvolvido por pesquisadores de várias áreas e de renomados juristas na década de 70, cuja atividade, subsidiada pela Fundação Ford, ficou conhecida como “Projeto Florença”. O referido Projeto, liderado por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, ocasionou diversas críticas em relação à acepção sobejamente formal e dogmática do Direito. Aquele Projeto examinou as barreiras e procurou os meios para superar os

problemas de acesso à solução justa e adequada dos litígios da sociedade a partir de uma concepção tridimensional do Direito, a qual exige, primeiramente, a ampla consciência das necessidades, dificuldades e expectativas sociais básicas (CURY, 2018, p. 497-498).

É relevante assinalar que, apesar de não ser uma tarefa simples, a definição de acesso à justiça traz como premissa básica duas finalidades no sistema jurídico, meio pelo qual os indivíduos podem postular seus direitos e/ou solucionar seus litígios: a) precisa ser realmente acessível a todos; e b) necessita gerar resultados que sejam socialmente e individualmente justos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 08).

A garantia de acesso à justiça foi apontada como uma concretização do princípio que dá sustentação ao Estado de Direito. Essa garantia consistia, essencialmente, no direito à proteção jurídica por meio dos Tribunais (CANOTILHO, 2003, p. 491-492). É a partir do efetivo exercício do acesso à justiça que vários outros direitos, também fundamentais, podem ser assegurados quando forem transgredidos (PAROSKI, 2006, p. 228).

Assimila-se a noção de que o acesso aos Tribunais assegura ao jurisdicionado o direito de obter uma solução jurídica dentro de um prazo razoável, garantindo plenamente o atendimento das regras vigentes no sistema jurídico, cuja decisão é produzida por um magistrado independente e imparcial (CANOTILHO, 2003, p. 433).

A regra constitucional contida no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988 (CF), trata diretamente da garantia do acesso à justiça. O texto assevera que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. A palavra “apreciar” indica que o Poder Judiciário, ao examinar um dado conflito, deve emitir um juízo de valor e, quando isso é realizado, tem-se a prolação de uma decisão que fixa categoricamente se houve lesão ou ameaça de direito sustentado pelo indivíduo ou coletividade que o invocou. “É no signo apreciação” que se centraliza a garantia individual concretizada na norma constitucional (SILVA, 1999, p. 14).

Além disso, verifica-se que algumas premissas podem ser extraídas. A primeira é a exteriorização de que o Estado, ao proibir a autotutela, assumindo a responsabilidade de dirimir as contendas através do Poder Judiciário, fixa nesse órgão o monopólio da jurisdição (DUARTE; OLIVEIRA JÚNIOR, 2012, p. 42). Quando avocou para si esse monopólio, especificando e definindo o direito ao caso em análise de maneira impositiva, o ente estatal buscou abordar o conflito por meio de utilização do Direito Positivo. Por consequência, a prestação jurisdicional surgiu como uma atividade que, ao substituir as partes, introduziu um modelo lastreado em princípios contidos na lei e reconhecidos universalmente (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2011, p. 65).

A segunda, por seu turno, corresponde à garantia de qualquer pessoa em poder solicitar a atividade jurisdicional sem sentir que seus direitos (individual ou coletivo) foram ameaçados ou expressamente lesados. Por oportuno, cumpre mencionar que o dispositivo em discepção não lida apenas com o direito de ação (direito de agir), na medida em que a proteção deles também pode ser soerguida em favor daquele contra quem se age (contra quem se propõe a demanda judicial), com o propósito de garantir a totalidade da defesa (SILVA, 1999, p. 13-14).

O conteúdo inserido no art. 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, deve ser compreendido de uma maneira que nenhuma das espécies normativas elencadas no artigo 59, da mesma base normativa, tenha o condão de atrapalhar ou tolher o acesso à justiça, que está consubstanciado na apreciação da tutela jurisdicional. Registra-se, por oportuno, que a atual Constituição não condiciona o ingresso na via judicial ao esgotamento da instância administrativa (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2013).

A aplicação da garantia do acesso à justiça assegura a resposta, nunca seu conteúdo. Em outras palavras, a pretensão autoral pode até não ser acolhida, porém, o importante é que ela foi examinada. Essa situação lhe assegura o acesso formal ao Poder Judiciário. Por esse motivo, o objeto imediato de qualquer processo é o lançamento do provimento jurisdicional, sendo a função mediata o acolhimento do pedido (DUARTE; OLIVEIRA JUNIOR, 2012, p. 42).

Logo, preenchidos os requisitos exigidos pela norma (lesão ou ameaça de lesão ao direito), a ação do Judiciário não poderá ser afastada. Inclusive, as decisões discricionárias provenientes do ente estatal também estão sujeitas ao controle judicial quando presentes aqueles elementos.

Por estar contido no rol de direitos fundamentais, o acesso à justiça goza de aplicabilidade imediata e demais efeitos inerentes a tal qualidade. Porém, procura-se chamar atenção ao fato de que o real sentido da palavra “acesso” não engloba apenas o ingresso nas instalações físicas do Poder Judiciário (TRENTIN, 2010, p. 182); se assim fosse, a garantia constitucional em testilha seria carente de conteúdo substancial para a sociedade, na medida em que se mostraria “muito pobre” ao deixar de assegurar, da mesma forma, um tratamento adequado (DINAMARCO, 2001, p. 53).

A aplicabilidade da norma constitucional relativa ao acesso à justiça resulta na confecção de um processo imparcial e justo, devendo ser acrescida a garantia de igualdade de oportunidade entre as partes, com a presença efetiva e apropriada na relação processual, o que se revela consentânea com o sistema democrático (PAROSKI, 2006, p. 230).

O acesso à justiça designa a possibilidade de alcançar “determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano, com o exercício da cidadania plena e a instituição de uma estrutura jurídica harmoniosa e isonômica” (TENENBLAT, 2011, p. 24).

O Projeto Florença já assinalava que a efetivação do direito de acesso à justiça estava condicionada ao rompimento de obstáculos. Na oportunidade, após terem sido elencados os problemas de maneira esclarecedora, foram apresentadas e recomendadas algumas soluções práticas a fim de enfrentá-los: as chamadas “ondas renovatórias”. Elas eram compostas por três movimentos, sendo cada uma responsável por abordar uma temática diferente (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 31).

De maneira sucinta, a primeira onda, de natureza econômica, investiu em ideias para amenizar as dificuldades vivenciadas por pessoas integrantes de classes menos favorecidas, proporcionando-lhes assistência e orientação jurídica. A segunda onda, de natureza organizacional, ocupou-se em trabalhar os assuntos vinculados à representação dos interesses difusos ou coletivos (direitos metaindividuais), notadamente em áreas de proteção de consumidores e ambiental (CURY, 2018, p. 498).

A terceira exibiu um alcance bem mais amplo e completo que as duas primeiras ondas. Basicamente, as preocupações dessas últimas estavam em localizar uma efetiva representação para interesses antes não representados ou mal representados. A metodologia dessa terceira onda não excluiu as ideias articuladas anteriormente, porém, procurou tratá-las somente como algumas das possibilidades dentre as várias outras que se apresentavam hábeis a melhorar o acesso. Ela era chamada de “enfoque de acesso à justiça”, vez que, além de incluir a advocacia judicial e extrajudicial, houve uma atenção centralizada nos mecanismos e instituições, procedimentos e pessoas empregados para processar e prevenir conflitos na sociedade contemporânea (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 67-68).

