

**FACULDADE TRÊS PONTAS – FATEPS**

**BACHARELADO EM DIREITO**

**ANA CLARA PINHEIRO MEIMBERG**

**SISTEMA MULTIPORTAS DE ACESSO À JUSTIÇA: A Conciliação Como Forma De  
Resolução De Conflitos No Brasil**

**Três Pontas**

**2024**

**ANA CLARA PINHEIRO MEIMBERG**

**SISTEMA MULTIPORTAS DE ACESSO À JUSTIÇA: A Conciliação Como Forma De  
Resolução De Conflitos No Brasil**

Trabalho apresentado ao curso de Direito da Faculdade  
Três Pontas – FATEPS como pré-requisito para obtenção  
do grau de bacharel, sob orientação do Prof. Marcelo  
Figueiredo.

**Três Pontas**

**2024**

**ANA CLARA PINHEIRO MEIMBERG**

**SISTEMA MULTIPOSTAS DE ACESSO À JUSTIÇA: A Conciliação Como Forma De  
Resolução De Conflitos No Brasil**

Artigo Científico apresentado ao curso de Direito da  
Faculdade Três Pontas – FATEPS, como pré-requisito  
para obtenção do grau de bacharel pela Banca  
Examinadora composta pelos membros:

Aprovado em    /    /

---

Prof. Esp. Marcelo Figueiredo

---

Prof. (Me.) (Ma.) (Esp.) (Dr.) Nome do professor

---

Prof. (Me.) (Ma.) (Esp.) (Dr.) Nome do professor

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente tenho que agradecer a Jesus por ter me dado forças e animo nos momentos difíceis em que pensei que não conseguiria concluir a faculdade. Ao São Judas Tadeu e ao Divino Espírito Santo que sempre recorri nos momentos anteriores as provas, pedindo discernimento, sabedoria, que iluminasse os meus pensamentos e que não me deixasse ficar de dependência. Agradeço também aos meus pais, Claiton e Marcia, que sempre estiveram comigo, rezaram para que eu conseguisse alcançar meus objetivos, me incentivando a estudar desde criança. Ao meu pai por todo o apoio financeiro, que não mediu esforços para pagar minha faculdade. Agradeço a minha querida irmã Lara, por todo carinho, companheirismo e amor. Agradeço também ao meu noivo, Lucas, por sempre estar ao meu lado, me incentivando todas as vezes que pensei em desistir, e que sempre entendeu quando o deixei de lado para estudar. À minha amiga, Bruna, pela amizade e parceria de sempre, por toda ajuda nos trabalhos, provas e neste próprio TCC, sempre me apoiando, me incentivando, não me deixando desistir, e pelas risadas e palhaçadas de todos os dias. À minha amiga, Juliana, por todos os conselhos e ajudas nas provas e trabalhos, sempre me incentivando a não desistir da faculdade, sendo um exemplo de garra e determinação. Sem vocês nada disso seria possível. Deixo aqui minha gratidão e agradecimentos eternos, amo todos vocês. Não poderia deixar de agradecer também ao meu orientador, Marcelo Figueiredo, por todo o apoio e orientação que o senhor me proporcionou durante a elaboração do meu Trabalho de Conclusão de Curso. Sua disponibilidade para esclarecer dúvidas, sua paciência e seu conhecimento profundo foram fundamentais para o desenvolvimento e a conclusão bem-sucedida do projeto. O aprendizado adquirido sob sua orientação foi inestimável e certamente impactará minha trajetória acadêmica e profissional. Sou profundamente grata pelo seu comprometimento e paciência.

# **SISTEMA MULTIPORTAS DE ACESSO À JUSTIÇA: A Conciliação Como Forma De Resolução De Conflitos No Brasil**

Ana Clara Pinheiro Meimberg<sup>1</sup>

Marcelo Figueiredo<sup>2</sup>

Julia Domingues de Brito<sup>3</sup>

## **RESUMO**

Este trabalho aborda sobre o sistema multiportas de acesso à justiça e a conciliação como forma de resolução de conflitos no Brasil. Tal abordagem se faz necessária devido ao grande volume de processos em tramitação no Brasil o que sobrecarrega os tribunais e compromete a prestação jurisdicional. O objetivo deste trabalho é difundir a adoção da conciliação como um meio eficaz, rápido e eficiente de resolver disputas no Brasil, contribuindo para a harmonia social e a diminuição de litígios no país. Dessa forma, a procura por um sistema de resolução de conflitos mais dinâmico, democrático e inclusivo requer, sem dúvida, o reconhecimento e o reforço da conciliação como uma maneira de resolver conflitos. Este intento será conseguido mediante pesquisa qualitativa quantitativa exploratória, de cunho bibliográfico e expo facto. A pesquisa demonstrou que o sistema multiportas de acesso à justiça no Brasil tem se consolidado como uma importante ferramenta para a resolução de conflitos, buscando proporcionar alternativas eficientes e adequadas para solucioná-los. Assim, a conciliação desponta como uma das principais formas de resolução de litígios, sendo amplamente adotada e incentivada pelo Poder

