

CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO ENQUANTO FERRAMENTAS PARA DESAFOGAR O JUDICIÁRIO E PROMOVER A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Ana Sílvia Cruz da Silva¹

Matusalém Jobson Bezerra Dantas²

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso objetiva, através de pesquisa bibliográfica e documental, que se evidencia em análises da legislação pátria, da doutrina jurídica e de relatórios específicos, questionar ou demonstrar a aplicabilidade da mediação e da conciliação enquanto formas de mitigar a sobrecarga do Poder Judiciário e de aumentar as formas de acesso à justiça no país. Com esse fim, para além dos esclarecimentos conceituais, relatórios dos estados sobre o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) embasaram a avaliação da atual máquina judicial do país, da real eficácia dos métodos consensuais supracitados e, ainda, de quais são os fatores relevantes para a implementação desses meios extrajudiciais, os quais vão além da mera diretriz formal.

Palavras-chave: Conciliação. Mediação. Sobrecarga judicial. Eficiência. CEJUSCs.

CONCILIATION AND MEDIATION AS TOOLS TO RELIEVE THE JUDICIARY AND PROMOTE CONFLICT RESOLUTION

ABSTRACT

This undergraduate thesis aims, through bibliographic and documentary

¹ Acadêmico do Curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. E-mail: 2023a035534@a.unirn.edu.br

² Professor Orientador do Curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. E-mail: matusalem@unirn.edu.br

research — supported by analyses of domestic legislation, legal scholarship, and specific reports — to question or demonstrate the applicability of mediation and conciliation as mechanisms to mitigate the overload of the Judiciary and to expand the forms of access to justice in the country. To that end, beyond conceptual clarifications, state reports on the functioning of the *Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania* (CEJUSCs) [Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship] and reports from the *Conselho Nacional de Justiça* (CNJ) [National Council of Justice] informed the assessment of the current judicial system, the actual effectiveness of the aforementioned consensual methods, and the relevant factors for the implementation of these extrajudicial mechanisms, which extend beyond mere formal guidelines.

Keywords: Conciliation. Mediation. Judicial overload. Efficiency. CEJUSCs.

1 INTRODUÇÃO

A morosidade e a sobrecarga processual no Poder Judiciário brasileiro constituem um problema estrutural amplamente reconhecido, que compromete a efetividade da prestação jurisdicional e afeta a percepção social de acesso à justiça. De acordo com o relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2024), a elevada litigiosidade e o tempo médio de tramitação dos processos revelam um cenário de congestionamento sistêmico, que se traduz em altos custos para o Estado e para as partes. Tal contexto alimenta a insatisfação generalizada com o Judiciário e reforça a necessidade de alternativas capazes de tornar a resolução de conflitos mais célere, eficiente e próxima das reais necessidades sociais. Nesse cenário, a conciliação e a mediação despontam como mecanismos autocompositivos capazes de transformar a dinâmica da solução de conflitos no país.

A busca por métodos consensuais não é exclusiva do ordenamento brasileiro. Experiências internacionais, especialmente nos Estados Unidos e no Reino Unido, consolidaram sistemas de justiça “multiportas”, nos quais diferentes meios de resolução de controvérsias são disponibilizados conforme o tipo e a complexidade do conflito. Frank Sander (1976), precursor dessa concepção, defende que a pluralidade de métodos amplia o acesso à justiça ao oferecer respostas mais adequadas às particularidades de cada disputa. No Brasil, o fortalecimento desses meios ocorreu

sobretudo com a Resolução nº 125/2010 do CNJ, com o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) e com a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), normas que institucionalizaram a cultura da pacificação, da autonomia das partes e do diálogo estruturado.

A presente pesquisa, sob esse viés, tem como objetivo analisar se e em que medida a conciliação e a mediação contribuem para mitigar a sobrecarga do Poder Judiciário. Parte-se da hipótese de que a adoção estratégica desses mecanismos não apenas reduz o ingresso de novas ações e o acúmulo processual, mas também promove soluções mais estáveis e satisfatórias, por serem construídas pelas próprias partes. Como destaca Ada Pellegrini Grinover (2011), a autocomposição representa verdadeiro instrumento de democratização do acesso à justiça ao permitir que o cidadão participe ativamente da solução do conflito.

A metodologia utilizada consiste em pesquisa bibliográfica e documental, com análise da legislação aplicável, doutrina especializada e relatórios oficiais do CNJ, além de dados fornecidos por tribunais estaduais que implementam Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). A estrutura do estudo está organizada em quatro eixos: o primeiro apresenta as bases conceituais e principiológicas da conciliação e da mediação; o segundo discute os impactos desses mecanismos na eficiência do sistema judicial; o terceiro analisa vantagens que extrapolam a mera celeridade; e o quarto examina desafios enfrentados para sua implementação plena.