Mediante a inserção da terceira onda, passa-se a reconhecer a necessidade de estabelecer relações entre o processo e a espécie de disputa. Os litígios possuem características e complexidades específicas, assim como as barreiras de acesso à justiça são mais salientes em alguns tipos do que em outros. Por exemplo, a natureza de certas demandas impõe o dever de resolução mais rápida pelo julgador, enquanto outras permitem um prazo maior para fins de conclusão. Com isso, acredita-se que todos os conflitos não podem receber o mesmo tratamento isonômico pelo Judiciário.

Outrossim, sustenta-se, aqui, uma mudança de conduta do magistrado na condução do processo, de maneira que o torne uma figura mais ativa e empenhada com a instrução processual. Cabe ao julgador compreender o processo como instrumento apto a colaborar com

resolução de litígios. Para tal proceder, ele deve se aproximar e se tornar um sujeito mais participativo e envolvido com o seu objetivo, a pacificação social (DELGADO, 1997, p. 17-18).

O acesso à justiça é constituído pelo direito: a) à informação e pleno conhecimento do direito substancial; b) a ter uma justiça adequadamente organizada e formada por juízes introduzidos na realidade social e igualmente comprometidos em realizar uma ordem jurídica justa; c) à “preordenação” dos instrumentos processuais hábeis a promover a efetiva defesa de direitos; e d) à remoção de todos os empecilhos que, de alguma forma, prejudiquem o acesso efetivo à justiça (WATANABE, 1988, p. 135).

O predito acesso alcança o direito à edição de leis capazes de construir e estruturar o serviço público jurisdicional, bem como estabelecer normas que possibilitem a solução do litígio (GORON, 2011, p. 258). Logo, a ideia de acesso à justiça não se relaciona apenas com o direito formal de recorrer a jurisdição, mas ao de obter uma decisão que seja materialmente justa ao conflito. O verdadeiro acesso à justiça se baseia no acesso à ordem jurídica justa (DUARTE; OLIVEIRA JUNIOR, 2012, p. 41) e só é possível acessá-la aquele que recebe justiça (DINAMARCO, 2001, p. 53).

O direito ao acesso efetivo tem sido reconhecido, gradativamente, como de relevância capital entre os novos direitos individuais e sociais, já que a “titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 11).

Sendo assim, o direito de acesso à ordem jurídica justa passa, necessariamente, por uma precisa sistematização dos órgãos judiciários no sentido de divulgar e por à disposição das sociedades as ferramentas capazes de solucionar os litígios, assim como oferecer serviços de orientação e informação acerca de questões jurídicas. Cumpre aclarar que, na esfera extrajudicial, esses elementos também devem estar presentes, de maneira que todos tenham o perfeito entendimento sobre a organização e o oferecimento dos serviços direcionados à solução adequada dos conflitos (WATANABE, 2018, p. 102).

Em sentido amplo, o acesso à justiça pode ser observado a partir de duas concepções distintas: acesso ao Poder Judiciário, que diz respeito à garantia de acessibilidade aos órgãos judicantes; e acesso aos direitos, que é referente ao exercício efetivo dos direitos no âmbito extrajudicial. Ambas as perspectivas devem atuar em um processo dinâmico e coordenado no qual se influenciam mutuamente (CRUZ, SALLES, 2020, p. 189).

Nesse panorama, percebe-se que o momento atual se coaduna com a terceira onda de acesso à justiça. Estudiosos têm se dedicado continuamente a identificar e propagar meios

capazes de elevar a satisfação do jurisdicionado em razão da presença de um serviço jurisdicional inoperante e desprestigiado, que não consegue ser efetivo a ponto de assegurar o cumprimento de normas constitucionais (CÂMARA, 2008, p. 40).

Por fim, a justiça somente se reveste de legitimidade e de aceitação perante a sociedade se aquela for capaz de produzir decisões e, em seguida, implementá-las, ou seja, é importante que a sociedade as aceite. Ademais, torna-se imperioso que essas decisões, produzidas e implementadas, sejam medidas capazes de solucionar ou, ao menos, amortecer e equacionar as disputas sociais. Deve-se entender que é preciso transformar a justiça em uma experiência que acontece, de maneira diária, mediante a prolação de decisão, afetando e regulamentando a vida (FALCÃO, 2010, p. 22).

3 O JUDICIÁRIO E A MASSIFICAÇÃO DE DEMANDAS

Inicialmente, acreditou-se que os conflitos poderiam ser, satisfatoriamente, solucionados pelo Poder Judiciário. Entretanto, com o decorrer do tempo, compreendeu-se que isso era algo inexecutável, pois a demanda e a oferta (variáveis da jurisdição) aumentavam em velocidades incompatíveis (FREITAS; LUNA; OLIVEIRA, 2017, p. 524-525).

O nível excessivo de litigiosidade – que se verifica há anos – é algo inerente à sociedade moderna. Quanto mais fácil e simples for o acesso à justiça e a universalidade da jurisdição, maior será a quantidade de processos ajuizados e a sobrecarga dos Tribunais e magistrados (GRINOVER, 2008, p. 23-24).

O fortalecimento da globalização, o crescimento da economia e o consumo massificado provocaram o aumento significativo na quantidade de processos judiciais, situação que revela a impossibilidade de o Estado-juiz, no sistema tradicional, atender satisfatoriamente às demandas da sociedade. As enxurradas de acontecimentos que atravessaram o último século proporcionaram facilidades quanto ao acesso ao consumo, porém, como consequência, fez elevar o grau de conflitos (ANDRADE, 2014, p. 98 e 101). Acredita-se que a “hiperjudicialização” se intensificou em virtude do aumento do mercado interno fundado no consumo e produção em ampla escala, estando, ao mesmo tempo, aliada à falta de vontade de as empresas acolherem outras formas de resolverem os problemas (CURY, 2018, p. 500).

A interpretação acerca da real compreensão do direito fundamental de acesso à justiça transmite a noção equivocada de que toda demanda, ainda que não contenha qualquer complexidade, necessita ser apresentada ao Judiciário para que seja solucionada. Agir de tal

modo ganha *status* cultural e de exercício de cidadania, desencadeando o fenômeno do “demandismo” (CURY, 2018, p. 514).

De modo geral, a maioria das pessoas centraliza, na figura do magistrado, todo o sistema de justiça. Existe uma visão distorcida do papel do juiz. Não se percebe que ele é um agente imparcial, que atua somente quando for provocado, amparando-se no conjunto probatório acostado ao caderno processual. Ao revés, atribuem-lhe a responsabilidade de inaugurar uma demanda, identificar o culpado, demonstrar agilidade na tramitação do processo e sensibilidade de escutar o clamor da opinião pública (SADEK, 2010, p. 11-12).

As dificuldades em lidar com o conceito de acesso à justiça colaboram para enfatizar o distanciamento entre o espaço da legalidade e a realidade. Embora os direitos sejam reconhecidos pela legislação, carecem frequentemente de aplicabilidade no cotidiano (SADEK, 2009, p. 175 e 178).

Sob uma perspectiva mais ampla, denota-se que a crise da justiça e as suas reações no mundo político, econômico e cultural acabaram atingindo outros horizontes, não ficando adstrito à esfera do Judiciário. Além deste, os demais poderes e a sociedade civil já se reuniram para encontrar uma solução harmônica e interdisciplinar (NUNES; TEIXEIRA, 2013, p. 114).

Os frutos provenientes dessa preocupação ocasionaram a formalização dos intitulados Pactos Republicanos. No primeiro, em 2004, o Supremo Tribunal Federal, o Palácio do Planalto e o Congresso Nacional celebraram um acordo visando contribuir para uma democracia sólida e consistente, nomeadamente quanto à viabilidade de proporcionar um Judiciário mais rápido e mais sensível aos pleitos da cidadania (SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2011).

