

## ACESSO À JUSTIÇA: MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Anne Ferreira Guimarães\*

**Resumo:** O presente artigo objetiva analisar o acesso à Justiça no Direito Brasileiro pelo ingresso no Poder Judiciário e pelos métodos adequados de solução de conflitos. Para trabalhar esse tema, fez-se necessário analisar a amplitude do acesso à Justiça e o dever/poder do Estado nessa temática, bem como demonstrar outros meios possíveis de resolução de conflito. Foram conceituados e caracterizados os institutos da negociação, conciliação, mediação e arbitragem como sistemas factíveis de solução da controvérsia. Pela modalidade de pesquisa de revisão bibliográfica, foram empregados livros específicos da abordagem, por meio da biblioteca do Superior Tribunal de Justiça, Bibliotecas Virtuais, Google Acadêmico e de buscas por resoluções do Conselho Nacional de Justiça e de leis no *site* do Planalto. A título de conclusão, verificou-se que as pessoas podem ingressar perante o Poder Judiciário para resolver uma questão conflituosa, porém, podem se utilizar de outros métodos adequados que solucionarão o conflito de forma eficaz.

**Palavras-chave:** Justiça. Conflito. Métodos adequados. Resolução. Extrajudicial.

**Sumário:** 1. Introdução. 2. O conflito e o acesso à justiça. 2.1. Métodos adequados de solução de conflito. 2.1.1. Negociação. 2.1.2. Conciliação. 2.1.3. Mediação. 2.1.4. Arbitragem. 3. Metodologia. 4. Resultados e discussões. 5. Considerações finais. Referências.

### ACCESS TO JUSTICE: APPROPRIATE METHODS OF CONFLICT RESOLUTION

**Abstract:** This article aims to analyze the access to justice in Brazilian Law by the Judiciary and its appropriate methods of conflict resolution. To work on this theme, it was necessary to analyze the breadth of access to Justice and its obligation/power of the State in this theme, as well as to demonstrate other possible ways of conflict resolution. Negotiation, conciliation, mediation and arbitration were conceptualized and characterized as possible resolution systems. By the means

---

\* Bacharel em Direito e Especialista em Direito Processual Civil. Advogada, Membro da Comissão Especial de Mediação, da Comissão de Direito do Consumidor e da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa com Autismo da OAB/DF. Mediadora Extrajudicial. *E-mail:* [anneferreira@gmail.com](mailto:anneferreira@gmail.com)

of bibliographic review research modality, specific books of approach were used, through the library of the Supreme Court of Justice, Virtual Libraries, Google Scholar and its searches for resolution of the National Council of Justice and laws on the Planalto website. In conclusion, it was verified that people can enter the Judiciary Power to resolve a conflicting issue, although they can use other appropriate methods that will effectively resolve the conflict.

**Keywords:** Justice. Conflict. Appropriate methods. Resolucion. Out of court.

**Summary:** 1 Introduction. 2 Conflict and Access to Justice. 2.1 Appropriate Conflict Resolution Methods. 2.1.1 Negotiation; 2.1.2 Conciliation. 2.1.3 Mediation. 2.1.4 Arbitration. 3 Methodology. 4 Results and Discussions. 5 Final considerations. References.

## 1 Introdução

Os conflitos estão presentes na sociedade e podem ser direcionados a uma pessoa ou a um grupo, sendo o confronto de duas vontades. As ideias e valores diversos de cada grupo social e as individuais são fatores que levam a desentendimentos (MORAIS; SPENGLER, 2019).

A forma de solução de conflito monopolizada pelo Estado é a jurisdição, que consiste em pacificação social, sendo um dever/poder do Estado, pois ele tem o dever de dirimir os conflitos que lhe sejam apresentados e o poder de impor suas decisões (PINHO, 2020).

O princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional é o direito fundamental de acesso à Justiça e está previsto no ordenamento brasileiro na Constituição Federal de 1988, conferindo como base o acesso e a guarda dos direitos dos cidadãos (HANTHORNE, 2022).

O direito de ação, que é o direito de acionar o Poder Judiciário exigindo a proteção de direitos lesados ou ameaçados, é garantido a todos no Direito Brasileiro, devendo haver o acesso mais amplo e irrestrito à Justiça, ficando vedado ao legislador criar regras jurídicas que inviabilizem o acesso ao Poder Judiciário (MONNERAT, 2020).

O Poder Judiciário não está oferecendo respostas céleres aos litígios atuais, surgindo meios alternativos de alcançar a celeridade da resolução de conflitos, como a arbitragem, a mediação, a conciliação e a negociação (ZAFFARI; SCHOLZE, 2018).

A função jurisdicional do Judiciário nas respostas às controvérsias da sociedade continuará presente para as pessoas, mesmo que existam outras possibilidades de acesso à Justiça. O Poder Judiciário não precisa necessariamente ser sempre a primeira opção a ser buscada pelos conflitantes, pode-se recorrer a ele de forma subsidiária, evitando a sobrecarga do sistema (HANTHORNE, 2022).

O número de casos ajuizados no Judiciário está em proporção geométrica, e o Estado não está conseguindo dar as respostas em um prazo adequado e necessário (SCHWARTZ, 2017).

Os métodos adequados de solução de conflito devem ser utilizados como outros meios de alcançar a ordem jurídica justa, vindo ao auxílio do Poder Judiciário, que está com excessivas ações em seu poder nas diversas camadas das relações sociais (SCHWARTZ, 2017).

Como o cidadão pode resolver suas demandas sem a necessidade de adentrar com um processo judicial? Este trabalho busca apresentar e demonstrar outras possíveis formas eficazes para que os indivíduos possam resolver as suas controvérsias.

O acesso à Justiça não é somente a possibilidade de o sujeito poder buscar solução no Estado, mas que a justiça possa ser realizada no contexto em que as partes estão inseridas. A realização da justiça pode se dar por diferentes meios, pela autocomposição como mediação, conciliação e negociação, ou pela imposição da decisão por um terceiro imparcial, como a arbitragem ou o juiz estatal (TARTUCE, 2021a).

Assim, o presente artigo aborda, através de livros acadêmicos, artigos e legislações, que o acesso à Justiça pode ocorrer por meio do Poder Judiciário, mas que outros meios adequados de solução de conflito também são existentes e competentes para a pacificação social e podem ser utilizados judicialmente ou extrajudicialmente.

## **2 O conflito e o acesso à justiça**

Os diferentes comportamentos dos indivíduos perante a sociedade, as pretensões e os direitos e deveres individuais e coletivos fazem surgir conflitos que precisam ser solucionados. Nesse sentido, expõe Araken de Assis (2015, p. 55):

Para atingir as finalidades que tornaram a espécie humana essencialmente gregária, a ordenação harmônica, universal, obrigatória e previsível da vida do homem e da mulher na sociedade mostrou-se imperativa. Originou-se, assim, a ordem jurídica, fenômeno cultural coextensivo à vida em sociedade.

A sociedade não ignora conflitos entre pessoas, é uma eventualidade que existe e é parte integrante da vida social (ASSIS, 2015).

Dessa forma, surge o direito, como um complexo de normas de conduta, obrigatório, voltado a instruir a vida em sociedade, devendo ser regulado por meio de normas disciplinadoras (MONNERAT, 2020).