Acredita-se que o aprofundamento desses aspectos contribui para compreender o papel dos métodos consensuais na construção de um sistema de justiça mais moderno, acessível e eficaz, alinhado às exigências da sociedade contemporânea.

2 DEFINIÇÃO E PRINCÍPIOS NORTEADORES DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

A conciliação e a mediação configuram métodos autocompositivos que integram o tratamento adequado dos conflitos no sistema brasileiro, representando alternativas que reforçam a autonomia das partes e favorecem soluções mais céleres e consensuais. Embora frequentemente mencionadas em conjunto, tais técnicas possuem natureza, objetivos e dinâmicas distintas, razão pela qual sua diferenciação é essencial para a compreensão de seu potencial na redução da sobrecarga judicial.

A conciliação é tradicionalmente aplicada a conflitos de menor complexidade,

nos quais as partes, em geral, não mantêm um vínculo continuado ou relacional. O conciliador exerce papel mais diretivo, podendo sugerir possibilidades de acordo e propor opções para superar o impasse. Nas palavras de Kazuo Watanabe (2015), a conciliação busca “uma solução rápida, objetiva e pragmática”, sendo especialmente eficaz em litígios de consumo, responsabilidade civil simples e questões patrimoniais pontuais. A atuação propositiva do conciliador não viola a imparcialidade, desde que observada a neutralidade e a equidistância entre os envolvidos.

Por outro lado, a mediação se destina a conflitos mais complexos e relacionais, como aqueles envolvendo famílias, sociedades empresariais ou comunidades. Nesses casos, o vínculo entre as partes é contínuo e a preservação da relação é componente essencial da resolução. O mediador, diferentemente do conciliador, não apresenta propostas; sua função é facilitar a comunicação, promover a escuta ativa e auxiliar na identificação dos interesses reais que sustentam o conflito. André Gomma Azevedo (2010) destaca que a mediação é um “processo de comunicação estruturada”, em que o diálogo é restaurado e as partes recuperam a capacidade de construir soluções próprias e duradouras. Assim, o foco do processo deixa de ser a disputa imediata e passa a ser a reconstrução da relação.

A doutrina e a Resolução nº 125/2010 do CNJ apontam que ambos os métodos se fundamentam em princípios essenciais, constitutivos de sua legitimidade e efetividade, quais sejam:

- a) voluntariedade: a participação deve decorrer da livre escolha das partes, o que fortalece o compromisso com o acordo construído. Ainda que o CPC preveja a designação automática da audiência, a continuidade das sessões depende de adesão genuína, como ressalta Humberto Dalla (2019);
- b) confidencialidade: a proteção das informações discutidas durante o procedimento permite ambiente seguro para manifestações espontâneas. A confidencialidade é considerada por Ada Pellegrini Grinover (2007) como um dos pilares que garantem a confiança no processo;
- c) imparcialidade e neutralidade do terceiro: tanto mediadores quanto conciliadores devem atuar sem favorecimentos, mantendo postura equidistante e facilitadora;
- d) empoderamento e protagonismo das partes: a autocomposição devolve aos envolvidos o poder decisório. Para Frank Sander (1994), um dos maiores

ganhos do sistema multiportas é justamente a valorização da capacidade das próprias partes de gerirem seus conflitos;

- e) busca de soluções consensuais e adequadas: em vez de impor uma resposta estatal única, os métodos consensuais permitem soluções mais criativas, flexíveis e ajustadas à realidade dos envolvidos, o que aumenta a percepção de eficácia na resolução dos conflitos e maior satisfação por parte dos interessados.

Ao distinguir conciliação e mediação e analisar seus princípios estruturantes, torna-se evidente que tais métodos não apenas oferecem alternativas ao litígio tradicional, mas representam instrumentos transformadores capazes de promover uma justiça mais participativa, eficiente e humanizada. Essa base conceitual é indispensável para compreender, nos capítulos seguintes, o impacto concreto dessas ferramentas na redução da sobrecarga judicial.

3 IMPACTO DAS FERRAMENTAS NA EFICIÊNCIA JUDICIÁRIA

A principal justificativa para o fomento da conciliação e da mediação no sistema de justiça brasileiro reside em seu impacto direto e mensurável na eficiência judiciária. A sobrecarga de processos, que se manifesta em pilhas de autos e longos períodos de tramitação, é aliviada por esses métodos em duas frentes principais: na porta de entrada do judiciário e na resolução de litígios já existentes.

A criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), incentivada pelo CNJ, transformou-se em um modelo de sucesso. Nesses centros, a conciliação e a mediação são oferecidas como uma etapa pré-processual ou processual, com altas taxas de sucesso. Relatórios do CNJ e de diversos tribunais estaduais (como o Tribunal de Justiça de São Paulo e o do Distrito Federal) consistentemente demonstram que mais de 50% dos casos levados a esses centros resultam em acordos (CNJ, 2024). Em alguns ramos do direito, como o de família e o de consumo, as taxas de sucesso chegam a 80-90%. Um acordo homologado judicialmente tem força de sentença, o que significa que, em questão de horas ou poucos dias, um conflito pode ser resolvido, enquanto o mesmo litígio na via judicial tradicional poderia levar anos para ter uma decisão final, consumindo recursos públicos e tempo de todos os envolvidos. Ao diminuir o volume de novos processos e eliminar litígios

antigos, esses métodos liberam os magistrados e servidores para se dedicarem a casos de maior complexidade jurídica, otimizando o fluxo de trabalho e contribuindo significativamente para a celeridade e a efetividade da justiça.

A sobrecarga do Poder Judiciário brasileiro permanece como um dos maiores entraves à efetividade da prestação jurisdicional. O relatório Justiça em Números 2024, produzido pelo Conselho Nacional de Justiça, demonstra que o país possui aproximadamente 83 milhões de processos em tramitação, revelando um acervo praticamente estável ao longo da última década, mesmo com avanços estruturais. O índice de congestionamento sistêmico, que ultrapassa os 70% na média nacional, indica que, para cada dez processos que tramitam no Judiciário, apenas três são solucionados no mesmo ano, o que evidencia uma máquina judicial operando acima de sua capacidade. Tal cenário demanda soluções que não apenas reforcem o papel adjudicatório, mas que ampliem as formas de tratamento dos conflitos, oferecendo vias alternativas mais céleres, econômicas e adequadas. Nesse contexto, a mediação e a conciliação representam instrumentos essenciais para a racionalização do sistema, contribuindo diretamente para a redução do acervo e para a melhoria da eficiência.

Desde a institucionalização da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos, por meio da Resolução nº 125/2010 do CNJ, observa-se crescimento substantivo na utilização dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Em 2015, ano de consolidação desse modelo, foram contabilizadas aproximadamente 645 mil sessões de conciliação e mediação. Em 2023, esse número ultrapassou a marca de 2 milhões, representando um aumento superior a 200% em oito anos. Além disso, os índices de acordo registrados nesses centros são expressivos: a taxa média nacional oscila entre 45% e 55%, podendo chegar a 92% em matérias de Direito de Família, conforme dados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal; em demandas de consumo, tribunais como o de São Paulo registram índices entre 60% e 70%. Esses números demonstram que a autocomposição não apenas atende a uma parcela significativa dos conflitos, como produz resultados concretos na diminuição do ingresso de novas ações. Cada acordo pré-processual firmado no CEJUSC representa um processo que deixa de ser distribuído ao Judiciário, aliviando diretamente a carga de trabalho dos magistrados e servidores.

Um dos impactos mais relevantes desses métodos diz respeito ao tempo de tramitação das demandas. Na via judicial tradicional, o tempo médio de duração dos

processos costuma variar de quatro a cinco anos nas varas cíveis estaduais, podendo ultrapassar dez anos em matéria de Fazenda Pública. Em contrapartida, uma sessão de conciliação ou mediação, quando bem conduzida, pode resultar em acordo em período que varia entre trinta minutos e duas horas, com homologação judicial realizada em até 48 horas. A diferença temporal entre o trâmite processual e a solução consensual é abissal e evidencia a superioridade dos métodos autocompositivos em termos de eficiência, sobretudo quando se consideram os recursos materiais e humanos mobilizados pelo processo tradicional.

Ao se comparar a atuação dos métodos consensuais entre os diferentes ramos do Judiciário, percebe-se também variações significativas. A Justiça Estadual, por ser o ramo que concentra o maior volume de processos, é a que mais se beneficia dos CEJUSCs. Estados como São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul realizam anualmente centenas de milhares de acordos, gerando economia estimada em bilhões de reais aos cofres públicos. Na Justiça Federal, embora o uso ainda seja menor, há crescimento notório nos Juizados Especiais Federais, especialmente em demandas previdenciárias de baixa complexidade, em que os acordos pré-processuais alcançam índices próximos de 40%. Já a Justiça do Trabalho, historicamente marcada por cultura conciliatória, registrou em 2023 cerca de 31 bilhões de reais em valores homologados em acordos, com aproximadamente 45% de taxa de conciliação, superior à média dos demais ramos judiciais.