No tocante ao segundo, em 2009, procuraram implantar um sistema de justiça mais acessível, ágil e efetivo, trazendo, na sua essência, estes objetivos: a) acesso universal à Justiça, especialmente dos mais necessitados; e b) aprimoramento da prestação jurisdicional, mormente pela efetividade do princípio constitucional da razoável duração do processo e pela prevenção de conflitos (RUIZ, 2017). As medidas registradas alhures já indicavam a preocupação com o sistema jurídico nacional, no sentido de oportunizar, principalmente, um acesso à justiça adequado e tempestivo.

Em 2011, o Presidente do STF, Ministro Cezar Peluso, apresentou a proposta do III Pacto Republicano, com o objetivo de dar seguimento ao processo de aprimoramento da ordem jurídica, bem como de tornar mais sólido e estável o processo de modernização da máquina judiciária. Contudo, diante das polêmicas que correram envolvendo algumas propostas, o III Pacto não logrou êxito e, assim, não foi assinado (TAVARES, 2013).

No entanto, em que pesem os esforços adotados pelos Poderes da União, observa-se que os frutos colhidos através dos Pactos Republicanos ainda deixam de transmitir um resultado satisfatório, porquanto as metas idealizadas até este momento carecem de plena efetividade. Para ratificar tal afirmação, basta verificar os dados apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no relatório “Justiça em Números”.

Em 2018, o Judiciário finalizou o ano com a marca de 78,7 milhões de processos que aguardam uma solução definitiva (CNJ, 2019, p. 79). Com efeito, para eliminar essa quantidade de processos, seriam necessários aproximadamente 2 anos e 6 meses, isso sem considerar o ingresso de novas demandas, bem como a manutenção da produtividade dos servidores e magistrados e dos servidores verificada em 2018 (CNJ, 2019, p. 80).

Ao examinar a quantidade de processos ajuizados no período que compreende os anos de 2009 e 2017, observa-se que houve uma redução de demandas novas. Porém, salienta-se que, nesse intervalo, ocorreu um aumento de quase 4 milhões no número de novos processos protocolados no Judiciário. Ademais, somando-se todas as demandas contidas naquele lapso temporal, alcança-se o volume alarmante de 274 milhões.

O caos também está instalado no juizado especial. Ele foi idealizado para enfrentar casos de limitada complexidade jurídica e facilitar o tratamento dos conflitos interpessoais de pequena expressão, possibilitando o acesso à justiça da população de maneira gratuita e informal. A conjuntura atual, por sua vez, aponta para a readaptação de suas características elementares em decorrência da propositura de processos em massa, cujas principais demandas são as concessionárias de serviços públicos. Não é incomum encontrar o juizado especial em situação de esgotamento de recursos materiais e humanos, operando no limite de sua capacidade de funcionamento (CURY, 2018, p. 500).

O microsistema dos juzizados especiais, na esfera da justiça estadual, está repleto de demandas envolvendo relações de consumo. Em 2017, foram protocolados mais de 1.500.000 (um milhão e quinhentos mil) processos envolvendo conflitos, o que equivale a mais de 18% de toda a demanda. No concernente às turmas recursais, a apreciação ultrapassou a quantia de 184.000 (cento e oitenta e quatro mil) recursos, situação que, quando convertida para termos percentuais, representa mais 15% de toda a demanda em âmbito nacional (CNJ, 2018, p. 184).

O problema vivenciado pelo Judiciário é um fenômeno que não se restringe apenas ao Brasil, mas se espalha aos demais continentes, onde magistrados e tribunais enfrentam a majoração de novas ações judiciais todos os dias (PELUSO, 2011, p. 16).

A justiça brasileira atravessa um momento bastante delicado. O sistema judicial baseado na solução adjudicada, advinda da produção de decisões judiciais, atrelada à cultura de retardar

os efeitos do julgado, causa a multiplicação de recursos e de execuções duradouras e, frequentemente, inúteis (SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2010, p. 75).

Há casos em que o magistrado profere sentença sobre determinadas situações fáticas sem, sequer, conhecê-las bem (NALINI, 2018, p. 34). Também é comum ouvir relatos sobre os custos elevados do processo, ausência de estrutura adequada, morosidade na prestação jurisdicional, carência de orientação, burocracia no gerenciamento dos processos, descrença e decepção das partes e problemas relacionados à eficácia das sentenças. Todos esses elementos contribuem para o bloqueio da via de acesso à justiça e ao afastamento entre os cidadãos e o próprio Judiciário. Tal contexto, além de preocupante, é canal para a promoção de potenciais litígios, o que, normalmente, reflete na erupção de conflitos sociais ou na busca de mecanismos inapropriados ou baseados em métodos violentos (“fazer justiça com mão própria”) (GRINOVER, 2008, p. 23).

Percebe-se, em suma, que a melhora do Poder Judiciário precisa superar as seguintes barreiras:

Da lei vêm defeitos como a extrema burocracia dos serviços judiciários e pequena abrangência dos julgamentos, com causas que se repetem às centenas e congestionam os juízos e tribunais. Da realidade econômica vem a insuficiência de recursos das pessoas carentes para custear o litígio sem prejuízo da subsistência, associada à precariedade dos serviços de assistência judiciária. Da realidade cultural da nação vem a desinformação e, o que é pior, a descrença nos serviços judiciários. Da estrutura política do Estado vêm dificuldades como a que se apoia no mito da discricionariedade administrativa e exagerada impermeabilidade dos atos administrativos à censura judiciária (DINAMARCO, 2001, p. 52).

Embora não seja exclusiva do Poder Judiciário, dentre as disfunções mencionadas alhures, aquela que se mostra mais ostensiva é a morosidade da atividade jurisdicional. Ela confidencia a crise de desempenho e justifica a crescente perda de credibilidade institucional (Supremo Tribunal Federal, 2010, p. 74). O melhor seria a solução imediata da lide tão logo fosse exibida ao juiz, porém, isso não é possível, o que enfraquece o sistema. O tempo não é amigo da efetividade no serviço jurisdicional, porquanto a permanência de casos sem definição constitui motivo de aflição e tristeza do jurisdicionado (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2009, p. 32).

Por meio de uma pesquisa efetuada pela Associação Nacional dos Magistrados – AMB, as pessoas entrevistadas, ao compararem o Judiciário com algum animal, responderam que esse órgão guarda semelhança com a imagem de tartaruga, pois se mostrava lento, antigo, escondendo-se/protégendo-se no casco (CARLYLE, 2014, p. 15-16).

Ressalta-se, por oportuno, que não se pode dispensar integralmente a formalidade. A existência dela é importante para a tutela de direitos e a produção de um julgamento justo.

Entretanto, a dificuldade reside quando o excesso de formalismo acaba gerando a violação de direitos, especificamente quanto à prolação de uma decisão em tempo hábil, tornando o julgamento injusto (SILVA, 1999, p. 19).

As sequelas geradas pela demora na prestação jurisdicional são inegáveis e terminam por enfraquecer a relação de confiança que deveria existir entre o cidadão e o Judiciário. Ouve-se, repetidamente, que a lei não se aplica igualmente para todos e que os processos permanecem nos “escaninhos do Judiciário” por longos anos. Os efeitos nefastos provocam repercussões que ultrapassam a esfera individual, alcançando diversos setores da sociedade. Na economia, por exemplo, a intensidade da disputa, os custos financeiros decorrentes da tramitação do processo e o lapso temporal até a conclusão da lide são apenas alguns fatores que repercutem nas empresas, no ambiente de negócios, no governo e no ritmo de desenvolvimento do país (SADEK, 2014, p. 62).