---

1 Bacharelanda em Direito pela Faculdade Três Pontas - FATEPS (2024).

2 Graduado em Direito pela Faculdade de Direito de Varginha (2002). Especialista em Direito Público pela PUC-MG - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (2006). Professor de curso de graduação em Direito no Centro Universitário do Sul de Minas (UNIS-MG), na Faculdade Três Pontas (FATEPS) e na Faculdade de Direito de Varginha (FADIVA), lecionando as disciplinas de Direito Empresarial, Direito Processual Civil e Prática Jurídica Cível. Professor de curso de pós-graduação lato sensu no Centro Universitário do Sul de Minas (UNIS-MG), na Faculdade de Direito de Varginha (FADIVA), na Faculdade Três Pontas (FATEPS), no Centro Universitário de Formiga (UNIFOR) e na Escola Mineira de Direito (EMD). Professor em cursos preparatórios para o exame da Ordem dos Advogados do Brasil na Escola Mineira de Direito (EMD). Advogado e Assessor de Legislação e Normas Educacionais da Fundação de Ensino e Pesquisa do Sul de Minas (FEPESMIG). Sócio no escritório Mello Figueiredo Advogados Associados, exercendo a advocacia na representação judicial e extrajudicial em questões jurídicas na área cível e empresarial, bem como a assessoria jurídica em Direito Empresarial e Societário. Atua, também, na consultoria sobre planejamento sucessório, envolvendo a constituição de Holding. Perfil no LinkedIn: [linkedin.com/in/marcelo-figueiredo-ba54b044](https://www.linkedin.com/in/marcelo-figueiredo-ba54b044)

3 Mestre em Gestão e Desenvolvimento pelo Centro Universitário do Sul de Minas - UNIS. Graduada em Direito pela Faculdade Três Pontas - FATEPS, Grupo Unis (2016). Especializada em Direito Administrativo (2017), Metodologias Ativas (2020) Direito Educacional (2023) e Direito Digital (2023). Membro da Comissão de Educação Jurídica da OAB/MG. Atualmente é advogada do Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade Três Pontas - FATEPS e professora titular do curso de Bacharel em Direito, Contabilidade e Administração da Faculdade Três Pontas - FATEPS.

Judiciário como meio de descongestionar o sistema judiciário e promover a pacificação social, sendo um método consensual, que busca a construção de acordos entre as partes envolvidas, visando a satisfação de seus interesses e necessidades, de forma célere e menos burocrática.

**Palavras-chave:** Conciliação. Sistema Multiportas. Conflitos.

## **1 INTRODUÇÃO**

Este trabalho aborda o sistema multiportas de acesso à justiça e a conciliação como forma de resolução de conflitos no Brasil, tendo em vista os problemas enfrentados pelo poder judiciário, como a morosidade nos processos, a falta de estrutura e a dificuldade de acesso à justiça, impactando diretamente na efetivação dos direitos dos cidadãos e na construção de uma sociedade justa e igualitária.

Tal abordagem se justifica por ser uma alternativa mais rápida e econômica do que o processo judicial, contribuindo para a redução da sobrecarga do sistema judiciário, para uma melhor relação entre as partes envolvidas e a construção de uma cultura de diálogo e resolução pacífica de conflitos.

É importante ressaltar também a importância do trabalho para a comunidade vez que promove a celeridade e efetividade do acesso à Justiça, contribuindo para a eficiência do poder judiciário e para a garantia dos direitos das partes.

O objetivo deste trabalho é disseminar a prática da conciliação, como forma eficaz, rápida e eficiente de resolução de conflitos no Brasil, promovendo a pacificação social e a redução da litigiosidade no país. Assim, a busca por um sistema de resolução de conflitos mais ágil, democrático e participativo passa, necessariamente, pela valorização e fortalecimento da conciliação como forma de solução de demandas.

Esta tarefa será conseguida através da pesquisa qualitativa quantitativa exploratória, de cunho bibliográfico e expo facto.

## **2 SISTEMA MULTIPORTAS DE ACESSO À JUSTIÇA**

Os sistemas de acesso à justiça com múltiplas portas oferecem uma solução inovadora e diversificada para a resolução de conflitos, buscando aumentar tanto o acesso quanto a eficiência na administração da justiça. Projetado para responder às variadas demandas da

população e às nuances dos conflitos modernos, esse modelo combina diferentes métodos de resolução, incluindo conciliação, mediação, arbitragem e processos judiciais convencionais, formando um sistema coeso e interligado. A proposta é criar um "portfólio" de opções que permita aos indivíduos escolher o método mais apropriado para o seu caso específico, promovendo uma justiça mais acessível e adaptável às características e exigências de cada situação. Este sistema reconhece a importância de oferecer alternativas que possam ser mais adequadas do que o litígio tradicional para certos tipos de conflitos, incentivando a resolução colaborativa e a eficiência processual.

Ademais, a implementação de sistemas multiportas implica a necessidade de coordenação entre diferentes entidades e profissionais do direito, o que exige uma infraestrutura robusta e uma integração eficiente entre as partes envolvidas. A eficácia deste modelo depende, portanto, da capacidade de harmonizar os diversos mecanismos de resolução de disputas e de garantir que todos os envolvidos, desde advogados até mediadores, conciliadores e árbitros, trabalhem de forma sinérgica para atender às expectativas dos usuários e às demandas do sistema judicial. Além disso, a formação contínua e a especialização dos profissionais que operam dentro deste sistema são cruciais para garantir a qualidade e a equidade dos serviços oferecidos. Com um sistema multiportas bem implementado, é possível não apenas melhorar o acesso à justiça, mas também promover uma cultura de resolução de conflitos mais eficiente e adaptativa, beneficiando tanto o sistema jurídico quanto a sociedade como um todo.

## **2.1 Origem**

O sistema multiportas de resolução de conflitos não é muito conhecido no Brasil, entretanto, tem ganhado muito espaço no ordenamento jurídico Brasileiro.

O conceito de sistema multiportas foi criado pelo professor de direito de Harvard Frank E. A. Sander, e teve sua origem na década de 1970, nos Estados Unidos, sendo uma forma de proporcionar alternativas de resolução de conflitos fora do sistema judiciário tradicional, “é uma instituição inovadora que direciona os processos que chegam a um tribunal para os mais adequados métodos de resolução de conflitos, economizando tempo e dinheiro tanto para os tribunais quanto para os participantes ou litigantes” (SANDER; CRESPO, 2012, p. 26). A ideia era oferecer às partes envolvidas em litígios diferentes opções para solucionar suas disputas, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, de forma mais eficiente, rápida e acessível. Com o passar dos anos, o modelo se expandiu para outros países e se consolidou como uma

importante ferramenta para desafogar o Poder Judiciário e promover a resolução pacífica de conflitos.