Sob o ponto de vista econômico, a adoção dos métodos autocompositivos apresenta impacto significativo. Pesquisas do CNJ e do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) estimam que cada processo judicial custa ao Estado entre dois e quatro mil reais, considerando despesas com infraestrutura, pessoal, movimentação de autos e sistema recursal. Em contrapartida, uma sessão de mediação ou conciliação tem custo muito inferior, geralmente menor que duzentos reais, o que representa uma economia que pode ultrapassar 90%. Quando multiplicada pelos milhões de processos que deixam de ingressar ou são resolvidos consensualmente, essa diferença se torna expressiva, configurando um dos mais eficientes mecanismos de contenção de despesas públicas.

Além do impacto quantitativo, a mediação e a conciliação apresentam benefícios qualitativos importantes. Estudos conduzidos por Ada Pellegrini Grinover (2011) e Kazuo Watanabe (2015) destacam que acordos firmados consensualmente

tendem a gerar maior satisfação entre os envolvidos, maior cumprimento espontâneo e menor probabilidade de judicialização futura. Isso ocorre porque, diferentemente das sentenças impostas por um terceiro, os acordos refletem a vontade conjunta das partes, que passam a se comprometer mais efetivamente com as soluções construídas. Assim, a autocomposição possui também caráter preventivo, contribuindo para a diminuição da litigiosidade repetitiva – fenômeno extremamente comum no Judiciário brasileiro, especialmente em áreas como consumo e relações familiares.

A visão de Frank Sander (1976) sobre o sistema de justiça multiportas esclarece que a pluralidade de vias de resolução de disputas é fundamental para que o sistema responda adequadamente às necessidades sociais. Ao incorporar os métodos consensuais como parte da política pública do Judiciário, o Brasil passou a integrar um modelo híbrido, no qual as vias adjudicatórias e consensuais coexistem, devendo ser escolhidas de acordo com a natureza do conflito. Quando essa lógica é aplicada de maneira adequada, o sistema ganha em racionalidade, eficiência e legitimidade.

Dessa forma, o impacto dos métodos autocompositivos na eficiência do Judiciário brasileiro se revela profundo e multifacetado. A redução do acervo, a diminuição do tempo de tramitação, a economia de recursos públicos, a estabilidade das soluções e o caráter preventivo dos acordos demonstram que a conciliação e a mediação não são apenas alternativas ao litígio, mas instrumentos essenciais para a reconfiguração do próprio sistema de justiça. Sua expansão e aperfeiçoamento constituem, portanto, uma das estratégias mais eficazes para enfrentar a crise da morosidade judicial no Brasil.

4 DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO

Apesar dos avanços promovidos pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e pelo fortalecimento legislativo da mediação e da conciliação, a implementação plena desses métodos enfrenta obstáculos significativos no contexto brasileiro. A consolidação de uma cultura autocompositiva demanda mais do que previsão normativa: exige mudança comportamental, investimentos estruturais, capacitação de profissionais e transformação do próprio modelo mental que historicamente orienta a forma como a sociedade lida com conflitos. Esses desafios,

ainda que não inviabilizem a expansão dos métodos consensuais, revelam a complexidade do processo de consolidação dessa política pública.

Um dos principais entraves é de natureza cultural. A sociedade brasileira desenvolveu, ao longo de décadas, uma forte cultura de judicialização e de crença na figura do juiz como única autoridade capaz de resolver conflitos. Essa percepção está profundamente enraizada, não apenas entre os cidadãos, mas também entre operadores do Direito. Muitos advogados ainda interpretam a mediação como sinônimo de perda da causa ou como alternativa que reduz seu protagonismo no processo, o que acarreta resistências práticas e, por vezes, boicotes implícitos às sessões. Doutrinadores como Kazuo Watanabe (2015) assinalam que a autocomposição só se fortalece quando há uma mudança paradigmática, na qual as partes reconhecem que o litígio não é a única nem necessariamente a melhor via para solucionar controvérsias. Essa transformação, no entanto, é gradual e depende de formação continuada e de incentivos institucionais.

Outro desafio crucial é a insuficiência de infraestrutura para atender à demanda nacional. Embora os CEJUSCs tenham se expandido consideravelmente desde 2010, sua distribuição é desigual entre as regiões. Estados com maior densidade populacional e maior orçamento público, como São Paulo e Minas Gerais, possuem estruturas mais consolidadas; em contrapartida, regiões Norte e Centro-Oeste enfrentam dificuldades logísticas, ausência de estruturas físicas adequadas e carência de mediadores disponíveis. Essa disparidade compromete a uniformidade da política pública e dificulta o alcance da população de forma homogênea. Além disso, muitos CEJUSCs operam com equipes reduzidas, salas improvisadas e agenda de atendimentos limitada, o que reduz sua capacidade de atuação e prejudica a qualidade das sessões.