A capacidade de o Judiciário resolver as contendas dependerá diretamente do grau de sensibilidade em absorver as transformações ocorridas no âmbito social. Por isso, o órgão jurisdicional deve aquilatar, essencialmente, o nível de celeridade em que as mudanças surgem e a respectiva profundidade ocasionada pelos conflitos. Assim, enquanto sistema, o Judiciário depende do aval da sociedade para fins de reconhecimento de sua eficiência, a qual é medida por meio de sua habilidade em assimilar e resolver as disputas. A carência dessa habilidade favorece o processo de fragilização enquanto instituição (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2018, p. 257).

Destarte, o problema da eficiência se encontra caracterizado pela impossibilidade de atender satisfatoriamente à multiplicidade de conflitos sociais que são submetidos ao Judiciário todos os dias. Há um flagrante descompasso entre a oferta e procura dos serviços judiciais, o que desperta, de modo generalizado, o sentimento de frustração. Além disso, determinados segmentos que compõem a sociedade (menos favorecidos economicamente) ainda precisam conviver com a diferença entre o simples conceito de justiça que detêm e a complexidade formal dos ritos processuais. Esses elementos, quando somados, terminam acarretando, como principais reflexos, o descrédito e desprezo das pessoas pela justiça (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2011, p. 67).

O desapareço não acontece apenas em face do distanciamento entre o cidadão, o formalismo presente nos procedimentos ou a linguagem típica que rodeiam as demandas, mas também pela inadequação dos julgados proferidos diante de disputas complexas e pela inviabilidade de seu cumprimento. Isso significa dizer que o problema reside tanto na perspectiva quantitativa (velocidade da prestação jurisdicional) quanto na qualitativa (o modo

como o magistrado decide). O fato é que a desconexão entre a seara judicial e o sistema político-social propicia o afastamento da aplicação e interpretação da lei perante a sociedade na qual está introduzida, deixando de corresponder à expectativa de tratamento adequado aos litígios (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2018, p. 256).

Resta claro que a resposta do Judiciário não pode envolver somente o aumento da estrutura física, com mais prédios, equipamentos, juízes, servidores, tendo em vista que essa medida não tem produzido bons frutos. O problema não se restringe à incidência de novos recursos materiais ou à mera mudança de rotinas internas; é preciso, antes, construir um novo arranjo institucional (CURY, 2018, p. 500).

É primordial que a organização dos serviços da justiça ocorra segundo as diretrizes técnicas da ciência da administração, conjuntamente com o uso dos mecanismos tecnológicos disponíveis. A efetividade do processo e o acesso à justiça ainda permanece carente de reformas, não aquelas firmadas em leis processuais, mas no âmbito da justiça como um todo (THEODORO JÚNIOR).

Isso significa que o aumento crescente das relações jurídicas e a celeridade na troca de informações, características da sociedade contemporânea, reclamam uma mudança de postura do Judiciário. Os resultados provenientes de decisões judiciais precisam acompanhar a mesma medida do progresso social e da complexidade que atravessa os conflitos, porquanto, se assim não for, será apenas um procedimento carente de eficácia (SAID FILHO, 2017, p. 197).

Apesar de o modelo adversarial estar saturado, inexistente, no contexto sociológico, qualquer indício de que as razões determinantes venham, por ventura, a amenizar. A probabilidade é a de que as disputas prossigam em marcha crescente, conforme se observa na última década, tendo em vista que o capitalismo ainda continuará, por um longo tempo, ditando as regras do mercado econômico (CURY, 2018, p. 500).

Por isso, a morosidade e a litigiosidade são elementos que devem ser estudados e enfrentados, exigindo-se uma resposta mais enérgica por parte do Estado, sob pena de minarem a credibilidade do Judiciário e a qualidade da democracia. A indiferença ou falta de capacidade em resolver aqueles problemas acabam por mitigar regramentos constitucionais (SADEK, 2014, p. 64). A procura pelo Judiciário é tamanha que o acúmulo de processos nos tribunais impede o devido cumprimento da EC 45/04, aquela responsável por inserir, no ordenamento jurídico, o preceito constitucional da razoável duração do processo (NALINI, 2018, p. 30-31). Nesse sentido, a ânsia por soluções se transformou em algo que extrapola esfera puramente individual, tornando-se um problema de política pública (SADEK, 2014, p. 64).

Conforme foi assentado no item anterior, a acepção do acesso à justiça não se restringe à possibilidade de a parte exercer o direito de ação, tornando mais fácil seu ingresso em juízo, mas também se estende à capacidade de o Estado-Juiz garantir, aos sujeitos envolvidos, o direito de obter uma resposta efetiva (SAID FILHO, 2017, p. 197). Para tanto, faz-se necessário que a sociedade disponha de outras ferramentas suficientemente aptas a resolver as contendas, além da prestação jurisdicional típica, não raras vezes lenta e dispendiosa, sob o olhar material e psicológico (PELUSO, 2011, p. 17).

Logo, não se obtém justiça quando o pleito deixa de ser apreciado pelo Judiciário ou quando a parte recebe, a destempo, a solução da disputa ou, ainda, no momento em que a solução empregada deixa de produzir um resultado capaz de melhorar a vida em relação ao bem jurídico pretendido (DINAMARCO, 2001, p. 53).

Decerto, aqueles números trazidos pelo CNJ são por demais significativos e indignos de qualquer comemoração, remetendo ao cidadão o compromisso de realizar uma autorreflexão, no sentido de ponderar se o Judiciário é o caminho mais apropriado para a solução de todos os conflitos.

Sendo assim, a partir de todos os dados coletados nesse item, entende-se que há indicadores favoráveis para implementar e fortalecer os instrumentos autocompositivos na resolução de disputas, já que eles podem imprimir mais agilidade e rapidez resolução das demandas, atuando de modo suplementar e desafogando a atividade jurisdicional (SAID FILHO, 2017, p. 197).

4 SISTEMA DE JUSTIÇA MULTIPORTAS

Surgiu nos Estados Unidos da América (EUA), na década 1970, um movimento dedicado à democratização do Judiciário e ao reconhecimento e desenvolvimento de novos métodos de solução de contendas (CURY, 2018, p. 497).

A noção de um Tribunal de múltiplas portas (*Multi-door Courthouse*) foi atribuída ao prof. Frank Sander, de Harvard, em decorrência da conferência “Variedades de Processamento de Conflitos”, na *Pound Conference*, em 1976. Sander já difundia os fundamentos para a criação de um Tribunal que tinha o compromisso de incentivar e impulsionar o emprego de técnicas mais adequadas de resolução de disputas, tais como a conciliação, mediação, negociação, avaliação neutra, arbitragem, *ombudsman*, *fact finding*, *small claims*, etc., que poderiam reduzir a quantidade de processos no sistema jurisdicional (VASCONCELOS, 2017, p. 86).

A compreensão de um Tribunal multiportas está relacionada com a ideia de que há várias maneiras de solucionar uma disputa a partir da aplicação do meio mais adequado, não ocasionando, imperiosamente, o acionamento da atividade adjudicatória estatal (FREITAS; LUNA; OLIVEIRA, 2017, p. 521). O Judiciário não se revela a única porta capaz de resolver os conflitos entre os litigantes; às vezes, sequer é a melhor (NOGUEIRA; NOGUEIRA, 2018, p. 507).