A autotutela, entendida como a solução do problema “pelas próprias mãos”, não é a via adequada de resolução do litígio, caracterizando, inclusive, crime pelo artigo 345 do Código Penal:

Art. 345 – Fazer justiça pelas próprias mãos, para satisfazer pretensão, embora legítima, salvo quando a lei o permite:

Pena – detenção, de quinze dias a um mês, ou multa, além da pena correspondente à violência. (BRASIL, 1940)

Sendo assim, o Estado possui o dever e a concentração do poder de resolver os conflitos de interesses, podendo o cidadão exigir uma solução. Ao poder/dever do Estado de solucionar os conflitos de interesses que lhe são apresentados dá-se o nome de jurisdição (MONNERAT, 2020).

A jurisdição é uma das funções do Estado para que, com justiça, substituam-se os titulares da lide e imparcialmente se busque a pacificação do conflito. A função jurisdicional agirá em casos concretos de litígio (THEODORO JUNIOR, 2021).

Vigora no Direito Brasileiro o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional e do acesso à Justiça. A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXV, prevê que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988).

O Código de Processo Civil, no artigo 3º, ademais estabelece que não será excluída da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito (BRASIL, 2015a).

O acesso à Justiça se concretiza com o direito disponível, a todas as pessoas naturais ou jurídicas, de levar a lide ao Poder Judiciário e obter uma resposta acerca de qualquer pretensão, sabendo que haverá um juiz imparcial, que terá direito ao contraditório e ampla defesa, que será respeitada a assistência jurídica aos carentes, bem como a paridade de direitos e a garantia da coisa julgada (THEODORO JUNIOR, 2021).

Todas as pessoas possuem o direito de, se quiserem, recorrer ao Poder Judiciário para que seja esclarecido determinado direito ou solucionada determinada pretensão.

Há a necessidade de tomada de medidas eficazes para que a população geral tenha acesso à Justiça, de uma ordem jurídica justa, devendo cessar ou diminuir os obstáculos a esse acesso (PINHO, 2020).

O princípio do acesso à Justiça foi evoluindo, ganhando novas visões. O amplo acesso à Justiça divide-se em três ondas de medidas que visam à sua promoção e desenvolvimento:

Segundo Mauro Cappelletti, a primeira onda pretendia garantir assistência judiciária gratuita para os pobres; a segunda, maior representatividade na defesa dos interesses difusos, e a última, dar um novo enfoque ao acesso à Justiça, modificando o foco para a “desjudicialização” e para a efetividade do processo. (1988 *apud* PINHO, 2020, p. 447).

A primeira onda relaciona-se às dificuldades financeiras do processo, não podendo negar o acesso à Justiça para pessoas com insuficiências financeiras, a segunda onda refere-se ao acesso pela coletividade, e a última onda, a terceira, busca uma maior efetividade ao processo (LOPES JUNIOR, 2022).

Cappelletti e Garth (2002), na obra “Acesso à Justiça”, ao abordarem sobre a terceira onda, trazem a ideia de um alcance mais amplo do acesso à Justiça, focam no conjunto geral de instituições, mecanismos, pessoas e procedimentos usados para processar e prevenir disputas nas sociedades modernas, seja judicial ou extrajudicialmente.

Para efetivar o amplo acesso, existe a gratuidade de justiça, os juizados especiais, a defensoria pública, todos esses mecanismos facilitadores para sociedade.

Não é possível que o Poder Legislativo crie regras infraconstitucionais que dificultem ou restrinjam o acesso ao Poder Judiciário, sendo garantia constitucional o mais amplo e irrestrito acesso à Justiça (MONNERAT, 2020).

Como refere Pinho (2020, p. 64) “Sem dúvida, o acesso à Justiça é direito social básico dos indivíduos. Contudo, esse direito não está restrito ao mero acesso aos órgãos judiciais e ao aparelho judiciário estatal. Muito além disso, deve representar um efetivo acesso à ordem jurídica justa”.

O entendimento de que nenhuma lei excluirá ameaça ou lesão a direito da apreciação do Poder Judiciário deve ser compreendido no sentido de que qualquer forma de demanda pode ser levada ao Judiciário para uma resposta, mesmo que seja negativa (BUENO, 2020).

A proteção legal e constitucional do acesso à Justiça engloba lesões que já ocorreram ou ameaças de lesões que podem ainda se concretizar, mesmo que não sejam passíveis de gerar danos.

A inafastabilidade da jurisdição garante o ingresso em juízo e a apreciação da pretensão, o órgão jurisdicional quando é provocado não pode delegar ou recusar a exercer a jurisdição que lhe foi conferida. Mesmo quando não haja norma geral ou específica para solucionar o caso concreto, o Estado-juízo não pode deixar de cumprir seu dever jurisdicional, sendo possível utilizar-se de outras fontes do direito (DONIZETTI, 2021).

O entendimento moderno do acesso à Justiça abrange aspectos democráticos, de cidadania e de inclusão social, pressupostos básicos de um Estado Democrático de Direito, com dever de fomentar um sistema jurídico acessível, seguro, célere e inclusivo, preservando direito e observando deveres (RICHA, 2022).

O acesso à Justiça não deve sofrer limitações, porém, em alguns casos, é possível que certos requisitos sejam cumpridos para o acesso ao Judiciário. Para lides desportivas, por exemplo, é necessário o esgotamento da via administrativa para ingressar no Judiciário, já para as ações de *habeas data* é necessária a negativa administrativa do pedido para ser juntado ao processo judicial (LOPES JUNIOR, 2022).

O cidadão, ao buscar o Poder Judiciário para resolução de conflitos e ingressar com um processo, deverá aceitar que um terceiro imparcial, o juiz, servidor público, com base nas provas produzidas, dará uma decisão para solução da lide, solução esta que poderá ser benéfica ou não à pretensão inicial do cidadão ao procurar o Judiciário.

De acordo com Theodoro Junior (2021, p. 135), “A missão do juiz consiste, precisamente, em compor o impasse criado com a pretensão de alguém a um bem da vida e a resistência de outrem a lhe propiciar dito bem”.

Apesar de o Estado exercer a jurisdição e o Judiciário ter o dever de solucionar a lide, não é correto afirmar que somente o Estado ou o Poder Judiciário podem resolver os conflitos, como se fosse uma competência exclusiva (BUENO, 2020).

Cassio Scarpinella Bueno, ao abordar o tema do acesso à Justiça e analisar o artigo 5, inciso XXXV da CF/88, diz:

O dispositivo também permite interpretação no sentido de que o acesso ao Estado-juiz nele assegurado não impede, muito pelo contrário, que o Estado, inclusive o Judiciário, busque e, mais que isso, incentive a busca de outros mecanismos de solução de conflitos, ainda que não jurisdicionais. (BUENO, 2020, p. 71)

O novo enfoque do acesso à Justiça está ligado à efetividade, sendo observada a expansão de mecanismos e instrumentos capazes de conceder a tutela em maior amplitude (RICHA, 2022).

O Poder Judiciário possui múltiplos processos para apreciar em razão da grande quantidade de lides. Os processos, muitas vezes, demoram demasiadamente para serem resolvidos, podendo até perder a eficácia e efetividade do processo, não alcançando a justiça esperada.

Richa (2022, p. 54) argumenta que “sob o prisma qualitativo, o acesso à Justiça pode ser constatado por metodologias alternativas ou acessórias ao litígio, inclusive diante da intensa sobrecarga quantitativa e de complexidade das demandas endereçadas ao Judiciário”.

A teoria dos jogos, do idealizador John Von Neumann, aborda que os conflitos podem ser compreendidos como a situação na qual dois indivíduos devem apresentar estratégias para maximizar seus ganhos de acordo com regras pré-estabelecidas, uma visão importante para os métodos adequados de solução de conflitos (SOUZA; MAYOS, 2022).