O sistema multiportas de acesso à justiça se baseia na premissa de que a justiça não se limita apenas às decisões proferidas pelos tribunais, mas engloba também outros meios de resolução de controvérsias que podem atender melhor às necessidades das partes e promover relações mais colaborativas e sustentáveis. Nesse sentido, a ampliação das opções de acesso à justiça contribui para a democratização do sistema judiciário, permitindo que diferentes perspectivas e interesses sejam considerados nas decisões sobre conflitos. Além disso, o sistema multiportas promove a desjudicialização de alguns litígios, reduzindo custos, tempo e burocracia, e incentivando a autonomia e a responsabilidade das partes na solução de suas próprias disputas.

Este sistema visa principalmente analisar qual é a melhor abordagem para resolver conflitos, que não seja o recurso primordial do Poder Judiciário para a resolução de lide. No Brasil, busca-se assegurar o amplo acesso à Justiça, um direito constitucional previsto no Artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, o qual trata do "Princípio Constitucional do Acesso à Justiça". Esse princípio permite a todos os brasileiros buscarem seus direitos, além de garantir a atuação irrestrita do Estado para adotar as medidas necessárias em caso de violação ou ameaça a direitos ou garantias.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XXXV- A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

[...] (BRASIL, 1988, online).

A garantia do acesso à justiça está sendo efetivada através da atuação do Poder Judiciário, que é responsável por oferecer a devida proteção jurídica, ou seja, julgar e resolver disputas de forma imparcial conforme a legislação vigente. Desta maneira, as decisões judiciais precisam ser executadas de forma eficaz, dentro do prazo adequado e de maneira efetiva.

Nesse contexto, surgiu a ideia de incluir, no sistema jurídico brasileiro, os métodos alternativos de resolução de conflitos. Inspirada principalmente no modelo dos Estados Unidos, a legislação brasileira começou a reconhecer que o Judiciário, por si só, não é capaz de oferecer uma proteção justa e adequada a todos os cidadãos de maneira eficiente. O objetivo passou a ser ampliar o acesso à justiça por meio de métodos consensuais para resolver litígios.

Neste sentido, é possível observar que o judiciário nem sempre representa a opção mais vantajosa para resolver conflitos, considerando a existência de outras alternativas viáveis, como a conciliação.

Dessa forma, o sistema multiportas foi estabelecido no sistema jurídico brasileiro como uma forma alternativa para aprimorar a resolução de litígios, fazendo com que todos os envolvidos na relação processual adotem os métodos alternativos.

## **2.2 Acesso à Justiça: Breve Conceito**

O acesso à justiça é um conceito fundamental no ordenamento jurídico de qualquer sociedade democrática e deve garantir que todos os cidadãos tenham igualdade de oportunidades para fazer valer seus direitos perante os órgãos judiciais. Este conceito também pressupõe a disponibilidade de mecanismos eficazes para a resolução de conflitos de forma rápida, justa e acessível, independentemente da condição social, econômica ou étnica dos indivíduos envolvidos.

O artigo 5º, da Constituição Federal é a principal referência de acesso à Justiça no Brasil, que possui redação muito semelhante a do artigo 3º, do Código de Processo Civil de 2015.

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, 2015, online)

Nas palavras de Cappelletti (1988, p.11-12): “O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como requisito fundamental- o mais básico dos direitos humanos- de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.”

No começo, a ideia de acesso à justiça limitava-se à possibilidade de acessar o sistema judicial. No entanto, ter acesso à justiça vai muito além disso, indicando que não se resume meramente à capacidade de registrar um pedido perante o Poder Judiciário. Em outras palavras, a noção de acesso à justiça engloba diversas dimensões e não se restringe à simples formalidade de submissão de demandas ao Judiciário.

O Senador Vicentinho Alves (PR-TO) afirma, na justificativa da Proposta de Emenda à Constituição nº 108, de 2015 que:

(...) é da cultura da sociedade brasileira o culto ao litígio, justamente pela ausência de espaços institucionais voltados à comunicação de pessoas em conflito. Nessa senda, para tornar efetivo o direito fundamental de acesso à Justiça, é preciso que o Estado fomente a utilização de meios extrajudiciais de solução de conflitos, como a conciliação, a mediação e a arbitragem (AGÊNCIA SENADO, 2018, online).

Diante disso, é essencial que sejam desenvolvidas políticas públicas que promovam o acesso à justiça de forma ampla, adequada, justa e eficaz, além de medidas que garantam a igualdade de oportunidades para todos os cidadãos na busca por soluções judiciais. Neste contexto, a atuação de profissionais do direito, a prestação de assistência jurídica gratuita e a implementação de mecanismos de mediação e conciliação são ferramentas fundamentais para assegurar o pleno exercício dos direitos e a efetivação da justiça para todos os indivíduos em uma sociedade democrática.

### **2.3 Problemas de Acesso à Justiça**

O acesso à justiça é um dos principais desafios enfrentados atualmente no Brasil. A falta de recursos financeiros, a burocracia no sistema judiciário e a morosidade dos processos são fatores que dificultam o acesso dos cidadãos à justiça. Além disso, a desigualdade social e a falta de informação sobre os direitos e deveres legais também contribuem para a exclusão de diversos grupos da sociedade do sistema de justiça.

Além disso, existem situações em que mesmo que o indivíduo possua recursos financeiros e conhecimento para buscar, as pessoas optam por não o fazer devido à burocracia envolvida, evitando assim desgastes psicológicos (CAPPELLETI e GARTH, 1938).