Assim, a justiça tradicional não detém a exclusividade para resolver as controvérsias. Além desse modelo descrito como de porta única, manifestam-se outras modalidades de acesso à justiça, ou seja, ela se transforma em uma justiça multiportas (DIDIER JÚNIOR; ZANETI JÚNIOR, 2018, p. 38).

O legislador realizou várias reformas no Código de Processo Civil (CPC) de 1973, sempre tentando aperfeiçoar a prestação jurisdicional, com o fito de trazer mais agilidade à movimentação do processo. Contudo, ainda se pensava, à época, que o Judiciário era a única ferramenta plenamente capaz de solucionar as demandas (NOGUEIRA; NOGUEIRA, 2018, p. 514).

Em que pesem as sucessivas mudanças na lei substantiva civil, o resultado, em termos práticos, foi imperceptível, tendo deixado de corresponder às expectativas da sociedade. Isso porque os métodos alternativos não se encontravam inseridos na realidade judiciária do Brasil. Essa situação motivou o Senado Federal, em 2009, a criar uma Comissão específica, formada por juristas, destinada à elaboração de um novo projeto dedicado ao CPC. O fruto desse trabalho ocasionou a edição da Lei Federal nº 13.105, de 16 de março de 2015 (atual Código de Processo Civil). Este marco legislativo inaugurou um novo período ao valorizar e efetuar reformas de natureza processual a partir da inserção de meios alternativos de resolução de litígios (NOGUEIRA; NOGUEIRA, 2018, p. 514).

A novel legislação enfatizou a boa-fé, diálogo processual, cooperação, não surpresa, predomínio do campo material sobre o formal e razoável duração do processo, reconhecendo suas disposições normativas como mecanismos para a efetivação dos princípios e regras constitucionais (VASCONCELOS, 2017, p. 90). O atual CPC buscou modificar a forma como as questões litigiosas eram tratadas, porquanto os métodos consensuais foram abordados com maior destaque, tendo a autocomposição um tratamento diferenciado.

É importante esclarecer que as diferenças entre os métodos autocompositivos (v.g. conciliação e mediação) e heterocompositivos (v.g. arbitragem) residem na forma de participação do terceiro com respeito às partes e sua ligação com a solução obtida. Destarte, na conciliação, o terceiro, chamado de conciliador, tem o objetivo de recomendar e sugerir

propostas de acordo para as partes, que têm a faculdade de aceitar ou não. Na arbitragem, o terceiro – árbitro – impõe a solução que, obrigatoriamente, devem ser atendidas pelas partes. Por fim, o terceiro, na mediação, não indica ou oferece proposições para solucionar a contenda, mas busca favorecer e viabilizar a construção de um acordo voluntário para encerrar o conflito (MÁRQUEZ, 2017, p. 58).

Prosseguindo, diante de todas as modificações, enxerga-se a existência de uma mensagem relacionada à ressignificação da função do processo e do magistrado no terreno do direito processual, porquanto não se teve ambição de torná-los ainda mais valorizados, prestigiando o formalismo. Em direção contrária, procurou-se romper com as estruturas até então presentes, dando realce à autonomia do indivíduo. Resolver a contenda assume uma conotação mais ampla e rica em relação ao julgamento de uma lide (LESSA NETO, 2015, p. 99).

Com efeito, o próprio conteúdo do artigo 3º do CPC repete a previsão do 5º, inciso XXXV da Constituição brasileira, garantindo, assim, o direito a uma proteção preventiva e, do mesmo modo, reparadora. A resolução das “poliédricas” formas das disputas pode provir de atuações do Poder Judiciário ou do uso de vias consideradas alternativas, assegurando, de forma extensa, o acesso à justiça (MENDES, 2016, p. 45).

É visível que inovações do CPC indicam a adoção do modelo multiportas no ordenamento jurídico. A noção é justamente fazer com que cada situação seja examinada e apreciada de acordo com a utilização do meio mais adequado, adotando-se, com dedicação e interesse, todas as medidas para que as partes possam resolver o litígio de maneira harmônica e consensual. Por sua vez, cabe ao ente estatal se esforçar na promoção de políticas públicas a fim de prestigiar, incentivar e oferecer estrutura para que o referido modelo obtenha o sucesso almejado. Também é importante esclarecer para a coletividade sobre os níveis de benefícios advindos dos métodos de resolução de conflitos (LESSA NETO, 2015, p. 97).

Percebe-se que a alteração efetuada na legislação repara uma dívida histórica do direito processual com a Constituição Federal. Havia um forte reconhecimento e valorização dos meios adversariais, com ênfase para o formalismo, o que, de certa forma, desencadeava o crescimento das atividades jurisdicionais e reduzia a capacidade de incidência dos procedimentos autocompositivos (VASCONCELOS, 2017, p. 90).

Não se olvide que o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, em momento anterior à criação do novo CPC, buscando imprimir uma modificação no tratamento de conflito de interesses, editou a Resolução no 125/2010, que tende a possibilitar a todos o direito à solução de conflitos através de meios apropriados a sua peculiaridade e natureza. Nesse sentido, ele determinou que

os tribunais criassem os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades incumbidas de realizar sessões e audiências de conciliação e mediação, assim como de prestar orientação e atendimento ao cidadão.

A predita Resolução apresenta dois propósitos substanciais: a) proporcionar mecanismos aos tribunais para a instituição de centros de conciliação e mediação, oportunidade que, seguramente, ocasionará grande repercussão positiva na quantidade acentuada de processos ajuizados perante as Cortes de Justiça; b) no âmbito dos operadores de direito, fixar o posicionamento de que os “agentes sociais” aspiram, de maneira mais intensa, à prevenção e à rápida resolubilidade dos conflitos, sem a necessidade de aguardar um Judiciário cada vez mais abarrotado de processos (PELUSO, 2011, p. 17).

Ademais, complementando o raciocínio acima, pode-se trazer outros pontos importantes advindos da predita Resolução, por exemplo, criação de núcleos permanentes de métodos consensuais de solução de conflitos; cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores; centros judiciários de solução de conflitos e cidadania; e banco de dados para a avaliação permanente do desempenho de cada Centro (WATANABE, 2011, p. 388).

As atividades executadas pelos Cejuscs constituem legítimos Tribunais Multiportas, haja vista que, além de atender, orientar e informar, oferecem ao jurisdicionado vários caminhos para resolver de maneira satisfatória a lide, a depender da espécie do conflito. Procura-se assegurar a satisfação dos “consumidores da justiça” por intermédio da formalização de acordos aceitos mutuamente (CABRAL, 2018, p. 337).

Dessa maneira, tendo a parte interessada contato com o Cejusc, sessões de conciliação ou mediação são desenvolvidas tanto na esfera preprocessual quanto no âmbito de demandas já judicializadas, independentemente da fase em que se encontrem. Cuida-se de órgão do Judiciário idealizado para realizar a triagem, o tratamento e a resolução das controvérsias (CABRAL, 2018, p. 337).

Outra memorável iniciativa do legislador que se mostrou consentânea com o momento vivenciado em nosso país foi a inserção da Lei Federal nº 13.140, de 26 de junho de 2015, no sistema jurídico. Essa lei, a propósito, dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, o que significa uma mudança estrutural quanto à forma de enfrentar os litígios, além de dar destaque e relevância a técnicas consensuais.

Diante do quadro ora apresentado, é perceptível a transformação da realidade normativa, na medida em que há uma fuga do padrão tradicional, caracterizado pela busca desenfreada pela

solução judicial e adjudicada do conflito. Em sentido diametralmente oposto, caminha-se para um novo formato, cuja essência está no oferecimento de técnicas específicas para atender às nuances do fato em testilha (CABRAL, 2018, p. 337).