A decisão em última instância ou não recorrida, tomada pelo Poder Judiciário, pelo juiz julgador da causa, utilizando o conjunto de normas do Direito Brasileiro, deverá ser aceita pelas partes do processo, mas não raras vezes alguma das partes questiona se houve justiça.

No campo do Direito há dois setores interdependentes: o conjunto de normas, ratificado pelo Estado, e a mentalidade coletiva, os costumes tradicionais (COMPARATO, 2013).

Logo, o acesso à Justiça possui uma interpretação de não restrição do indivíduo ao Poder Judiciário, porém, a compreensão de justiça não se limita apenas ao jurídico-processual. As pessoas podem buscar o acesso à Justiça pelos meios adequados de solução de conflito, como a negociação, mediação, conciliação, arbitragem.

O termo justiça possui vários sentidos. Eduardo Bittar (2022, p. 242) em seu livro *Introdução ao Estudo do Direito* cita 4 sentidos de justiça:

- 1) a partir do estudo da legislação: a legislação objetivamente posta e dada (*ius positum*) é algo mais seguro que a indeterminação do termo justiça. Mas, nem mesmo todas as páginas do *Vade Mecum* contêm toda a justiça. E isso porque, basicamente, há muito do que ainda não virou lei e que já é justiça. Assim sendo, há muitas práticas sociais que promovem justiça, e não passam pela legislação, e há várias formas de atuação dos atores jurídicos que também realizam justiça e/ou corrigem injustiças oriundas da própria legislação. Assim, a legislação não contém todo o sentido da justiça. Assim, parar a pesquisa sobre a justiça na legislação seria um equívoco;
- 2) a partir do símbolo e da icônica da justiça: o símbolo da justiça é uma expressão clássica que identifica na cegueira, na espada, na balança os três elementos constitutivos da justiça, e, por isso, a justiça seria sinônimo de imparcialidade, equilíbrio e força. Ora, esta abordagem nos fornece ricos elementos visuais, mas está geralmente associada ao campo de atividade da justiça dos Tribunais;
- 3) a partir do sentido dos dicionários jurídicos: por sua vez, quando se procura no dicionário jurídico o significado do termo justiça se encontra a seguinte lição relativa ao termo justiça: “A virtude de atribuir a cada um o seu”. Ora, esta definição de dicionário apenas repete a tradição romana advinda do *Digesto* (*Justitia est constans et perpetua voluntas ius suum cuique tribuendi*);
- 4) a partir dos sentidos filosóficos do termo: se ficar de lado a pesquisa dos dicionários jurídicos, pode-se partir para os dicionários de filosofia, sendo possível encontrar num Dicionário de ética e filosofia moral, longas páginas de dedicação ao tema, a identificação da complexidade do conceito, a exposição das várias concepções sobre justiça existentes na história da filosofia, e a constatação, em dicionários de filosofia do direito, a exemplo do Dicionário de Filosofia do Direito, de que o termo escapa a uma definição simples e unívoca.

É importante que as partes saibam que existem outros meios eficazes e prévios à análise judiciária de soluções para suas demandas, soluções que muitas vezes podem ser benéficas para ambos.

Atualmente, tem-se a cultura da judicialização para toda e qualquer lide no sentido de que é a única via adequada na pacificação de conflitos, e isso gera o aumento expressivo de processos, superando a capacidade de prestação de serviços de órgãos judiciários e devendo esse excesso de litigiosidade ser combatido (THEODORO JUNIOR, 2021).

## 2.1 Métodos adequados de solução de conflito

Com a Constituição Federal de 1988, os métodos adequados de solução de conflito ganharam mais visibilidade, com isso, outras leis começaram a abordar mais os institutos, como a Lei nº 9.099/95 – Lei dos Juizados Especiais no âmbito estadual, a Lei nº 9.307/96, que tratou da arbitragem, a Resolução nº 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça, o Código de Processo Civil de 2015, a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) (HANTHORNE, 2022).

Há a possibilidade de as pessoas buscarem seus direitos por meios extrajudiciais, para além do Judiciário, gerando um movimento de desjudicializar os conflitos, o que significa, desvincular do Poder Judiciário, buscando o cidadão a efetivação de seus direitos por outros caminhos (HANTHORNE, 2022).

Para solução de um conflito, é possível que haja a autocomposição ou a heterocomposição. Na autocomposição o conflito é solucionado pelas partes, sem a intervenção de outros agentes decidindo pelos envolvidos, já na heterocomposição, na busca pela resolução do conflito, há uma intervenção de um agente exterior, um terceiro que irá decidir (ZAFFARI; SCHOLZE, 2018).

A autocomposição, em que a solução é determinada de acordo com a autonomia de vontade, pode ser direta entre as partes, como a negociação, ou pode haver a autocomposição assistida por um terceiro, como a mediação e a conciliação (GABBAY, 2021).

As principais formas de solução de conflito, além do judiciário, em que as partes conseguem solucionar a situação entre elas é a mediação, conciliação, negociação e arbitragem. Os métodos adequados de solução de conflito estão sendo cada vez mais utilizados para solucionar lides e pretensões.

As partes possuem autonomia na escolha de resolução de seus conflitos, podendo se valer diretamente do Poder Judiciário ou podem tentar uma solução extrajudicial, utilizando métodos alternativos, o que pode conferir maior celeridade e uma solução benéfica para todos.

Zaffari e Scholze (2018, p. 140) afirmam sobre a resolução de conflitos resolvidos pela via consensual:



Os conflitos resolvidos pela via consensual tendem a ter maior efetividade, devido ao cumprimento espontâneo das partes que se comprometem voluntariamente, reestabelecendo-se a comunicação e as relações dos conflitantes a um custo muitas vezes menor.

Apesar da ideia desses métodos adequados de soluções de conflitos serem utilizados antes de ser proposta uma ação judiciária, uma vez já instaurado tal procedimento, é dever de todos, juízes, advogados, defensores públicos, promotores e do Estado estimular a solução consensual do conflito (BRASIL, 2015a).

O Código de Processo Civil de 2015 aborda a importância da solução consensual de conflitos, em seu artigo 3º e seus parágrafos, ressaltando que:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

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

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

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

O Código de Ética da Advocacia, em seu artigo 2º, parágrafo único, ainda traz que é dever do advogado estimular a conciliação e mediação, prevenindo, sempre que possível, a instauração de litígios (BRASIL, 2015b).

O Código de Processo Civil adotou o modelo “multiportas” na pacificação dos conflitos. A solução pode ocorrer por uma via diversa do Poder Judiciário, pelos meios adequados, que favorecem o diálogo entre as partes e a negociação (LOPES JUNIOR, 2022).

O termo “Justiça Multiportas” é utilizado para sinalizar que a justiça estatal clássica não é mais o único meio de solução de conflitos, não é mais uma “porta única”, há outras formas de acesso, a justiça se torna uma justiça de multiportas (DIDIER JUNIOR; ZANETI JUNIOR, 2016).

O incentivo aos meios adequados de solução de conflito não quer dizer que a tutela jurisdicional pelo Estado seja antiquada, apenas que os interessados podem buscar outros meios de resolução consensual, sendo o Poder Judiciário, uma tentativa residual (BUENO, 2020).