A formação e a qualificação dos mediadores e conciliadores também representam barreiras centrais. A Lei nº 13.140/2015 e o Código de Processo Civil exigem capacitação técnica específica, mas a oferta de cursos ainda é insuficiente e, em muitos casos, heterogênea em relação à qualidade e à profundidade dos conteúdos ministrados. A mediação, por ser um processo técnico baseado em habilidades de comunicação, escuta ativa, gestão de emoções e construção de consensos, não pode ser conduzida de forma improvisada. A ausência de profissionais devidamente preparados compromete a credibilidade do procedimento, impacta a satisfação das partes e gera resultados pouco efetivos. André Gomma Azevedo destaca que a mediação exige

domínio técnico semelhante ao de outras áreas especializadas do Direito, sendo inadequado tratá-la como procedimento simplificado ou meramente intuitivo.

Há, ainda, dificuldades relacionadas ao próprio modelo normativo, especialmente no tocante à obrigatoriedade da audiência de conciliação prevista no artigo 334 do Código de Processo Civil. Embora o intuito do legislador tenha sido o de estimular a autocomposição, parte da doutrina critica o caráter obrigatório da audiência, argumentando que a voluntariedade constitui elemento essencial para a legitimidade do acordo. Quando as partes comparecem à audiência apenas para cumprir formalidade processual, sem disposição real para dialogar, a sessão torna-se ineficaz, onerando o sistema sem produzir resultados significativos. Tal dinâmica reforça a necessidade de políticas educacionais e campanhas de conscientização que orientem a população sobre os benefícios da mediação e da conciliação, tornando a participação mais autêntica e espontânea.

No campo tecnológico, embora o Judiciário tenha avançado com a criação de plataformas digitais — especialmente durante e após a pandemia de COVID-19 —, a utilização da mediação online ainda enfrenta desafios. Problemas de conectividade, desigualdade digital entre regiões e dificuldades de adaptação das partes ao ambiente virtual limitam o pleno desenvolvimento da mediação a distância. Além disso, a formação de mediadores para atuação em ambientes virtuais ainda está em estágio inicial, o que pode afetar o atendimento e a condução do diálogo em meios remotos.

Por fim, é necessário considerar que a consolidação dos métodos consensuais demanda investimento financeiro contínuo, algo que nem sempre integra as prioridades dos governos estaduais. A limitação orçamentária pode retardar a expansão dos CEJUSCs, prejudicar a contratação de profissionais capacitados e comprometer a manutenção das estruturas já existentes. Sem recursos adequados, a política de tratamento adequado dos conflitos corre o risco de estagnar, perdendo seu potencial transformador dentro do sistema de justiça.

Em síntese, embora a conciliação e a mediação representem instrumentos indispensáveis para a eficiência do Judiciário brasileiro, sua implementação plena enfrenta desafios de ordem cultural, estrutural, profissional e institucional. Superá-los exige políticas públicas consistentes, engajamento dos operadores do Direito e investimento contínuo, de modo a garantir que esses métodos consensuais possam

desempenhar, de maneira efetiva, o papel estratégico que lhes cabe na modernização e humanização da justiça.

4.1 ESTUDO DE CASOS: TRIBUNAIS QUE OBTIVERAM RESULTADOS DE DESTAQUE

A análise comparativa entre diferentes Tribunais de Justiça permite compreender, de forma concreta, o impacto da mediação e da conciliação na redução da litigiosidade e no aumento da eficiência judicial. Embora o CNJ estabeleça diretrizes gerais por meio da Resolução nº 125/2010, cada tribunal possui autonomia administrativa para estruturar seus CEJUSCs, definir estratégias locais e organizar suas políticas de autocomposição. Por essa razão, alguns estados se destacam pela eficácia de seus programas, tornando-se referências nacionais. O estudo desses casos possibilita identificar boas práticas, desafios e, sobretudo, resultados mensuráveis que reforçam a importância dos métodos consensuais no sistema de justiça brasileiro.

O Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) é um dos exemplos mais expressivos. Com mais de 300 CEJUSCs distribuídos pelo estado, o tribunal realiza, anualmente, centenas de milhares de sessões de mediação e conciliação. Em 2023, o TJSP registrou cerca de 400 mil acordos, número que representa não apenas um impacto direto na diminuição do acervo processual, mas também uma economia substancial de tempo e recursos. O sucesso paulista se deve, em grande parte, à capilarização dos CEJUSCs e à articulação com universidades, núcleos de prática jurídica e prefeituras, que ampliam a estrutura disponível à população. Além disso, áreas com tradicional sobrecarga, como direito de família e direito do consumidor, apresentam índices de acordo superiores a 70%, evidenciando a eficiência dos métodos consensuais quando há organização estrutural sólida e mobilização institucional.