5 O NOVO HORIZONTE PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

O padrão legalista e racionalista propaga o entendimento de que o direito tem o condão de despertar, nos litigantes, o sentimento de justiça. Somente diante da incidência da lei, materializada através de um julgamento impositivo, revela-se o caminho apto a encontrar a resposta precisa e justa para o caso. Logicamente, tal ponto de vista carece de credibilidade. A uma, por entender que, juridicamente, não há uma única solução correta para determinada situação. A duas, porque as técnicas de autocomposição não se ocupam, puramente, com noção de direito (certo ou errado), mas, em sentido oposto, cuidam dos interesses dos litigantes, circunstâncias que possibilitam um aprofundamento nas particularidades da disputa (LESSA NETO, 2015, p. 106).

O paradigma adotado no sistema multiportas valida o princípio da adequação. Isso porque se parte do pressuposto de que há pontos positivos e negativos na aplicação das diversas opções de resoluções de litígios. Apesar da multiplicidade de procedimentos, é preciso ter em mente que cada um deles decorre de uma preparação e planejamento específicos para tratar determinado litígio. Isso quer dizer que, durante o processo de desenvolvimento, eles foram submetidos a vários estudos com o intuito de indicar qual seria o mais eficiente e apropriado método para dada situação. Essa medida se justifica porque o uso aleatório e sem o devido zelo pode, no melhor cenário, deixar de produzir o resultado pretendido e, na pior hipótese, espalhar o sentimento de insatisfação entre os conflitantes e originar o acirramento na lide. Isso tudo em razão da eleição do mecanismo inapropriado (ALMEIDA, 2018, p. 943).

Normalmente, a solução se revela eficiente quando o instrumento utilizado está focalizado, primeiramente, nos interesses das partes. Logo, além de mais barato, nada melhor do que os próprios envolvidos resolverem a disputa pela negociação direta mediante a criação de opções vantajosas para si e a distribuição de valores de acordo com critérios objetivos previamente acordados. A partir do momento em que o enfoque nos interesses for insuficiente para resolver a contenda sem a interferência de um terceiro, deve-se sopesar qual método é mais adequado (GABBAY; FALECK; TARTUCE, 2013, p. 11-12).

Por isso, a escolha da via alternativa necessita ser previamente estudada antes de usada no caso concreto, pois, se assim for, esse caminho se mostrará mais coerente e seguro para as

partes interessadas. Não se trata apenas de uma simples alternativa para solucionar um conflito qualquer, mas, ao revés, a eleição do processo deve se revelar eficiente à hipótese em discussão (GABBAY; FALECK; TARTUCE, 2013, p. 10).

O tratamento da autocomposição facilita a formação de um espaço proveitoso à criação de resultados e respostas satisfatórios, fomentando, por consequência, o distanciamento da via litigiosa, lugar onde há vitoriosos e perdedores (TARTUCE, p. 42). Busca-se, através desse método, a produção de resultados práticos e socialmente úteis, assim como a eliminação do conflito e pacificação dos litigantes (DINAMARCO, 2001, p. 57).

Lembre-se de que a justiça multiportas é participativa e democrática. Essas qualidades definem bem esse sistema. Diferentemente da justiça clássica, conhecida pela ausência de manifestação direta das partes, naquele modelo se observa o empoderamento do sujeito. Este possui a oportunidade de se pronunciar de maneira clara e direta (sem representantes), de externar suas angústias e aflições, metas e interesses. Ele é o ator principal e peça-chave para a promover pacificação, pois, em decorrência da autonomia que lhe é concedida, tem capacidade de escolher e construir, da melhor forma, a própria decisão (LESSA NETO, 2015, p. 101).

As características suso mencionadas acentuam a diferença quanto ao modelo tradicional, cuja característica marcante é a participação de um terceiro revestido de poder decisório. Este, a propósito, dificilmente logrará êxito em atender satisfatoriamente às expectativas e às pretensões dos conflitantes no que diz respeito ao conteúdo do julgado. Inexiste a alternativa de aquele terceiro conseguir encontrar um ponto de equilíbrio, um meio termo capaz de propiciar um elevado nível de satisfação entre as partes (SAID FILHO, 2017, p. 193).

A partir do sistema multiportas, implanta-se, no contexto social, a imagem de um Judiciário que se refaz para melhor atender ao “consumidor da justiça”, e não o contrário. Deixa-se de ter apego ao serviço jurisdicional marcado pela presença de um terceiro que impõe e abre espaço para que as partes construam o resultado (CABRAL, 2018, p. 337).

É preciso que cada pessoa neutralize ou, no mínimo, supere/contorne as dificuldades relativas às questões ideológicas, culturais e burocráticas, bem como os aspectos ligados ao efetivo conhecimento da norma regente, para que se conquiste os resultados firmados através da concordância de ideias (consenso). Esse êxito depende, mormente, da capacidade de realmente escutar e de respeitar o interlocutor (MORAES, 2018, p. 258).

O horizonte se mostra otimista e promissor ao sistema multiportas. No Estado de São Paulo, por exemplo, já foi criado o Sindicato dos Conciliadores e Mediadores, como também, por meio da Lei Estadual nº 16.481, de 26 de junho de 2017, foi instituído o dia 23 de setembro como o “Dia dos Conciliadores e Mediadores Judiciais e Extrajudiciais” (CABRAL, 2018, p.

339). No mesmo Estado, igualmente, aquela categoria participou de uma audiência pública no dia 24 de abril de 2018, visando promover o debate do Projeto de Lei (PL) 124/2018, que dispõe sobre a regulamentação das atividades de Mediador e Conciliador extrajudicial (ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE SÃO PAULO, 2018).

É oportuno ressaltar que empresas, procurando modificar a política interna de abordagem de conflitos, estão fazendo “mutirões” através de plataformas *online*, a fim de diminuir a propositura de processos no Judiciário e melhorar a imagem diante da sociedade (CABRAL, 2018, p. 340).

A título ilustrativo, cita-se a situação do Mercado Livre. Essa plataforma de comércio eletrônico, há pouco tempo, implementou o “Projeto Empodera”, com o propósito de fomentar, de maneira sustentável, a desjudicialização. Para alcançar tal meta, a base de sustentação desse projeto está firmada no compromisso de providenciar a ampla divulgação perante o consumidor e na parceria celebrada com a SENACON (Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor). Conforme dados fornecidos pela própria empresa, os índices provenientes de soluções amigáveis são superiores aos 95% dos casos recebidos (SIQUEIRA; CHIESI FILHO, 2018, p. 464-465).

Entende-se que o tratamento suso mencionado ocasionará vantagens aos personagens da relação de consumo, dentre os quais se sobressaem: a possibilidade de a empresa fidelizar o consumidor como cliente; atendimento dos problemas de maneira mais célere, sem ônus e com a comodidade de o consumidor permanecer na sua residência ou no seu local de trabalho; e disponibilização de um modelo mais racional e sustentável e menor custo para o Estado com infraestrutura do Judiciário (SIQUEIRA; CHIESI FILHO, 2018, p. 466).

O reconhecimento e o uso crescente dos meios alternativos de pacificação e condução à ordem jurídica justa corroboram a imagem de igualdade entre eles e a tutela jurisdicional estatal. Por isso, desmerecer o valor daqueles meios constitui um desvio de perspectiva que precisa ser evitado (DINAMARCO, p. 55 e 57).