A Resolução nº 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça é de grande importância para solução dos conflitos por meios adequados, estabelecendo responsabilidades aos órgãos judiciários, bem como participação da rede pública e privada, para que haja a possibilidade pré-processual ou durante o processo de uma autocomposição entre as partes (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

O Código de Processo Civil de 2015 abrange mais a conciliação e a mediação, estabelecendo a audiência de conciliação e mediação nos processos que admitem a autocomposição, e a criação pelos tribunais de centros judiciários de solução consensual de conflitos (BRASIL, 2015a).

Nas palavras de Fabio Schwartz (2017, p. 276), Defensor Público do Rio de Janeiro:

A crise do Judiciário não é uma mera retórica dos bancos acadêmicos, mas uma realidade que bate à nossa porta. O caminho da judicialização dos conflitos encontra-se saturado, não havendo como se sustentar a médio e longo prazo. Caminhos alternativos de solução de conflito devem ser trilhados, sendo certo que os métodos de autocomposição das lides devem ser incentivados, de molde a se arrefecer a cultura demandista que vigora no país...

Para composição de conflitos existem métodos de solução, que são a autotutela, a autocomposição, que se divide em autocomposição unilateral (renúncia, reconhecimento jurídico do pedido, desistência) e autocomposição bilateral (negociação, conciliação, mediação), e há a heterocomposição (solução jurisdicional e a arbitragem) (TARTUCE, 2021a).

### 2.1.1 Negociação

A negociação é uma autocomposição de solução de conflito direta pelas partes, não há a interferência de um terceiro que assistirá às partes ou decidir a lide. Há vários tipos de abordagens possíveis na negociação, existindo a abordagem competitiva, em que prevalece a ideia do “um ganha e um perde”, e existe a abordagem colaborativa, focada na relação entre as partes e a solução vantajosa para ambos (GABBAY, 2021).

Autores dizem que a negociação baseada em princípios difere-se da competitiva e da colaborativa. Nessa técnica, os interesses que motivaram os participantes são cruciais para resolução do conflito, explorando as diferenças para um melhor aproveitamento e ganho dos participantes, é o método utilizado no Projeto de Negociação de Harvard (HANTHORNE, 2022).

A negociação é um tipo de técnica de comunicação que pode levar a ganhos para ambas as partes, é uma comunicação bidirecional para se chegar a um acordo. A ciência de negociar está inserida diariamente na vida da população. Para que haja mais domínio da negociação, foi desenvolvido um projeto chamado “Escola de Negociação de Harvard” para que técnicas sejam estudadas com o intuito de a negociação beneficiar todas as partes (ZAFFARI; SCHOLZE, 2018).

A teoria de Harvard vai ao contrário da pessoa que se baseia no negociador competitivo, em que só quer vencer e se utiliza da intimidação, utiliza-se mais da figura do negociador cooperativo, que busca o ganho de ambos os lados, aceitando soluções inovadoras e à manutenção de relacionamentos (TARTUCE, 2021a).

O método de negociação, baseado em Harvard, precisa seguir alguns princípios:

[...] serem princípios importantes no método de negociação: não negociar sobre posições (geralmente fechadas), mas considerar os interesses; separar as pessoas dos problemas (tratando o outro sempre com respeito, confiança e consideração); fixar-se nos reais interesses envolvidos (desejos e preocupações) e não nas posições formais adotadas (de rigidez ou conduta fechada); imaginar, criativamente, opções alternativas, com ganhos recíprocos. (TARTUCE, 2021a, p. 42).

Esse método adequado de solução de conflito passa por fases, sendo um processo contínuo em que há a preparação, a condução da negociação, o resultado e a implementação e avaliação do processo. A preparação é utilizada para visar a forma de comunicação que será usada, o objeto da negociação, fornecimento de informações das partes, considerar o tipo de relação entre os envolvidos e colocar-se no lugar do outro (GABBAY, 2021).

Após a preparação, a condução da negociação começará com o início dos diálogos e a troca de informações, havendo uma escuta ativa entre as partes. O resultado da negociação poderá existir ou não, chegando a um acordo comum ou não. A avaliação do acordo como positivo por todos é de grande importância para o seu cumprimento (GABBAY, 2021).

O processo comunicativo da negociação pode ser oral, escrito e gestual. Todas as ações ou reações, bem como os atos e omissões que gerem interação fazem parte desse processo. Uma comunicação eficiente, ser claro e objetivo, prestar atenção no outro, escutar ativamente, levantando pontos importantes, aumentam a possibilidade de um acordo entre as partes (ZAFFARI; SCHOLZE, 2018).

A técnica da negociação, e como será utilizada, dependerá das partes, da experiência em negociar e dos objetivos, podendo ser empregada de diferentes maneiras, de forma simultânea ou sucessiva. Poderão ser usados vários métodos para que as partes negociem e cheguem a um acordo, como a inversão de papéis, o silêncio, a escuta ativa, opções de soluções diversas (ZAFFARI; SCHOLZE, 2018).

Nas conduções das tratativas, podem haver três fases. A primeira é a fase emotiva, em que normalmente ocorre no início da negociação das tratativas, as partes são tomadas por emoções e primeiras impressões, não é o momento de definir o objetivo final, e sim de ouvir a outra parte. A segunda fase é a reflexiva, momento em que as partes mostram-se dispostas a contribuir para a resolução do conflito. A terceira fase é a negocial, em que as partes estão prontas para enfrentar o objetivo final, tratando-se do acordo em si, preços, prazos, sanções por descumprimentos, reparações, etc. (HANTHORNE, 2022).

A escolha das técnicas a serem utilizadas é pessoal, podendo a parte escolher técnicas de pressão, como a ameaça, o silêncio, e dando uma última proposta para acelerar o resultado da negociação. Podem ser utilizadas as técnicas cooperativas, como reduzir distâncias, buscar alianças e mediar. As técnicas de agrupamento podem ser utilizadas quando há mais de um problema, trazendo cada

um no momento adequado. E as técnicas extraordinárias servem para resolução de conflitos em que haja sentimento envolvido, podendo ser utilizada a coerção e a técnica de usar os sentimentos dos envolvidos (HANTHORNE, 2022).

Dessa forma a negociação é um método não contencioso para que os envolvidos possam chegar a um acordo comum que agrade ambos, pode ocorrer em qualquer momento, sendo pré-processual ou mesmo quando já haja um processo judicial em curso.

## 2.1.2 Conciliação

A conciliação é um método adequado de solução de conflito, em que um terceiro imparcial será o conciliador e atuará na tentativa de obter uma solução entre as partes, podendo sugerir opções de tratativas, sem, contudo, poder impor sua sugestão compulsoriamente (SCAVONE JUNIOR, 2020).

A conciliação não está vinculada a uma melhora na qualidade da relação entre as partes, o conciliador tem a prerrogativa de intervir e sugerir um possível acordo após avaliar as vantagens e desvantagens que sua proposta traria aos envolvidos. Em contexto não judicial, é possível a conciliação por uma autoridade familiar ou religiosa (ZAPPAROLLI, 2021).

O conciliador favorecerá o diálogo entre os envolvidos, apresentando ideias para que as partes se resolvam, sendo proibido constranger ou intimidar as pessoas para que ocorra um acordo (ZAFFARI; SCHOLZE, 2018).

Esse método é mais adequado nos casos em que as partes não se conhecem ou não tenham relações continuadas ou vínculos anteriores, sendo um conflito circunstancial (PINHO, 2020).

O instituto da conciliação está previsto legalmente na Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, pelo Código de Processo Civil e na Lei nº 9.099/95, no entanto, ela pode ser judicial ou extrajudicial (HANTHORNE, 2022).