Essa situação gera uma série de problemas, como a perpetuação da impunidade, a descrença na eficácia do sistema judicial e a violação dos direitos fundamentais dos cidadãos. Para superar esses desafios, é necessário adotar medidas que garantam o acesso igualitário à justiça para todos, como a criação de mecanismos de mediação e conciliação, a melhoria da infraestrutura dos tribunais, a capacitação de profissionais do direito e a promoção de campanhas de conscientização sobre os direitos e deveres legais. Somente assim será possível fortalecer o Estado de Direito e garantir a efetiva proteção dos direitos dos cidadãos.

### **2.4 A Crise do Poder Judiciário**

Atualmente, o Poder Judiciário enfrenta uma crise devido ao excesso de processos em trâmite, o que sobrecarrega os tribunais e compromete a prestação jurisdicional, que é uma responsabilidade do Estado. O aumento na quantidade de processos na justiça é resultado de diversos fatores, como a insegurança jurídica das normas, que não acompanham o progresso da sociedade, e a falta de planejamento do governo em investir em políticas públicas para garantir o acesso à justiça. Como resultado, os tribunais estão congestionados com processos que poderiam ser resolvidos por meio de outras alternativas, além do caminho judicial.

A concepção de que é o Poder Judiciário representado pelo Juiz de Direito que tem a responsabilidade de decidir e julgar os conflitos é um reflexo da cultura da judicialização. No passado, a maneira de resolver disputas era influenciada pela cultura e tradições locais, sem a intervenção direta do Estado.

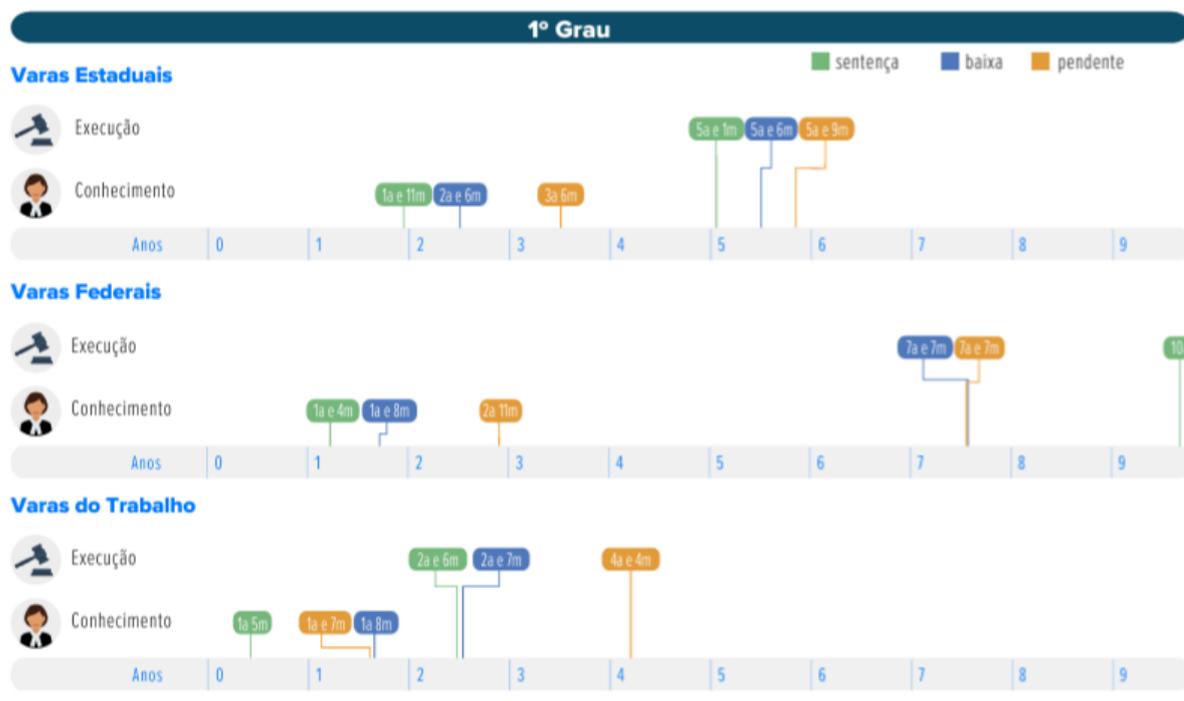
A crise do poder judiciário é fortemente influenciada “pela cultura da falta de autonomia, que eleva o judiciário à condição de via primária de resolução de conflitos, contrariando a lógica inversa que deveria preponderar, em razão do caráter secundário da jurisdição” (GORETTI, 2016, p. 77).

A Constituição de 1988 prevê expressamente os direitos e garantias fundamentais inerentes a todos os cidadãos. Todavia, o Brasil não estava dotado de condições para tanto, motivo pelo qual as expectativas se voltaram para o Poder Judiciário, que passou a ser provocado para garantir os direitos consagrados na Lei Fundamental. Isso contribuiu para o aumento da quantidade de processos, gerando uma “explosão de litigiosidade” e o protagonismo do Poder Judiciário. Nas palavras de Vera Lúcia Feil Ponciano “a justiça brasileira não estava preparada para responder com efetividade ao aumento das demandas, considerando várias causas, entre elas: carência de juízes e de servidores, de recursos tecnológicos e materiais; legislação inadequada e ultrapassada” (PONCIANO, 2007, online).