Outro tribunal que merece destaque é o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), reconhecido nacionalmente por seus resultados em mediação familiar. Em 2023, o TJDFT revelou índices de acordo que ultrapassaram 92% nas sessões de mediação em conflitos familiares, evitando a judicialização de mais de dois mil processos. Trata-se de um desempenho excepcional, considerando a complexidade emocional e relacional característica dessas demandas. A explicação para o êxito está na formação interdisciplinar dos mediadores — que

frequentemente incluem psicólogos e assistentes sociais — e na preparação prévia das partes, com acolhimento individual para compreensão dos interesses subjacentes ao conflito. O tribunal se tornou referência em resoluções pacíficas e sustentáveis, contribuindo para a diminuição de litígios repetitivos e para a restauração de vínculos afetivos.

No Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), o destaque recai sobre a adoção da mediação escolar e comunitária, iniciativas que, embora não vinculadas diretamente à justiça litigiosa, possuem impacto significativo na prevenção de conflitos que poderiam futuramente ingressar no sistema judicial. Projetos como o “Justiça Restaurativa na Escola” e a instalação de CEJUSCs dentro de instituições públicas reduzem episódios de violência e conflitos cotidianos, promovendo cultura de paz e solucionando controvérsias no âmbito social antes que se transformem em demandas judiciais. Estudos locais mostram que escolas que recebem equipes treinadas em mediação apresentam diminuição expressiva de casos encaminhados ao Ministério Público e aos Conselhos Tutelares, reduzindo, assim, o fluxo judicial indireto.

Ainda no campo empresarial, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) tem se destacado pela criação de câmaras especializadas em mediação para resolução de conflitos societários e empresariais. Essa abordagem permite que empresas encontrem soluções rápidas para disputas internas, preservando relações comerciais e evitando longos processos judiciais que poderiam comprometer suas atividades econômicas. Os acordos empresariais firmados no TJRS apresentam elevado índice de cumprimento voluntário, demonstrando que, quando bem estruturada, a mediação é capaz de alinhar interesses complexos e prevenir colapsos empresariais decorrentes de litígios prolongados.

A comparação entre esses tribunais evidencia que os resultados positivos não são fruto exclusivo de diretrizes normativas, mas de políticas públicas bem implementadas, investimento contínuo, capacitação profissional e compreensão institucional da relevância dos métodos autocompositivos. Onde há estrutura adequada, formação interdisciplinar, incentivo estatal e envolvimento da sociedade civil, a conciliação e a mediação alcançam índices de sucesso altamente expressivos. Em contrapartida, onde tais condições são insuficientes, esses métodos enfrentam limitações, mesmo com apoio legislativo.

Assim, os exemplos analisados demonstram que a efetividade da mediação e

da conciliação não depende apenas dos instrumentos jurídicos disponíveis, mas de sua implementação prática, da qualidade dos profissionais, da organização dos tribunais e da sensibilidade institucional para identificar as reais necessidades da população. A partir desses casos, torna-se evidente que o fortalecimento dos métodos consensuais é caminho indispensável para um sistema de justiça mais eficiente, humanizado e comprometido com soluções pacíficas e duradouras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida ao longo deste trabalho permitiu constatar que a conciliação e a mediação assumem papel decisivo na construção de um sistema de justiça mais eficiente, acessível e humanizado. Em um Judiciário marcado historicamente pela morosidade, pelo acúmulo de processos e pela cultura arraigada de judicialização, os métodos autocompositivos surgem não apenas como alternativas procedimentais, mas como instrumentos capazes de transformar estruturalmente a forma como a sociedade lida com seus conflitos.

Os dados apresentados demonstram, de maneira inequívoca, que a adoção consistente desses métodos gera impactos concretos e mensuráveis, como a redução significativa do acervo processual, a diminuição dos índices de congestionamento e a economia substancial de recursos públicos. A conciliação e a mediação, ao suprimirem fases processuais extensas e ao promoverem soluções construídas pelas próprias partes, revelam-se instrumentos de racionalização institucional que permitem ao Judiciário concentrar seus esforços em demandas de maior complexidade, contribuindo para a melhoria global da prestação jurisdicional.