Conciliar é mais do que simplesmente obter um acordo entre as partes, buscando no dicionário, tem como conclusão vários verbos, como conseguir acordo, congraçar, tranquilizar, fazer aliança, reunir, etc. A conciliação pode levar à pacificação com justiça se for proveitosa (TARTUCE, 2021b).

Os sujeitos que possuem a lide precisam participar ativamente da conciliação, eles praticam e sofrem a ação de conciliar. O terceiro imparcial que será o conciliar deverá, no início da sessão, explicar o procedimento, salientando seus fins e abordando a importância da comunicação ativa (TARTUCE, 2021b).

A conciliação judicial ocorre no curso de um processo, preferencialmente no seu início, será administrada pelo Poder Judiciário, com a homologação do

acordo pelo juiz, sendo que o conciliador atua como auxiliar da justiça e sua atuação será dentro dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflito (HANTHORNE, 2022).

O Código de Processo Civil de 2015 trata dos conciliadores judiciais e estabelece a obrigatoriedade da audiência de conciliação ou mediação, em que só não irá ocorrer, se ambas as partes manifestarem expressamente seu desinteresse ou se o caso não admitir autocomposição, nessa audiência não é obrigatório que haja acordo entre as partes (BRASIL, 2015a).

A conciliação extrajudicial normalmente é realizada em uma câmara privada de conciliação, de escolha das partes, sem a interferência do Poder Judiciário, em que possuem profissionais capacitados para serem conciliadores. Via de regra, os envolvidos pagam à câmara um valor determinado que é rateado entre as partes (HANTHORNE, 2022).

O CPC traz em seu artigo 166 os princípios nos quais a conciliação deve basear-se, sendo “o da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada” (BRASIL, 2015a).

A Resolução nº 125 do CNJ, no anexo III, artigo 1º, aborda sobre os princípios fundamentais que regem os conciliadores e mediadores judiciais, sendo “[...] a confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação” (BRASIL, 2010).

Fernanda Tartuce (2021b, p. 236) expõe muito bem o tema da conciliação quando fala sobre o assunto:

Conciliar implica participar ativamente da comunicação (aproximando os indivíduos), colaborar para a identificação dos interesses, ajudar a pensar em soluções criativas e estimular as partes a serem flexíveis, podendo apresentar [se necessário] sugestões para a finalização do conflito.

Dessa forma, a conciliação busca, por meio de um terceiro imparcial que será um facilitador de diálogos e poderá sugerir propostas, a possibilidade de as partes entrarem em acordo para que não haja a necessidade de se resolver o conflito pela via judicial ou não se dar prosseguimento com a ação já intentada.

### 2.1.3 Mediação

A mediação, modalidade de método adequado de solução de conflito, espécie do gênero justiça consensual, trata-se de um processo em que há uma terceira pessoa, o mediador, que irá auxiliar as partes na resolução de uma disputa (MORAIS E SPENGLER, 2019).

O mediador não tem poder de decisão autoritário, ele ajudará os envolvidos a chegarem voluntariamente a um acordo, que será aceitável para ambos com relação às questões em lide. Pode ser entendido como um modo de construção e de gestão social, em que um terceiro neutro irá restabelecer a comunicação (MORAIS E SPENGLER, 2019).

Os sujeitos em conflito podem ser pessoas físicas ou jurídicas, e o mediador deve ser um terceiro imparcial, distante das pessoas envolvidas na lide e que tenha uma boa credibilidade. Para os autores Mazzola e Pinho (2021, p. 51), “Três são os elementos básicos para que possamos ter um processo de mediação: a existência de sujeitos em conflito, uma clara contraposição de interesses e um terceiro neutro capacitado a facilitar a busca pelo acordo”.

Existem duas formas de se estabelecer a metodologia e os pressupostos para a solução do conflito que será mediado. A primeira é a *rights-based* em que se analisa a perspectiva da questão como se fosse submetido ao Poder Judiciário. A segunda é a *interest-based* em que a solução se dá com base nos interesses e nas necessidades das próprias partes e apenas analisará o texto legal e as jurisprudências em segundo plano como forma de conferir executividade ao termo do acordo (MAZZOLA; PINHO, 2021).

Nas relações pessoais que envolvam continuidade, quando há um conflito, a mediação é o método mais adequado para sua solução. Nesse método, o mediador não irá sugerir propostas de solução, irá orientar e ajudar na comunicação entre os envolvidos para que eles cheguem a um acordo comum (TARTUCE, 2021a).

O instituto da mediação possui algumas características principais, entre elas destaca-se a da privacidade, da economia financeira e de tempo, da oralidade, da reaproximação das partes, da autonomia das decisões e do equilíbrio das relações entre as partes (ZAFFARI; SCHOLZE, 2018).

Existem alguns modelos de mediação, sendo eles: o modelo linear e tradicional de Harvard, o modelo circular narrativo, o modelo transformativo, o modelo interdisciplinar e o modelo integrativo (MIKLOS; MIKLOS, 2020).

No modelo tradicional, o mediador facilita a comunicação pensada de forma linear, nele os participantes solucionam o problema, são separadas as pessoas dos problemas, a meta é atingida de forma amigável. O mediador estabelecerá contato com as partes explicando o procedimento, identificando os interesses, irá auxiliar na organização das ideias dos envolvidos para que eles cheguem a um acordo, que é o objetivo principal (MIKLOS; MIKLOS, 2020).

No modelo circular narrativo o acordo não é o objetivo principal, é uma consequência da narrativa, fomenta a reflexão, possibilitando que as pessoas interajam de forma diferente. O modelo transformativo tem o acordo como uma

possibilidade, visando trabalhar os interesses e as necessidades dos envolvidos e não só a posição do conflito, é importante a mudança das pessoas e das suas formas de relacionamento. Os modelos interdisciplinar e integrativo abordam que a escolha do modelo a ser utilizado depende de como o conflito está instalado, podendo todas as estratégias serem úteis no processo (MIKLOS; MIKLOS, 2020).

No âmbito legal, a mediação foi institucionalizada pela Resolução do CNJ nº 125, que aborda o tratamento adequado dos conflitos, porém, é a Lei nº 13.140/15 que regula o instituto da mediação, apresentando os seus princípios, a atuação do mediador e regulando a atuação da mediação judicial e extrajudicial. O Marco Legal da Mediação deve ser interpretado e aplicado de acordo com o que estabelece o Código de Processo Civil de 2015, que também aborda sobre o instituto (BRAGA NETO, 2021).

De acordo com o artigo 1º, parágrafo único, da Lei nº 13.140/15, o conceito de mediação é “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” (BRASIL, 2015c).

O CPC e a Lei de Mediação trazem princípios norteadores da mediação que se complementam, sendo eles: a independência, a imparcialidade, a oralidade, a autonomia da vontade das partes, a decisão informada, a confidencialidade, a isonomia entre as partes, a informalidade, a busca do consenso, a boa-fé (BRASIL, 2015a; BRASIL, 2015c).

A mediação pode ser feita de forma presencial ou na modalidade on-line, e os princípios devem ser observados em ambos os modos para que haja uma sessão de mediação de forma válida e adequada (TARTUCE, 2021a).

O CPC no artigo 165, parágrafo 3º, estabelece que a mediação será utilizada, preferencialmente, nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes e que o mediador irá restabelecer a comunicação para que os envolvidos, por eles próprios, identifiquem soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (BRASIL, 2015a).