No que se refere aos processos judiciais, a eficiência na resolução de conflitos é uma medida essencial para garantir a eficácia do sistema judicial. O tempo de tramitação dos processos é um indicador crucial dessa eficiência, refletindo a celeridade com que o sistema judicial responde às demandas dos cidadãos. A seguir, será apresentado um gráfico que, em decorrência do tema abordado pelo presente estudo, foi fragmentado. O referido gráfico aborda o tempo médio de tramitação dos processos, até a sentença, nas varas estaduais, federais e do trabalho, demonstrando como a conciliação se apresenta como um meio mais célere e eficiente em comparação ao sistema judiciário. Este método não apenas oferece soluções mais ágeis, mas

também, promove um ambiente mais colaborativo e menos adversarial, contribuindo para uma maior satisfação das partes envolvidas. Veja-se:

**Figura 1** - Gráfico Fragmentado do tempo de tramitação dos processos



Fonte: CNJ, 2024.

O relatório de justiça em números de 2024, mostra que o tempo médio de tramitação de um processo até a sentença nas varas estaduais é de 1 ano e 11 meses, na fase de conhecimento e de 5 anos e 1 mês, na fase de execução. Nas varas federais a fase de conhecimento dura em média 1 ano e 4 meses, e na fase de execução 7 anos e 7 meses. Nas varas de trabalho, por sua vez, o tempo médio da fase de conhecimento é de 1 ano e 5 meses e na de execução, 2 anos e seis meses (CNJ, 2024).

Deste modo, é perceptível a lentidão na tramitação de processos judiciais, uma questão recorrente e que exerce um forte impacto no sistema jurídico, frequentemente acarretando altos custos tanto econômicos quanto psicológicos para as partes que estão envolvidas. A lentidão processual pode ser atribuída a diversos fatores, incluindo a sobrecarga dos tribunais, a complexidade dos casos e a falta de recursos. Nesse contexto, a conciliação surge como uma alternativa eficaz, oferecendo uma solução mais ágil e menos onerosa para a resolução de conflitos. Ao permitir que as partes negociem diretamente uma solução com o auxílio de um conciliador neutro, a conciliação pode acelerar o processo, reduzir o volume de casos nos

tribunais e proporcionar acordos mais satisfatórios e sustentáveis. Além disso, esse método promove uma abordagem colaborativa que pode preservar e até melhorar as relações entre as partes, contrastando com a natureza frequentemente adversarial dos litígios tradicionais. Portanto, a utilização da conciliação não só alivia a pressão sobre o sistema judicial, mas também oferece um meio mais eficiente e humanizado de resolução de disputas.

## **2.5 Sistema Multiportas de Acesso à Justiça no Ordenamento Jurídico Brasileiro**

O sistema multiportas de acesso à justiça no ordenamento jurídico brasileiro representa um avanço significativo na busca pela efetivação dos direitos dos cidadãos. Com a diversificação de mecanismos de resolução de conflitos, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, o sistema visa desafogar o Poder Judiciário e promover uma justiça mais célere e acessível à população. Além disso, a adoção de diferentes portas de entrada para solução de litígios contribui para a autocomposição das partes envolvidas, estimulando a busca por soluções consensuais e pacíficas.

Atualmente, um dos grandes desafios enfrentados nos tribunais brasileiros é a alta quantidade de processos, o que acaba prejudicando a efetividade do acesso à justiça. O modelo de Justiça Multiportas representa uma mudança de paradigma, uma vez que, ao se fortalecer e expandir, consegue atingir tanto pessoas físicas quanto jurídicas. Além disso, ele promove a cultura da conciliação e da reciprocidade, contribuindo para a redução da carga processual e para a realização de princípios como eficiência, agilidade e, conseqüentemente, acesso à justiça.

Dessa forma, a Justiça Multiportas é caracterizada como o emprego de diferentes abordagens para solucionar conflitos, onde, a partir da situação conflituosa, são disponibilizados diversos métodos ou "portas". Para Leonardo Cunha (2016, p. 637.), a expressão advém “de uma metáfora: seria como se houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado, as partes seriam encaminhadas para a porta da mediação, ou da conciliação, ou da arbitragem, ou da própria justiça estatal”.

Cada porta revela um caminho distinto, com a finalidade de destacar que não se limita apenas ao poder judiciário, possibilitando assim identificar a melhor abordagem para alcançar um acordo satisfatório para todas as partes envolvidas.

A concepção de sistema multiportas se destaca pela sua estreita relação com o princípio essencial da dignidade da pessoa humana, constituindo-se como um dos pilares fundamentais da república.

### 3 CONCILIAÇÃO

A conciliação é um método de resolução de conflitos que vem ganhando cada vez mais destaque no campo do Direito, principalmente no Brasil. Através da atuação de um conciliador imparcial e capacitado, as partes envolvidas em um litígio são estimuladas a buscar soluções consensuais para suas divergências, de forma rápida, eficiente e menos onerosa. A conciliação se destaca por proporcionar um ambiente de diálogo e cooperação entre as partes, fortalecendo a autonomia e a dignidade dos envolvidos, e contribuindo para a redução do volume de processos que tramitam no Poder Judiciário.

Nesse sentido, vale o alerta de Cappelletti e Garth:

[...] Mas, embora, a conciliação se destine, principalmente, a reduzir o congestionamento do judiciário, devemos certificar-nos de que os resultados representam verdadeiros êxitos, não apenas remédios para problemas do judiciário, que poderiam ter outras soluções. (CAPPELETTI; GARTH, 1988, p. 31).

Além disso, a conciliação se apresenta como uma importante ferramenta de acesso à justiça, possibilitando que os conflitos sejam solucionados de forma mais satisfatória e pacífica, sem a necessidade de um desgastante e demorado processo judicial. Dessa maneira, a conciliação se mostra como um meio de promover a celeridade e a efetividade na prestação jurisdicional, resguardando os princípios da igualdade, da justiça e da segurança jurídica. Assim, é fundamental que sejam fomentadas políticas públicas e a capacitação de profissionais da área jurídica para disseminar a cultura da conciliação e ampliar o seu alcance na sociedade.