Da mesma forma, ficou evidente que os benefícios não se limitam à esfera quantitativa. A autocomposição promove acordos mais duráveis, relações sociais mais estáveis e um ambiente propício ao diálogo, com impactos diretos na pacificação social. A mediação familiar, a mediação comunitária e as experiências empresariais estudadas demonstram que, quando as partes participam ativamente do processo decisório, a solução alcança maior legitimidade e tende a reduzir a reincidência de litígios. Assim, esses métodos se revelam não apenas instrumentos de solução de conflitos, mas também de prevenção, desempenhando função verdadeiramente pedagógica.

A experiência dos CEJUSCs, analisada em capítulo próprio, mostrou-se

fundamental para a consolidação dessa política pública. A expansão nacional dos centros, os índices elevados de acordos e a diversidade de iniciativas — como mediação escolar, mediação empresarial e núcleos familiares especializados — confirmam que, quando há investimento institucional, capacitação adequada e articulação entre órgãos públicos, os resultados são amplamente positivos. Os tribunais estudados demonstram que a implementação bem-sucedida desses centros é capaz de transformar realidades locais, reduzir a litigiosidade e aproximar o Judiciário da população.

Todavia, apesar dos avanços, o estudo também evidenciou obstáculos importantes, como a persistência da cultura do litígio, a insuficiência de infraestrutura em diversas regiões, a formação ainda desigual de mediadores e a necessidade de maior integração entre o sistema de justiça e as políticas públicas de pacificação social. Esses desafios revelam que a simples existência normativa dos métodos autocompositivos não é suficiente: é indispensável que haja investimentos contínuos, engajamento institucional e fortalecimento da educação jurídica voltada à cultura da paz.

Conclui-se, portanto, que a conciliação e a mediação não substituem o Judiciário, mas o complementam de maneira essencial. Elas representam um eixo estrutural para o futuro da justiça brasileira, permitindo que a via adjudicatória e a consensual coexistem de forma equilibrada e eficiente. Ao promoverem autonomia, diálogo e corresponsabilidade, esses métodos se alinham aos valores constitucionais de acesso à justiça, dignidade da pessoa humana e participação democrática.

Assim, reafirma-se que a consolidação de uma política pública robusta de autocomposição não é apenas recomendável, mas necessária para que o Brasil avance rumo a um sistema de justiça mais moderno, humano e resolutivo. O fortalecimento dos CEJUSCs, a capacitação de mediadores, a sensibilização dos operadores do Direito e o investimento em iniciativas comunitárias e digitais são caminhos indispensáveis para que a autocomposição continue a desempenhar papel central na construção de uma sociedade menos litigiosa e mais comprometida com o diálogo.

Diferentemente das sentenças impostas, os acordos construídos pelas próprias partes tendem a ser mais duráveis e respeitados, pois são fruto de um consenso genuíno.

No entanto, também foram identificados desafios significativos, como a cultura

litigiosa arraigada, a necessidade de capacitação de profissionais e a carência de infraestrutura. Tais obstáculos reforçam que a simples existência desses mecanismos não garante seu sucesso. É crucial um investimento contínuo em educação jurídica e em campanhas de conscientização que demonstrem a eficácia e a segurança desses métodos extrajudiciais.

A conciliação e a mediação não se propõem a substituir o Judiciário, mas a complementá-lo. Elas apontam para um futuro híbrido e mais flexível, no qual a via adversarial convive harmoniosamente com a via consensual, oferecendo à população um leque de opções para a pacificação social. Ao promoverem o diálogo e a autonomia, esses métodos cumprem a mais nobre função do Direito: não apenas julgar, mas prevenir e resolver conflitos de maneira eficaz e pacífica.

A sobrecarga do Poder Judiciário brasileiro, manifestada pelo acúmulo de milhões de processos, tem desafiado a efetividade e a celeridade da justiça no país. Diante desse cenário, a presente monografia analisou como a conciliação e a mediação emergem não apenas como alternativas à litigância, mas como ferramentas essenciais para a modernização e humanização do sistema de justiça. Ao longo da pesquisa, foi possível constatar que esses mecanismos, embora distintos em suas abordagens — a conciliação mais diretiva e a mediação mais facilitadora —, compartilham o propósito de empoderar as partes, transformando o modo como a sociedade lida com seus conflitos.

A pesquisa demonstrou que a adoção desses métodos consensuais, conforme incentivado pelo Código de Processo Civil de 2015 e regulamentado pela Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), oferece benefícios multifacetados que transcendem a mera redução do volume processual. Além de otimizar o tempo e os recursos do Judiciário, liberando-o para atuar em casos de maior complexidade, a mediação e a conciliação promovem a sustentabilidade das soluções. Diferentemente das sentenças impostas, os acordos construídos pelas próprias partes tendem a ser mais duráveis e respeitados, pois são fruto de um consenso genuíno.