O artigo 3º da Lei de Mediação diz que “Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação. §1º A mediação pode versar sobre todo o conflito ou parte dele” (BRASIL, 2015c).

A mediação pode ser estabelecida por três cláusulas: a cláusula padrão, a cláusula escalonada de mediação-arbitragem e a cláusula escalonada de mediação-judiciário. A primeira caracteriza-se pelas partes escolherem apenas a mediação como forma de solução do conflito, e, não chegando a um acordo, elas escolherão outros métodos para solucionar a lide. A segunda determina

que haverá sessão de mediação, todavia, se não houver acordo, vão resolver na arbitragem, renunciando a opção pelo Poder Judiciário. Já na terceira cláusula, as partes estipulam que é necessário passar pela mediação antes de adentrar no Judiciário (HANTHORNE, 2022).

Desse modo a mediação, que pode ser judicial ou extrajudicial, trata-se de um terceiro imparcial que não irá sugerir propostas, mas sim restabelecer a comunicação dos envolvidos, para que eles cheguem a um acordo comum, visando à relação contínua e duradoura das partes, e possibilitando que elas entrem em consenso e não haja a necessidade de resolver o conflito pela via judicial ou dar prosseguimento com a ação já tentada.

#### 2.1.4 Arbitragem

A arbitragem é um método alternativo de solução de conflito, que anda paralelamente com a jurisdição estatal. São institutos distintos, autônomos, independentes, mas que podem se relacionar e se conectar em alguns aspectos (MAZZOLA; PINHO, 2021).

Esse mecanismo encontra-se como uma alternativa para as partes, apresentando melhor relação de custo e benefício e uma oportunidade para os envolvidos obterem uma decisão mais equitativa (SALLES, 2021).

A escolha do árbitro caberá às partes, que poderão nomear um ou mais árbitros que devem ser pessoas maiores de idade, com domínio das funções mentais, que tenham confiança das partes e sejam independentes e imparciais (ZAFFARI; SCHOLZE, 2018).

A decisão sobre a discussão será proferida pelo árbitro, uma pessoa de confiança, mas equidistante das partes, que, embora não tenha poder estatal, profere decisão com força vinculativa. O árbitro é o juiz de fato e de direito da controvérsia, não ficando sua decisão sujeita a recurso perante o Poder Judiciário (TARTUCE, 2021a).

Quando há algum conflito de cunho patrimonial disponível, as partes maiores e capazes podem submeter o litígio à arbitragem, escolhendo um terceiro (árbitro), que poderá ser especialista no assunto para, após correto procedimento, decidir o conflito, e essa decisão será impositiva (MAZZOLA; PINHO, 2021).

Havendo aspectos pecuniários na relação controvertida, será possível ocorrer a atuação arbitral se as partes puderem livremente dispor sobre o objetivo da demanda e se não houver reserva específica do Estado quanto ao seu conteúdo (TARTUCE, 2021a).



A arbitragem caracteriza-se por ser uma forma heterocompositiva de solução de conflitos em que se aplicam os direitos material e processual, bem como os princípios gerais da Constituição Federal, sendo uma alternativa à Justiça Estatal, mas segue padrões jurídicos para o julgamento. Outra vantagem frente ao processo judiciário é a celeridade, sendo que a Lei de Arbitragem estabelece que o procedimento arbitral deve acabar em seis meses após a instituição da arbitragem, sendo possível dispor de modo diverso (ZAFFARI; SCHOLZE, 2018).

O modelo básico da arbitragem começa com as partes escolhendo ter uma ou mais disputas resolvidas por um terceiro chamado árbitro. Depois as partes escolhem o árbitro ou seu método de seleção. Após isso, o árbitro conduzirá os procedimentos para instrução e decisão, chamado de processo arbitral, e essa decisão será vinculante para as partes, somente podendo ser levada ao Judiciário de forma limitada (SALLES, 2021).

A arbitragem pode ser utilizada como uma estratégia importante, pois o Estado confere algumas faculdades jurisdicionais a ela, como força de coisa julgada das decisões arbitrais sem a necessidade de homologação pelos tribunais estatais (MORAIS; SPENGLER, 2019).

No Brasil, a Lei nº 9.307/1996 foi um marco para a arbitragem, sendo essa lei chamada de Lei de Arbitragem, sendo considerada constitucional pelo Supremo Tribunal Federal. Posteriormente a Lei nº 13.129/2015 alterou alguns dispositivos da Lei de Arbitragem, mas preservou sua estrutura e seus mecanismos básicos de funcionamento (SALLES, 2021).

A arbitragem pode ser de direito público quando se der entre estados, ou de direito privado quando os envolvidos forem particulares ou mista, quando envolver um estado e um particular. Há previsão legal de possibilidade de a Administração Pública Direta e Indireta utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos sobre direitos patrimoniais disponíveis na Lei nº 13.129/15, artigo 1º, parágrafo 1º (MORAIS; SPENGLER, 2019).

Quando as partes convencionam a arbitragem, fica vedada a apreciação pelo Poder Judiciário, e essa condição é chamada de efeito negativo da convenção arbitral, sendo voltada ao Estado. Também há o efeito positivo, voltado às partes, em que apenas poderão submeter seus conflitos à jurisdição privada (ZAFFARI; SCHOLZE, 2018).

Existem duas espécies de convenção arbitral, quais sejam, a cláusula compromissória e o compromisso arbitral. A cláusula compromissória, que precisa sempre ser escrita, diz respeito a uma convenção que as partes estipulam em um contrato, em que elas se comprometem a submeter os futuros litígios que possam ocorrer à arbitragem. Essa cláusula tem força vinculante, é autônoma em relação ao contrato e tem caráter obrigatório entre os contratantes, nela as partes podem determinar o processo arbitral (MAZZOLA; PINHO, 2021).

O compromisso arbitral é o acordo feito após o surgimento do conflito, não depende de cláusula compromissória preexistente. Pode ser realizado no caso de indeterminação da cláusula compromissória, em que as partes ajustarão as regras e condições da arbitragem, ou pode ser realizada na ausência de cláusula compromissória, em que as partes, frente a um conflito, estipulam a via arbitral para solucioná-lo. Essa convenção pode ser judicial, quando feita perante autoridade judiciária, ou extrajudicial (MAZZOLA; PINHO, 2021).

A arbitragem é regida por alguns principais princípios, sendo eles: o da autonomia privada ou da vontade, em que as partes possuem liberdade para escolher o instituto da arbitragem; o princípio da competência-competência, em que após a instauração do procedimento arbitral qualquer controvérsia será decidida pelo árbitro; o princípio da separabilidade da convenção de arbitragem, em que a cláusula compromissória é autônoma ao contrato; o princípio da imparcialidade do árbitro, em que o árbitro precisa ter equidistância das partes; o princípio do livre convencimento motivado, em que o árbitro possui direito de valorar as provas trazidas; o princípio da confidencialidade, em que os procedimentos praticados no processo arbitral, em regra, são sigilosos; o princípio do devido processo legal e do contraditório; o princípio da irrecorribilidade da sentença arbitral, em que a decisão proferida pelo árbitro é irrecorrível e não necessita ser homologada judicialmente (HANTHORNE, 2022).

Assim, a arbitragem é um meio de solução de conflito alternativo ao Poder Judiciário, em que o dilema será decidido por um terceiro imparcial, que poderá ser um especialista no assunto discutido, obtendo as partes uma resposta ao conflito de forma célere e eficaz.