À luz do que restou explanado, verifica-se uma gradativa reformulação no modelo de justiça brasileiro, o qual deixa de oferecer ao jurisdicionado somente a solução judicial e procura disponibilizar vários meios alternativos de resolução de contendas (a mediação, a conciliação, etc.), que podem ser, como já dito, mais adequados e igualmente eficazes, dependendo da natureza da lide e das peculiaridades de cada hipótese. Analisando os interesses e necessidades das partes, assegura-se a oportunidade de elas participarem diretamente do processo de resolução do conflito, cujo resultado terá a garantia estatal decorrente da homologação judicial (caso as partes desejem) (STANGHERLIN; RANGEL, 2018, p. 684).

A despeito do pouco tempo de vigência da Lei de Mediação e do novo Código de Processo Civil, o padrão de justiça lastreado em múltiplas portas tem obtido boa aceitação em vários segmentos da sociedade, restando, daqui para a frente, consolidar, na prática, aqueles meios como remédios jurisdicionais facultativos, cujas vantagens não são negadas (CABRAL, 2018, p. 341).

6 CONCLUSÃO

Diante dos dados apresentados nesse trabalho, a despeito dos esforços do CNJ em melhorar a qualidade da atividade jurisdicional, ainda existe uma procura massiva da população pelos serviços prestados pelo Poder Judiciário. A compreensão equivocada que ainda predomina acerca do sentido de acesso à justiça é um dos fatores preponderantes para a massificação de demandas judiciais.

Apesar do cenário preocupante, verificou-se que as introduções de novos regramentos no ordenamento jurídico brasileiro se revelaram consentâneos com a proposta traçada pelo Sistema Multiportas. Esse sistema se baseia na ideia de que a justiça tradicional não detém a exclusividade na solução de litígios. A reflexão que deve pairar e ruminar entre os conflitantes é a de que, na realidade, existem outras “portas” igualmente eficazes em relação ao Poder Judiciário; basta a aplicação do meio mais adequado, não ensejando, obrigatoriamente, no acionamento da atividade adjudicatória do Estado.

Aqui, teve destaque o método da autocomposição justamente por colocar as partes no centro da contenda, atribuindo-lhes autonomia para encontrar uma solução que seja aceita mutuamente. O terceiro, quando presente, apenas tem o escopo de facilitar o diálogo entre os sujeitos, sem poder de decisão. O empoderamento dos litigantes é algo que deve ser, conjuntamente, prestigiado pelo Poder Público, sociedade civil, associações comerciais, órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), entre outros.

A ideia trazida no corpo do texto é fomentar a implementação de novas medidas (jurídicas ou não) a fim de estimular a “cultura da pacificação” no meio social, afastando-se cada vez mais do ambiente litigioso, onde se propaga a figura de um vencedor e um perdedor.

Logo, cabe mencionar a plataforma “consumidor.gov.br”, serviço público criado pelo governo federal que promove a comunicação direta entre consumidor e o fornecedor, facilitando a resolução de disputas oriundas da relação consumerista. Segundo dados contidos nesse canal, atualmente, 80% das reclamações são solucionadas e no prazo médio de 7 dias, ou seja, a demanda nasce e se encerra de maneira rápida e desburocratizada.

Outra medida que poderia ser aplicada pelos entes públicos está relacionada com a necessidade de ocorrer o reaparelhamento das unidades dos Procons. A modernização deles é essencial para acompanhar a evolução tecnológica presente na sociedade, bem como para se aproximar da população que necessita dos serviços. Aliás, sendo assim, estes poderiam ser prestados de maneira mais eficiente, ágil e com menor burocracia, possibilitando, por exemplo, a abertura de procedimentos administrativos, juntada de documentos, realização de audiência virtual, entre outros.

Não se olvide, por fim, que os benefícios advindos da promoção do acesso à justiça e da construção de sociedades pacíficas são elementos importantes para mostrar que o Brasil se mostra alinhado e determinado a atender as diretrizes estabelecidas pela ONU (Organização das Nações Unidas) na Agenda 2030. A referida Agenda é um plano de ação que, dentre as diversas orientações previstas para conduzir a comunidade internacional, está fundamentada em 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Conclui-se, dessa maneira, que os métodos de autocomposição, sob o prisma da adequação, inclinam-se para um ponto de vista mais coerente e em perfeita sintonia com o Direito contemporâneo, bem como mais conectado e próximo à heterogeneidade das relações constantes nas sociedades atuais, afastado, assim, do conceito puramente dogmático da aplicabilidade da norma.

REFERÊNCIAS

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE SÃO PAULO. **Regulamentação de mediação e conciliação extrajudicial**. São Paulo, 02 mai. 2018. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/noticia/?id=391544>. Acesso em: 11 fev. 2020.

ANDRADE, Gustavo Henrique Baptista. A mediação e os meios alternativos de resolução de conflitos. In: EHRHARDT JÚNIOR, Marcos (Coord.). **Revista Fórum de Direito Civil**. Belo Horizonte, ano 3, n. 5, jan.-abr./2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal. 1988.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil.

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.

BRASIL. **Supremo Tribunal Federal**. Posse na presidência do Supremo Tribunal Federal: sessão solene realizada em 23 de abril de 2010, Brasília: Supremo Tribunal Federal, 2010.

BRASIL. **Supremo Tribunal Federal**. Pacto republicano: parceria entre os três poderes a serviço da democracia. 2011. Disponível em: http://www2.stf.jus.br/portalStfInternacional/cms/verConteudo.php?sigla=portalStfDestaque_pt_br&idConteudo=173547. Acesso em: 26 fev. 2020.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Recurso Especial nº 1.338.256 – PR, Rel. Min. Castro Meira, publicado em 15/02/2013. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/decisoes/toc.jsp?livre=%28%22CASTRO+MEIRA%22%29.MI.N.&processo=1338256.NUM.&b=DTXT&thesaurus=JURIDICO&p=true>. Acesso em: 25 fev. 2020.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Justiça Multiportas no Brasil. In: RODAS, João Grandino ... (et al). (Coord.). **Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil**. 1. ed., Curitiba: Prismas, 2018.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de direito processual civil**. 18. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.

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

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Nortfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CARLYLE, Raimundo. **A reinvenção do judiciário**. 2. ed. São Paulo: Scortecci, 2014.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2019**: ano-base 2018, Brasília: CNJ, 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2018**: ano-base 2017, Brasília: CNJ, 2018.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Sobre o serviço**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/contendo/sobre-servico>. Acesso em: 18 mar. 2020.

CRUZ, Paulo Marcio; SALLES, Bruno Makowiecky. Access to justice: legal concept and characterization. **Revista da Faculdade Mineira de Direito**. v. 23, n. 45, ago. 2020.

CURY, Cesar Felipe. Mediação. In: DIDIER JÚNIOR, Fredie (Coord.). **Justiça multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

DELGADO, José Augusto. **Acesso à justiça - um direito da cidadania**. Informativo Jurídico da Biblioteca Min. Oscar Saraíva. Brasília, v. 9, n. 1, jan.-jun./1997. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/publicacaoinstitutional/index.php/informativo/article/view/326/288>. Acesso em: 26 fev. 2020

DIDIER JÚNIOR, Fredie; ZANETI JÚNIOR, Hermes. Justiça multiportas e tutela adequada em litígio complexos: a autocomposição e os direitos coletivos. In: DIDIER JÚNIOR, Fredie (Coord.). **Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos**. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de direito processual civil**. vol. I, São Paulo: Malheiros, 2001.

DUARTE, Bento Herculano; OLIVEIRA JUNIOR, Zulmar Duarte de. **Princípios do processo civil: noções fundamentais**. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2012.

FALCÃO, Joaquim. O judiciário e o acesso à justiça. In: SADEK, Maria Tereza (Org.). **O judiciário em debate**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010.