A conciliação pode ser utilizada para resolver divergências de variados tipos. Geralmente, é mais eficiente em conflitos que envolvem relações sem grande intimidade emocional, ou seja, em conflitos recentes e específicos. O propósito da conciliação é promover a paz entre as partes em conflito, permitindo que elas participem da tomada de decisão. Embora o conciliador possa sugerir soluções, a decisão final cabe às partes envolvidas.

Conforme Cappelletti e Garth:

[...] a conciliação –ao contrário do processo judicial, que geralmente declara uma parte “vencedora” e a outra “vencida” –oferece a possibilidade de que as causas mais profundas de um litígio sejam examinadas e restaurado um relacionamento complexo e prolongado (CAPPELETTI E GARTH, 1988, p.184).

Esse procedimento conciliatório pode ser aplicado tanto fora quanto dentro do processo, com o principal objetivo de motivar as partes a chegarem a um acordo mútuo. Resumidamente, a conciliação visa facilitar a negociação, fornecendo sugestões e direcionamentos, e promovendo o diálogo entre as partes para que possam encontrar a melhor solução para o conflito, atendendo às suas necessidades e interesses em uma relação que beneficia ambos, seguindo assim o princípio do "ganha-ganha".

### **3.1 Técnicas de Conciliação**

As técnicas de conciliação sofrem variações de acordo com o estilo de ensino aplicado. Além disso, na prática, dependendo do conflito em questão e do conciliador envolvido, algumas técnicas podem ser preferidas em detrimento de outras. As técnicas comumente empregadas são as seguintes:

- a) **Recontextualização:** trata-se de aproximar as diferentes situações de conflito apresentadas pelas partes. Isso é feito por meio da criação de listas individuais de pontos em comum e divergências sucessivas, até que se chegue a uma nova perspectiva que é então compartilhada com elas. Dessa forma, busca-se identificar concordâncias, sendo fundamental que o mediador esteja atento para não impor sua própria interpretação ou influenciar as partes na mesma direção.
- b) **Identificação de propostas implícitas:** trata-se de uma estratégia em que o conciliador formula questionamentos para identificar as sugestões subjacentes das partes, as quais se destacam das demandas e, por isso, não são inicialmente explicitadas por elas.
- c) **Escuta ativa:** método pelo qual o mediador precisa se concentrar em escutar as partes e repetir a mensagem de volta ao interlocutor, a fim de garantir que compreendeu corretamente o que ele quis comunicar.
- d) **Teste de Realidade:** as partes verificam, com a ajuda do conciliador, se a proposta escolhida por elas é plausível como solução para o conflito.
- e) **Acondicionamento das questões e interesses das partes:** por meio de questionamentos, é responsabilidade do conciliador identificar os reais anseios e demandas das partes, que estão por trás de seus pedidos explícitos, com o intuito de alcançar uma resolução que beneficie a todos, pois atende a tais interesses e necessidades.

### **3.2 Quem pode ser conciliador?**

O papel do conciliador é fundamental para garantir a resolução de conflitos de forma eficaz e colaborativa. O conciliador deve possuir habilidades interpessoais desenvolvidas, capacidade de comunicação assertiva, empatia, imparcialidade e capacidade de identificar interesses comuns entre as partes. Além disso, é importante que o conciliador tenha uma postura neutra e imparcial, buscando sempre o consenso entre as partes sem impor suas próprias opiniões ou soluções.

Também é importante destacar que o interessado em ser conciliador deve cumprir os critérios a seguir: possuir capacidade civil; estar matriculado em, no mínimo, a metade de um curso de nível superior; e fornecer a documentação exigida pelo Regulamento das Ações de Capacitação e pelo Banco de Dados da Política de Tratamento Adequado de Conflitos do Conselho Nacional de Justiça.

O Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais orienta como atuar como conciliador voluntário, nos seguintes termos:

Para atuar como mediador e/ou conciliador nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSCs, é necessária a certificação em curso de capacitação de conciliador ou mediador judicial ofertado pela Escola Judicial Edésio Fernandes ou por instituição credenciada pelo Tribunal de Justiça (Portal TJMG, 2020, online).

Como profissionais que podem atuar como conciliadores, destacam-se os advogados, psicólogos, mediadores, assistentes sociais, entre outros, desde que possuam formação específica na área de conciliação. Além disso, é importante que o conciliador esteja em constante processo de atualização e aprimoramento de suas habilidades, para garantir uma atuação eficaz e de qualidade. Dessa forma, o conciliador pode ser um agente de transformação social, contribuindo para a construção de uma cultura de paz e resolução colaborativa de conflitos.

### **3.3 Qual a Duração do Curso?**

O curso de formação de conciliadores do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) tem uma duração de aproximadamente 100 horas, distribuídas em aulas teóricas e práticas. Durante o curso, os participantes são capacitados para atuarem como conciliadores judiciais, realizando sessões de conciliação nas unidades judiciárias do estado. Além disso, o curso

aborda temas como ética, mediação de conflitos, comunicação não-violenta e técnicas de negociação, visando preparar os conciliadores para lidar com as diversas situações que surgem durante as sessões de conciliação.

Com uma carga horária intensiva e conteúdo abrangente, o curso de formação de conciliadores do TJMG visa formar profissionais capacitados e aptos a contribuir para a resolução pacífica de conflitos, promovendo uma justiça mais rápida, eficiente e acessível para a população de Minas Gerais. Ao final do curso, os participantes são avaliados e, se aprovados, recebem um certificado de conclusão que os habilita a atuarem como conciliadores judiciais, desempenhando um papel fundamental na busca por uma cultura de resolução consensual de conflitos no âmbito do Poder Judiciário.