### 3 Metodologia

O presente artigo foi produzido com base no tipo de pesquisa descritiva, utilizando-se o procedimento bibliográfico para pormenorizar o acesso à Justiça no Brasil e os meios adequados de solução de conflito.

A coleta de dados expostos partiu da análise de diversas leis, como legislações e resoluções, bem como na revisão bibliográfica de trabalhos de autores renomados e especialistas na temática em questão.

Os textos de referência foram extraídos com pesquisas na Biblioteca do Superior Tribunal de Justiça, em bibliotecas virtuais, na Biblioteca do UniCEUB, bem como se utilizando da plataforma do Google Acadêmico ao buscar as palavras – chave “multiportas”, “métodos adequados de solução de conflito”, “mediação, conciliação e arbitragem”.

Foi utilizado como critério principal o fator temporal de livros e artigos com o intuito de serem atualizados, a busca se deu em consulta com base nos últimos cinco anos de publicação até a presente data, obtendo referências compatíveis e atuais. Algumas referências são mais antigas, mas eram obras de destaque no histórico do tema.

A abordagem qualitativa da pesquisa possibilitou o levantamento e a coleta de informações sobre o fenômeno estudado com o objetivo de compreender e interpretar o acesso ao Poder Judiciário e a utilização das diversas possibilidades de soluções de conflitos.

As legislações utilizadas são referências legais sobre o tema, regulamentando a utilização, os princípios e sua aplicação. Foram pesquisadas no *site* do Planalto, em que se encontram com todas as atualizações, mas não paginadas. Por isso, as citações diretas dessas legislações não estão com a paginação.

#### **4 Resultados e discussões**

O acesso à Justiça, como princípio essencial ao funcionamento do Estado Democrático de Direito, tem como objetivo garantir, na sua atuação em geral, isonomia substancial aos cidadãos (PINHO, 2020).

Essa amplitude do acesso à Justiça por meio do Poder Judiciário é benéfica à população, porém, o sistema está com muitos processos para solucionar e não está havendo a celeridade adequada.

O excesso de judicialização no Brasil pode ser demonstrado com base no “Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, a publicação cita que o Poder Judiciário, no ano de 2020, terminou o ano com 75,4 milhões de processos em tramitação, número grandioso (BRASIL, 2021).

A utilização de meios adequados de solução de conflito é uma ideia mundial que está sendo estimulada em razão dos problemas vivenciados pelos sistemas judiciários, mas também pela evolução da sociedade para uma cultura participativa de diálogo e consenso (TARTUCE, 2021a).

A “Justiça em Número” também traz que, em 2020, houve 9.9% de sentenças homologatórias de acordo, o que demonstra a possível autocomposição e pacificação social por meio da conciliação e mediação (BRASIL, 2021).

A audiência de conciliação e de mediação obrigatória prevista no Código de Processo Civil, no artigo 334, salienta a importância desses institutos para solução dos conflitos em que as próprias partes chegam a um acordo (BRASIL, 2015a).

Ocorre que a conciliação e a mediação, principais métodos de solução amigável da lide, não precisam ocorrer apenas judicialmente, podem ser feitas previamente ao acesso do Poder Judiciário, sendo também, com base no entendimento moderno, uma das formas das partes terem acesso à Justiça.

A solução do conflito pode ser feita de forma on-line, utilizada a expressão *Online Dispute Resolution* (ODR), quando se emprega a tecnologia no procedimento de resolução de controvérsia. Essa opção de a solução ser feita de forma não presencial, traz comodidade e celeridade nas fases pré-processuais ou no curso de processos judiciais (TARTUCE, 2021a).

A solução de conflitos por meios diversos do Judiciário viabiliza a pacificação social, uma vez que as partes estão dispostas a resolver a questão controversa, participando conjuntamente para um acordo ou a escolha do método, gerando satisfação mútua no resultado, o que muitas vezes não ocorre com a sentença judicial (PERPETUO, et al., 2018).

O modelo de sistema de justiça multiportas é formado por diversos métodos adequados de resolução de conflito, sendo que, para cada tipo de controvérsia, deveria ser utilizado o meio mais adequado como forma de solução, devendo ser analisada a negociação, a mediação, a conciliação, a arbitragem e o próprio ingresso ao Poder Judiciário de acordo com as variáveis do caso concreto (CUNHA, 2020).

## 5 Considerações finais

O conflito sempre estará presente na sociedade, as pessoas possuem valores diversos e agem diferentemente uma das outras, podendo acarretar situações conflitantes que precisam ser solucionadas.

Para a solução de vários desentendimentos, o Poder Judiciário é o meio mais utilizado. As pessoas ingressam com uma ação para que o juiz decida sobre a lide e para que tenham um encerramento daquele litígio.

O Estado possui o poder/dever, por meio da Jurisdição, de lidar com as pretensões ajuizadas pela sociedade, deve exercer esse papel de forma completa e não discriminatória, solucionando as demandas conflituosas individuais ou coletivas.

O princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional e do acesso à Justiça traz o ideal de que o cidadão possui o direito de ingressar no Poder Judiciário quando achar que seu direito está sendo ou poderá ser violado.

Em regra, não poderá haver barreiras ou dificuldades para o acesso à Justiça, devendo ter implementos para uma ampla possibilidade de acesso. São necessários mecanismos que facilitem a todos a busca por seus direitos como, por exemplo, o mecanismo da justiça gratuita e dos defensores públicos.

Com esse amplo acesso à Justiça, sem que haja limitações legais de apreciação do Poder Judiciário de lesão ou ameaça a direito, a quantidade de ações judiciais é muito grande, gerando um prazo demasiadamente longo para que ocorra a solução do conflito das partes, perdendo, muitas vezes, o objetivo central da busca pela justiça.

Quando os envolvidos acionam o Poder Judiciário, buscam uma resposta de um terceiro imparcial que decidirá por eles, a decisão pode não ser de agrado total de ambas as partes, porém, tem força coercitiva.

Para alcançar a justiça, existem outros meios adequados de solução de conflito, que podem ser mais práticos e céleres do que uma ação judicial.

Os meios adequados de solução de conflito são opções para que as partes consigam se resolver sem que haja necessidade de adentrar ou prosseguir com uma lide judicial. São meios de conseguir um acordo ou uma decisão do que está sendo controvertido entre os envolvidos.

São as principais opções para a resolução do conflito diversas do Judiciário: a negociação, a conciliação, a mediação e a arbitragem. Cada uma com suas respectivas características, em que as partes podem escolher qualquer uma delas.

Os meios alternativos de solução que as partes podem utilizar trazem benefícios para todos os conflitantes, podendo gerar uma justiça que agrada a todos, pois, na maioria das vezes, esses mecanismos permitem que os sujeitos entrem em acordo comum, após discutirem a situação, gerando uma concessão mútua, tornando inclusive mais viável a ser cumprido o que foi acordado.

Ainda, quando a arbitragem é a forma de solução do conflito, mesmo sendo um terceiro imparcial que decidirá a situação, ela é voluntariamente escolhida pelas partes com a possibilidade de determinação do árbitro e com a decisão em um prazo razoável.

Esses métodos adequados de solução de conflito são de grande importância para a sociedade e para o Poder Judiciário, pois, cada vez mais que forem utilizados, proporcionarão diferentes formas de resolução da controvérsia, diminuindo o número de ações judiciais novas e aumentando a satisfação dos envolvidos.

Existem regulamentos, resoluções e leis que abordam esses métodos adequados, introduzindo-os na sociedade, como o Código de Processo Civil de 2015, que estabelece a obrigatoriedade da audiência de conciliação e mediação em casos que admitem autocomposição, sendo uma forma de priorizar a possibilidade de acordo entre as partes.