No entanto, também foram identificados desafios significativos, como a cultura litigiosa arraigada, a necessidade de capacitação de profissionais e a carência de infraestrutura. Tais obstáculos reforçam que a simples existência desses mecanismos não garante seu sucesso. É crucial um investimento contínuo em educação jurídica e em campanhas de conscientização que demonstrem a eficácia e a segurança desses

métodos extrajudiciais.

A conciliação e a mediação, diante do exposto, não se propõem a substituir o Judiciário, mas a complementá-lo. São alternativas que apontam para um futuro híbrido e mais flexível, no qual a via adversarial convive harmoniosamente com a via consensual, oferecendo à população um leque de opções para a pacificação social de conflitos. Ao promoverem o diálogo e a autonomia, esses métodos cumprem a mais nobre função do Direito: não apenas julgar, mas prevenir e resolver conflitos de maneira eficaz e pacífica.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma. **Mediação de conflitos: fundamentos, técnicas e práticas**. Brasília: Ministério da Justiça, 2010.

BRASIL. Lei Nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: **Diário Oficial da União**, 2015.

BRASIL. Lei Nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF: **Diário Oficial da União**, 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/atos-normativos/resolucoes/125>. Acesso em: 10 set. 2025.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Mediação e gerenciamento do processo: Revolução na prestação jurisdicional**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **A mediação e o acesso à justiça**. 2011.

JUSTIÇA em números. **Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 05 set. 2025.

MEDIAÇÃO de família alcança 92% de acordo e evita mais de 2 mil novas ações. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2023/julho/mediacao-de-familia-alcanca-92-de-acordo-e-evita-mais-de-2-mil-novas-acoes>. Acesso em: 29 ago. 2025.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **Manual de Mediação e Conciliação**. 2. ed.

Salvador: Juspodivm, 2019.

SANDER, Frank E. A. Varieties of Dispute Processing. *In: National conference on the causes of popular dissatisfaction with the administration of justice*, 1976, Minnesota. Minnesota: Pound Conference, 1976. p. 147-183.

SANDER, Frank E. A. **Alternative Dispute Resolution in the United States**: An Overview. *Journal of International Arbitration*, v. 11, n. 3, p. 5-17, 1994.

SILVA, Rafael Leão; SILVA, Leonio José Alves da (Orient.). **O papel da mediação e da conciliação no sistema multiportas de acesso à justiça após a vigência da lei 13.105/15**. 2018. 43 f. TCC (Graduação em Direito) - Faculdade de Direito do Recife - CCJ - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/31545>. Acesso em: 24 set. 2025.

WATANABE, Kazuo. Conciliação e mediação: uma experiência que deve ser preservada e aperfeiçoada. *In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; et al. Conciliação e Mediação – Estudos de Doutrina e de Prática*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 21-39

AGRADECIMENTOS

Agradeço, antes de tudo, a Deus e à Nossa Senhora, que sempre foram minha força quando eu já não tinha mais forças, meu refúgio nas incertezas e o abraço invisível que me sustentou nos dias mais difíceis. Foram eles que acalmaram meu coração, iluminaram meus caminhos e me deram coragem para seguir, mesmo quando tudo parecia impossível.

À minha amada avó Edna (*in memoriam*), deixo meu agradecimento mais profundo. Você continua sendo a minha luz, aquela que guia meus passos mesmo à distância. Sua presença vive em mim, nas minhas escolhas, nos meus sonhos e em cada vitória que alcanço. Este trabalho também é seu — fruto do amor, dos valores e da força que você me deixou. Sinto sua falta todos os dias, mas também sinto, com a mesma intensidade, o quanto você continua me amparando.

Ao meu orientador, Matusalém, agradeço pela orientação dedicada, pela paciência e por acreditar no meu potencial. Sua compreensão e suas orientações foram fundamentais para que este trabalho ganhasse forma e sentido. Sou profundamente grata por cada aprendizado.

Aos meus familiares e amigos, agradeço por todo o apoio, carinho e compreensão ao longo dessa caminhada. Cada palavra de incentivo, cada gesto de

cuidado e cada momento de presença contribuíram para que eu chegasse até aqui. Vocês tornaram o caminho mais leve, mais possível e muito mais significativo. Ao meu namorado, agradeço pelo apoio, pela paciência e por estar ao meu lado durante todo esse processo. Sua presença me trouxe calma e força quando eu mais precisei.

A todos que, de alguma forma, fizeram parte deste percurso, deixo minha gratidão mais sincera. Este TCC é mais do que um trabalho: é reflexo do amor, da fé e do apoio que recebi ao longo dessa caminhada. Obrigada por tudo.