### **3.4 Quem não pode ser um conciliador?**

O papel do conciliador no Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) é fundamental para a resolução de conflitos de forma rápida e eficiente. No entanto, nem todos podem desempenhar essa função. Indivíduos que exerçam atividade político-partidário e que desempenham atividades de advocacia perante o Juizado Especial em que atuar, não poderão atuar como conciliadores. Além disso, é importante que o conciliador possua formação adequada e esteja devidamente capacitado para lidar com as situações de conflito de forma imparcial e equilibrada, respeitando sempre os princípios da ética e da imparcialidade.

É essencial que o conciliador tenha um perfil adequado para atuar nessa função, sendo necessário possuir habilidades de comunicação, empatia e resolução de problemas. Além disso, é importante que o conciliador esteja comprometido com a justiça e a eficácia no processo de mediação, visando sempre a conciliação e a pacificação social.

Portanto, é imprescindível que o conciliador tenha um bom conhecimento das leis e dos direitos das partes envolvidas, de modo a contribuir para a resolução satisfatória dos conflitos, bem como não exerça atividade político-partidária, e não desempenhe atividade de advocacia perante o Juizado Especial em que pretenda atuar. Assim, aqueles que não preenchem os requisitos legais ou que não possuem as habilidades necessárias para ser conciliador no TJMG devem ser impedidos de desempenhar essa importante função no âmbito da justiça mineira.

### **3.5 Estágios da Conciliação**

Os estágios da conciliação são as etapas do processo, as quais devem ser cumpridas para atingir os propósitos da conciliação, e incluem o seguinte:

- a) Abertura: o conciliador e as partes são apresentados, sendo responsabilidade do conciliador explicar as diretrizes do processo, sua função e a participação das partes nele.
- b) Esclarecimentos e análise das sugestões das partes: durante essa etapa, é responsabilidade do conciliador formular questionamentos, demonstrar atenção e analisar a comunicação, a fim de avaliar as sugestões das partes. Essas sugestões se distinguem dos pedidos previamente feitos por elas (que estão inclusive documentados no processo) e representam o "modo" como desejam proceder.
- c) Desenvolvimento de alternativas: é responsabilidade do conciliador estimular a criatividade dos envolvidos, compreendendo as questões abordadas e as preferências individuais, guiando-as em direção ao que está por vir e, ocasionalmente, propondo possíveis soluções.
- d) Escolha da alternativa: as partes devem selecionar a melhor entre as opções disponíveis para resolver o conflito, levando em consideração seus próprios interesses e compreendendo-a.
- e) Elaboração do Acordo: consiste na etapa de redigir o acordo, que precisa ser claro, objetivo e coeso. É essencial que o acordo abranja todos os interesses, seja justo, equitativo e de longa duração. Portanto, é crucial que, na etapa anterior, as partes tenham uma compreensão certa da solução escolhida. Também é fundamental ter atenção aos detalhes legais, já que o acordo deve ser executado em caso de não cumprimento. Nesse sentido, a participação do advogado é de extrema importância.

### **3.6 Vantagens e desvantagens da conciliação**

A conciliação é um método alternativo de resolução de conflitos que apresenta diversas vantagens. Entre elas, destaca-se a celeridade na resolução de disputas, que pode levar menos tempo do que um processo judicial tradicional e a economia processual. Além disso, a conciliação promove a autonomia das partes envolvidas, uma vez que estas têm mais liberdade para negociar as condições do acordo, ao invés de ficarem à mercê das decisões de um terceiro, como acontece em um processo judicial.

Nesse sentido Fernanda Tartuce destaca que:

As vantagens da adoção de mecanismos alternativos à via jurisdicional são várias: obtenção de resultados rápidos, confiáveis, econômicos e ajustados às mudanças tecnológicas em curso; ampliação de opções ao cidadão, que teria oportunidades diversas de tratamento do conflito; aperfeiçoamento do sistema de justiça estatal por força da redução do número de processos em curso (TARTUCE, 2018, p. 182)

Por outro lado, a conciliação também apresenta algumas desvantagens. Uma delas é a falta de imparcialidade do conciliador pode comprometer a equidade do acordo, caso uma das partes tenha mais poder de persuasão ou conhecimento técnico do que a outra. Por isso, é importante que haja critérios claros e éticos para orientar a atuação do conciliador e garantir a eficácia desse método de resolução de conflitos.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Nesse momento, é oportuno mencionar que, para que o sistema multiportas de acesso à justiça seja efetivamente implementado no Brasil, é necessário superar desafios como a falta de estrutura e capacitação dos profissionais envolvidos, bem como a conscientização da população acerca da importância e dos benefícios da resolução extrajudicial de conflitos.

Além disso, é fundamental promover a integração entre os diferentes mecanismos de resolução de litígios, de modo a garantir a harmonia e a eficiência do sistema como um todo. Assim, é imprescindível que sejam realizados investimentos em formação, infraestrutura e divulgação das práticas de autocomposição, a fim de fortalecer o sistema multiportas de acesso à justiça no Brasil e torná-lo uma realidade acessível e eficaz para todos os cidadãos.

Podemos afirmar que a implementação de mecanismos alternativos de resolução de conflitos se mostra fundamental para a rápida e eficiente solução de litígios. A promoção da conciliação como forma consensual de resolução de disputas demonstra-se relevante para desafogar o sistema judicial, promover a celeridade processual e aumentar a satisfação das partes envolvidas. Além disso, a busca por soluções consensuais contribui para a pacificação social e fortalece a cultura de diálogo e cooperação no país.