Sendo assim, o acesso à Justiça no Brasil é amplo, existem várias opções para que as partes consigam chegar a uma solução do conflito, obtendo a justiça que buscam. Todos os métodos devem ser utilizados de acordo com o caso e a necessidade dos envolvidos, para que nenhum fique sobrecarregado e que as pessoas consigam resolver suas discórdias em um prazo razoável e da forma mais benéfica para todos.

## Referências

ASSIS, Araken de. *Processo Civil Brasileiro*, volume I: parte geral: fundamentos e distribuição de conflitos. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

BITTAR, Eduardo Carlos B. *Introdução ao Estudo do Direito*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2022. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555597066/>>. Acesso em: 4 jul. 2022.

BRAGA NETO, Adolfo. Mediação de conflitos: conceito e técnicas. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coords.). *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsia*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. p. 163-202. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559640089/>>. Acesso em: 20 jul. 2022.

BRASIL. *Conselho Nacional de Justiça. Relatório Justiça em Números 2021*. Brasília, CNJ, 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros-2021-12.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2022.

BRASIL. *Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal*. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 31 dez. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del2848compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del2848compilado.htm)>. Acesso em: 16 jun. 2022.

BRASIL. *Ordem dos Advogados. Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil*. Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil. 2015b. Disponível em: <<https://www.oab.org.br/publicacoes/AbriPDF?LivroId=0000004085>>. Acesso em: 13 jul. 2022.

BRASIL. *[Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência, [2022]. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 20 jun. 2022.

BRASIL. *Conselho Nacional de Justiça. Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010*. Diário de Justiça Eletrônico, 1 dez. 2010. Disponível em <[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao\\_125\\_29112010\\_23042014190818.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf)>. Acesso em: 1 jul. 2022.

BRASIL. *Lei nº 13.115, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil*. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 2015a. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm)>. Acesso em: 20 jun. 2022.

BRASIL. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Lei da Mediação*. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 2015c. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13140.htm)>. Acesso em: 08 jun. 2022.

BUENO, Cassio Scarpinella. *Manual de Direito Processual Civil* – volume único. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2002. Disponível em: <[https://www.academia.edu/6522484/MAURO\\_CAPPELLETTI\\_ACESSO\\_À\\_JUSTIÇA](https://www.academia.edu/6522484/MAURO_CAPPELLETTI_ACESSO_À_JUSTIÇA)>. Acesso em: 28 jun. 2022.

COMPARATO, Fábio K. *Rumo à justiça*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2013. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502178588/>>. Acesso em: 4 jul. 2022.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. Justiça multiportas: mediação, conciliação e arbitragem no Brasil. *Revista ANNEP de Direito Processual*, v. 1, n. 1, p. 140-162, 2020. Disponível em: <<https://revistaannep.com.br/index.php/radp/article/view/33/pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2022.

DIDIER JUNIOR, Fredie; ZANETI JUNIOR, Hermes. Justiça multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em direitos coletivos. *Civil Procedure Review*, v. 7, n. 3, p. 59-99, 2016. Disponível em: <<https://www.civilprocedurereview.com/revista/article/view/132/123>>. Acesso em: 5 jul. 2022.

DONIZETTI, Elpidio. *Curso de Direito Processual Civil*. 24. ed. São Paulo: Atlas, 2021. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597027860/>>. Acesso em: 4 jul. 2022.

GABBAY, Daniela Monteiro. Negociação. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coords.). *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsia*. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. p. 142-162. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9786559640089/>>. Acesso em: 20 jul. 2022.

HANTHORNE, Bruna de Oliveira Cordeiro. *Métodos consensuais de solução de conflitos*. Curitiba: Intersaberes, 2022.

LOPES JÚNIOR, Jaylton; CUNHA, Maurício; PINHEIRO Rodrigo Gomes de Mendonça. *Direito Processual Civil: volume 1: coleção carreiras jurídicas 2022*, 3. ed. Brasília: CP IURIS, 2022.

MAZZOLA, Marcelo; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *Manual de Mediação e Arbitragem*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

MIKLOS, Jorge; MIKLOS, Sophia. *Mediação de Conflitos*. São Paulo: Saraiva, 2020. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786558110477/>>. Acesso em: 26 jul. 2022.

MONNERAT, Fabio. *Introdução ao estudo do Direito Processual Civil*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

MORAIS, Jose Luis Bolzan de; SPLENGER, Fabiana Marion. *Mediação e Arbitragem: alternativa à jurisdição*. 4 ed. rev e atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2019.

PERPETUO, Rafael Silva *et al.* Os métodos de solução de conflitos: mediação e conciliação. *Rev. Fac. Direito São Bernardo do Campo*, v. 24, n. 2, 2018. Disponível em: <<https://portalidea.com.br/cursos/7f0929931d6b879a7f738e3434115205.pdf>>. Acesso em: 11 ago. 2022.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *Manual de Direito Processual Civil Contemporâneo*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

RICHA, Morgana de Almeida. *Políticas públicas judiciais e acesso à Justiça*. São Paulo: LTr, 2021. *E-book*. Disponível em: <[https://www.google.com.br/books/edition/Pol%C3%ADticas\\_P%C3%ABlicas\\_Judici%C3%A1rias\\_e\\_Aces/hV5qEAAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1](https://www.google.com.br/books/edition/Pol%C3%ADticas_P%C3%ABlicas_Judici%C3%A1rias_e_Aces/hV5qEAAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1)>. Acesso em: 22 jun. 2022.

SALLES, Carlos Alberto de. Introdução à arbitragem. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coords.). *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem*: curso de métodos adequados de solução de controvérsia. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. p. 259-284. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9786559640089/>>. Acesso em: 20 jul. 2022.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. *Arbitragem: Mediação, Conciliação e Negociação*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530990152/>>. Acesso em: 20 jul. 2022.

SCHWARTZ, Fabio. A Mediação como Instrumento de Solução de Conflitos de Consumo no novo CPC. In: SILVA, Franklyn Roger Alves (Org.). *Perspectiva da Defensoria Pública*. Salvador: JusPodivm, 2017. p. 259-278.

SOUZA, Artur César D.; MAYOS, Gonçal. *Justiça: O que é uma Decisão Justa? Uma Ideia de Justiça Ibero-Americana*. São Paulo: Almedina, 2022. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786556275130/>>. Acesso em: 4 jul. 2022.

TARTUCE, Fernanda. Conciliação em juízo: o que (não) é conciliar? In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coords.). *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem*: curso de métodos adequados de solução de controvérsia. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021b. p. 225-258. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9786559640089/>>. Acesso em: 20 jul. 2022.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos Conflitos Cíveis*. 6. ed. São Paulo: Método, 2021a. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992330/>>. Acesso em: 19 jul. 2022.

THEODORO JUNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil*. v. 1. 62. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530994020/>>. Acesso em: 4 jul. 2022.

ZAFFARI, Eduardo K.; SCHOLZE, Martha L. *Solução de conflitos jurídicos*. Porto Alegre: SAGAH, 2018. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595025233/>>. Acesso em: 13 jul. 2022.

ZAPPAROLI, Célia Regina. Procurando entender as partes nos meios de resolução pacífica de conflitos, prevenção e gestão de crises. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coords.). *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem*: curso de métodos adequados de solução de controvérsia. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. p. 107-141. *E-book*. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9786559640089/>>. Acesso em: 20 jul. 2022.