FREITAS, Rosa Maria; LUNA, Rafael Alves de; OLIVEIRA, Suelle Carneiro de. O reconhecimento da autonomia do sujeito e transformações do papel do estado na gestão de litígios no novo código de processo civil: do sistema multiportas à conciliação no novo código de processo civil. In: ALVIM, Teresa Arruda. (Coord.). **Revista de Processo**. São Paulo, ano 42, vol. 266, abr. 2017.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os fundamentos da justiça conciliativa. **Revista da Escola Nacional de Magistratura**, Brasília, v. 2, n. 5, abr. 2008.

GABBAY, Daniela; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Meios alternativos de solução de conflitos**. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

GORON, Lívio Goellner. Acesso à justiça e gratuidade: uma leitura na perspectiva dos direitos fundamentais. In: ALVIM, Teresa Arruda. (Coord.). **Revista de Processo**, São Paulo, ano 36, vol. 195, mai. 2011.

LESSA NETO, João Luiz. O novo CPC adotou o modelo multiportas! e agora?!. **Revista Brasileira de Direito Processual**. Belo Horizonte, ano 23, v. 92, out.-dez. 2015.

MÁRQUEZ, Alejandro Román. La mediación como instrumento para la resolución extrajudicial de conflictos de consumo en el ámbito turístico. **Revista Internacional de Derecho del Turismo**. v.1, n. 1 (2017). Disponível em: <http://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/ridetur/issue/view/603/showToc>. Acesso em: 22 fev.2020.

MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro; SILVA, Larissa Clare Pochmann da. Normas fundamentais do código de processo civil de 2015: breves reflexões. **Revista Eletrônica de Direito Processual**. Rio de Janeiro, ano 10, v. 17 (2), jul.-dez. 2016.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Novo Código de Processo Civil – o Ministério Público e os métodos autocompositivos de conflito – negociação, mediação e conciliação. In: DIDIER JÚNIOR, Fredie (Coord.). **Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos**. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

NALINI, José Renato. É urgente construir alternativas à justiça. In: DIDIER JÚNIOR, Fredie (Coord.). **Justiça multiportas**: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

NOGUEIRA, Gustavo Santana; NOGUEIRA, Suzane de Almeida Pimentel. O sistema de múltiplas portas e o acesso à justiça no Brasil: perspectivas a partir do novo código de processo civil. In: ALVIM, Teresa Arruda. (Coord.). **Revista de Processo**. São Paulo, ano 43, vol. 276, fev. 2018.

NUNES, Dierle; TEIXEIRA, Ludmila. Por um acesso à justiça democrática: primeiros apontamentos. In: ALVIM, Teresa Arruda. (Coord.). **Revista de Processo**. São Paulo, ano 38, vol. 217, mar. 2013.

PAROSKI, Mauro Vasni. Do direito fundamental de acesso à justiça. **Scientia Iuris**. v. 10, 2006. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/index>. Acesso em: 26 jan. 2020.

PELUSO, Cezar. Mediação e conciliação. In: WALD, Arnaldo (Coord.). **Revista de Arbitragem e Mediação**. São Paulo, ano 8, v. 30, jul.-set. 2011.

RUIZ, Ivan Aparecido. Princípio do acesso justiça. In: CAMPILONGO, Celso Fernandes ... (et al). (Coord.). **Enciclopédia jurídica da PUC-SP**. 1. ed. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/201/edicao-1/principio-do-acesso-justica>. Acesso em: 20 jan. 2020.

SADEK, Maria Tereza. O sistema da justiça. In: SADEK, Maria Tereza (org.). **O sistema da justiça**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010.

SADEK, Maria Tereza. Acesso à justiça: porta de entrada para a inclusão social. In: LIVIANU, R. (coord.). **Justiça, cidadania e democracia**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2009.

SADEK, Maria Tereza. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**. n. 101, mar.-mai. 2014.

SAID FILHO, Fernando Fortes. A crise do poder judiciário: os mecanismos alternativos de solução de conflitos como condição de possibilidade para a garantia do acesso à justiça. **Revista da AJURIS**. v. 44, n. 142, jun. 2017. Disponível em: <http://ajuris.kinghost.net/OJS2/index.php/REVAJURIS/index>. Acesso em: 10 jan. 2020.

SILVA, José Afonso da. Acesso à justiça e cidadania. **Revista de Direito Administrativo**. Rio de Janeiro, v. 216, abr.-jun. 1999. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/47351>. Acesso em: 10 jan. 2020.

SIQUEIRA, Ricardo Lagreca; CHIESI FILHO; Humberto. O empoderamento do usuário da internet e o desestímulo à judicialização. In: RODAS, João Grandino ... (et al). (Coord.). **Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil**. 1. ed. Curitiba: Prismas, 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. O acesso à justiça como “direito humano básico” e a crise da jurisdição no Brasil. **Scientia Iuris**. v. 15, n. 2, dez. 2011. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/8501>. Acesso em: 15 jan. 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. A (des)institucionalização da mediação pelo poder judiciário brasileiro. **Revista Eletrônica de Direito Processual**. Rio de Janeiro, ano 12. v. 19, n. 3, set.-dez. 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gabriel de Lima. O direito de acesso à justiça como o mais básico dos direitos humanos no constitucionalismo brasileiro: aspectos históricos e teóricos. **Revista de Direitos Fundamentais e Democracia**. Curitiba, v. 13, n. 13, jan.-jun. 2013.

STANGHERLIN, Camila; RANGEL, Rafael Calmon. O conflito e a mediação nas relações de direito de família: uma nova perspectiva sob o viés da alteridade e do novo código de processo civil. In: DIDIER JÚNIOR, Fredie (coord.). **Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos**. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018.

TARTUCE, Fernanda. Mediação no novo CPC: questionamentos reflexivos. **Revista Síntese Direito Civil e Processual Civil**. São Paulo, ano 18, vol. 108, jul.-ago. 2017.

TAVARES, André Ramos. **III Pacto Republicano**. São Paulo, 02 abr. 2013. Disponível em: <http://www.cartaforense.com.br/conteudo/colunas/iii-pacto-republicano/10814>. Acesso em: 06 mar. 2020.

TENENBLAT, Fabio. Limitar o acesso ao poder judiciário para ampliar o acesso à justiça. **Revista CEJ**. Brasília, ano xv, n. 52, jan.-mar. 2011. Disponível em: <https://revistacej.cjf.jus.br/revcej/article/view/1487/1453>. Acesso em: 09 fev. 2020.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Celeridade e efetividade da prestação jurisdicional. insuficiência da reforma das leis processuais**. Disponível em: [http://www.abdpc.org.br/abdpc/artigos/Humberto%20Theodoro%20Júnior\(5\)%20-formatado.pdf](http://www.abdpc.org.br/abdpc/artigos/Humberto%20Theodoro%20Júnior(5)%20-formatado.pdf). Acesso em: 19 fev. 2020.

TRENTIN, Sandro Seixas. Novas formas de acesso à justiça: analisando de forma diferenciada a mediação e arbitragem. **Anais do XIX Encontro Nacional do Conpedi**. Fortaleza: Conpedi, 2010.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 5. ed. São Paulo: Método, 2017.

WATANABE, Kazuo. Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: ALVIM, Teresa Arruda. (coord.). **Revista de Processo**. São Paulo, ano 36, v. 195, maio 2011.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: WATANABE, Kazuo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Candido Rangel (coord.). **Participação e Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos. In: RODAS, João Grandino *et al.* (coord.). **Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil**. 1. ed. Curitiba: Prismas, 2018.

Submissão: 07/09/2020 Aprovação: 04/06/2021