Nesse sentido, é fundamental que os órgãos jurisdicionais e demais atores envolvidos no sistema de justiça estejam engajados na promoção da conciliação como via preferencial de solução de litígios. O estímulo à cultura de diálogo e negociação deve permear a atuação de magistrados, advogados, mediadores, conciliadores e demais profissionais do direito, de forma a fomentar a resolução consensual de conflitos como prática corrente. A consolidação do

sistema multiportas de acesso à justiça depende, assim, do comprometimento de todos os atores do sistema de justiça em incentivar a cultura da conciliação e da pacificação social.

Este trabalho demanda um maior aprofundamento sobre a eficácia do sistema multiportas e da conciliação como forma de resolução de conflitos no Brasil, a qualidade da prestação do serviço de conciliação, bem como a garantia da imparcialidade dos conciliadores. Além disso, é fundamental a realização de pesquisas que avaliem o impacto da implementação do sistema multiportas de acesso à justiça na democratização do acesso à justiça e na promoção de uma cultura de pacificação social.

Diante das lacunas e problemáticas identificadas no presente estudo, torna-se essencial incentivar a realização de pesquisas que analisem a efetividade dos programas de conciliação em diferentes contextos, a fim de identificar boas práticas e propostas de aprimoramento. Outrossim, é fundamental promover a capacitação contínua dos profissionais que atuam nos centros de conciliação, a fim de assegurar a qualidade e excelência no atendimento prestado às partes envolvidas. Dessa forma, novos estudos poderão contribuir para a construção de um sistema de resolução de conflitos mais eficiente, ágil, acessível e, sobretudo, pautado na busca pela justiça e pela pacificação social.

## **ABSTRACT**

### **MULTI-PORT SYSTEM OF ACCESS TO JUSTICE: Conciliation As A Way Of Conflict Resolution In Brazil**

This work addresses the multi-door system of access to justice and conciliation as a way of resolving conflicts in Brazil. This approach is necessary due to the large volume of cases being processed in Brazil, which overloads the courts and compromises judicial provision. The objective of this work is to spread the adoption of conciliation as an effective, quick and efficient means of resolving disputes in Brazil, contributing to social harmony and the reduction of disputes in the country. Therefore, the search for a more dynamic, democratic and inclusive conflict resolution system undoubtedly requires the recognition and reinforcement of conciliation as a way of resolving conflicts. This attempt will be achieved through exploratory quantitative qualitative research, of a bibliographic and *expo facto* nature. The research demonstrated that the multi-door system of access to justice in Brazil has been consolidated as an important tool for resolving conflicts, seeking to provide efficient and appropriate alternatives for resolving conflicts. Thus, conciliation emerges as one of the main forms of

dispute resolution, being widely adopted and encouraged by the Judiciary as a means of decongesting the judicial system and promoting social pacification, being a consensual method, which seeks to build agreements between the parties involved, aiming to satisfy their interests and needs, in a quick and less bureaucratic way.

**Keywords:** Conciliation. Multiport System. Conflicts.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA SENADO. **Proposta tenta desafogar o judiciário, hoje com quase 100 milhões de processos**. 2018. Disponível em:

<<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2018/01/11/proposta-tentadesafogar-o-judiciario-hoje-com-quase-100-milhoes-de-processos>>. Acesso em: 15. Maio. 2024.

ALMEIDA, Rafael Alves de et al. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. 2013.

ASSUNÇÃO, Ana Caroline da Silva. **Sistema Multiportas: a mediação como forma de resolução de conflitos no Brasil**. 2022.

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

Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 17. Jun. 2024.

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

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 17. Jun. 2024.

CAMPOS, Adriana Pereira; DA SILVA MOREIRA, Tainá; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **A atuação do juiz nas audiências de conciliação na hipótese de ausência de auxiliar da justiça**. Revista Argumentum-Argumentum Journal of Law, v. 21, n. 1, p. 315-337, 2020.

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

CAVALCANTE, Lucas. et al. **O avanço da cultura da mediação e da conciliação como métodos para a resolução de conflitos**. Revista Eletrônica Interdisciplinar, v. 16, n. 1, 1 abr. 2024.

Portal TJMG. **Conciliador Voluntário**. 2020. Disponível em:

<[https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/servicos/conciliador-voluntario.htm#:~:text=O%20interessado%20deve%20atender%20aos,para%20concilia%C3%A7%C3%A3o\)%3B%20\(d\)](https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/servicos/conciliador-voluntario.htm#:~:text=O%20interessado%20deve%20atender%20aos,para%20concilia%C3%A7%C3%A3o)%3B%20(d)>)> Acesso em: 3 jun. 2024.

CNJ, 2024. "**Justiça em números 2024**" Conselho Nacional de Justiça. 2024. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/>. p. 278. Acesso em: 3 jun. 2024.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. **A Fazenda Pública em juízo**. 13ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 637.

GORETTI, Ricardo. **Mediação e acesso à justiça**. Salvador: Editora JusPodivm, 2016.

LAGRASTA, Valéria Ferioli. "**Curso de formação de instrutores negociação, mediação e conciliação**" Editora: Enapres. 1º Edição. P. 116-117. 2020.

PONCIANO, Vera Lúcia Feil. **Morosidade: crise do Judiciário ou crise do Estado?** 2007. Disponível em: [https://www.conjur.com.br/2007-ago-29/morosidade\\_crise\\_judiciario\\_ou\\_crise\\_estado/](https://www.conjur.com.br/2007-ago-29/morosidade_crise_judiciario_ou_crise_estado/). Acesso em: 29 maio. 2024.

SANDER, Frank; CRESPO, Mariana Hernandez. **Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. In: (Vários) Tribunal multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro, FGV, 2012. p. 25-39.

SILVA, Rafael Leão. **O papel da mediação e da conciliação no sistema multiportas de acesso à justiça após a vigência da lei 13.105/15**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Grupo Editorial Nacional, 2008.