

## IMPACTOS DA RECLAMAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL NA DESJUDICIALIZAÇÃO E NO FORTALECIMENTO DA CULTURA CONCILIATÓRIA

Sarah Raquel Franco da Silva<sup>1</sup>

Karine Alves Gonçalves Mota<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo aborda a atuação dos Centros Judiciários de Soluções de Conflitos e Cidadania (CEJUSc) na promoção do acesso à justiça e na solução consensual de disputas, com ênfase para a Reclamação Pré-processual (RPP) e os métodos de Conciliação e Mediação. A pesquisa demonstra como essas práticas auxiliam na diminuição da contenciosidade e fortalecem a cultura conciliatória. Além de demonstrar os impactos de iniciativas institucionais como a Semana Nacional da Conciliação (SNC), a exposição de dados e do quantitativo de acordos homologados em 2024 nos CEJUSCs Polos do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, demonstram a efetividade desses métodos na implementação de soluções alternativas de conflitos. O estudo também evidencia a demanda por estratégias voltadas à modernização tecnológica nos CEJUSCs, assim como o aprimoramento constante dos conciliadores e mediadores judiciais, objetivando consolidar esses mecanismos como práticas efetivas de autocomposição e ampliar o acesso à justiça. Os resultados comprovam que a implementação da RPP contribui significativamente para o fomento de soluções mais ágeis e satisfatórias. Portanto, o estudo oferece uma contribuição relevante para a compreensão das potencialidades e exigências atuais dos CEJUSCs, reforçando a necessidade de formulação de estratégias que promovam constante atualização tecnológica dos serviços e aperfeiçoamento contínuo dos profissionais, visando um sistema judiciário mais ágil, acessível e humanizado, alinhado aos Princípios da Cooperação e da Pacificação Social.

**Palavras-chave:** CEJUSCs. Conciliação e Mediação. Reclamação Pré-Processual. Desjudicialização.

2112

**ABSTRACT:** This article addresses the role of the Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSc) in promoting access to justice and consensual dispute resolution, with an emphasis on Pre-trial Complaints (RPP) and Conciliation and Mediation methods. The research demonstrates how these practices help reduce litigation and strengthen the conciliatory culture. In addition to demonstrating the impacts of institutional initiatives such as the National Conciliation Week (SNC), the presentation of data and the number of agreements approved in 2024 in the CEJUSCs of the Court of Justice of the State of Tocantins, demonstrate the effectiveness of these methods in implementing alternative dispute resolutions. The study also highlights the demand for strategies aimed at technological modernization in the CEJUSCs, as well as the constant improvement of judicial conciliators and mediators, aiming to consolidate these mechanisms as effective self-composition practices and expand access to justice. The results show that the implementation of the RPP contributes significantly to the promotion of more agile and satisfactory solutions. Therefore, the study offers a relevant contribution to the understanding of the current potential and requirements of CEJUSCs, reinforcing the need to formulate strategies that promote constant technological updating of services and continuous improvement of professionals, aiming at a more agile, accessible and humanized judicial system, aligned with the Principles of Cooperation and Social Pacification.

**Keywords:** CEJUSCs. Conciliation. Pre-trial Complaint. Dejudicialization.

<sup>1</sup>Acadêmica do Curso de Direito da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7542854487010164>, Orcid: <https://orcid.org/0009-0004-9758-1899>.

<sup>2</sup>Doutora em Ciências pela Universidade de São Paulo. Mestre em Direito pela UNIMAR. Professora de Direito da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4370194488852160>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6820-470X>.

## INTRODUÇÃO

A busca por soluções alternativas ao modelo litigioso tradicional, em resposta à crescente judicialização, tem sido um dos principais objetivos do Poder Judiciário brasileiro, visando à promoção de uma prestação jurisdicional mais célere e acessível. Sob esta perspectiva, os Centros Judiciários de Soluções de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), surgem como instrumentos de transformação na resolução de conflitos, com o propósito de reduzir os altos índices de judicialização, mas também fortalecer a cultura da Conciliação e Mediação.

Instituídos pela Resolução nº 125, de 29 de outubro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que delegou a implementação dos CEJUSCs aos Tribunais Estaduais, estas Unidades Judiciárias se fundamentam na aplicação de métodos consensuais, como a Conciliação e Mediação, alternativas viáveis ao processo judicial formal. O artigo 334 Código de Processo Civil (CPC) determina que todos os processos sejam submetidos à audiência de conciliação ou mediação, antes como durante o trâmite formal, em casos em que o magistrado reconheça a viabilidade de celebração de um acordo mútuo entre as partes (CPC, 2015).

Neste sentido, os CEJUSCs desempenham papel essencial, ao oferecer soluções mais céleres e eficazes, especialmente por meio do instituto da Reclamação Pré-processual. Esse instituto, previsto nos artigos 102, I, 'l', e 105, I, 'f', da Constituição Federal, e no artigo 988 do CPC, permite a conciliação antes do ajuizamento de uma ação judicial. O acordo celebrado em uma audiência de conciliação ou mediação gera um título executivo judicial, o qual detém os mesmos efeitos de uma sentença proferida em âmbito judicial (NASSIF, 2005), contribuindo para a desjudicialização, e proporcionando resolução mais célere dos conflitos.

Este artigo possui como objetivo principal demonstrar a efetividade da atuação dos CEJUSCs, com destaque ao Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, evidenciando potencialidades e limitações da adoção dos métodos autocompositivos, e sua eficácia na redução da litigiosidade. Almeja-se demonstrar como os CEJUSCs contribuem, tanto na esfera pré-processual para a redução da litigiosidade, quanto em fase processual com a redução do tempo de duração do conflito, além de explorar os efeitos do modelo de justiça consensual na estrutura judicial e social do Estado.

A pesquisa também demonstra a influência de iniciativas institucionais como a Semana Nacional de Conciliação, no aumento da adesão aos métodos autocompositivos pela sociedade. Ademais, será abordado a necessidade de adoção de estratégias relacionadas à contínua

modernização e atualização tecnológica nos CEJUSCs, como também o aprimoramento contínuo dos conciliadores e mediadores judiciais.

A metodologia adotada envolveu a combinação de abordagens qualitativas e quantitativas, fundamentada nos critérios de rigor metodológico de Lakatos e Marconi (2017), priorizando fontes confiáveis e atualizadas. A pesquisa qualitativa incluiu uma revisão bibliográfica abrangente de obras doutrinárias, publicações acadêmicas, fontes jurisprudenciais e legislações, com destaque para marcos normativos, como o Código de Processo Civil (CPC), a Resolução nº 125/10 e a Resolução nº 2332/20 ambas CNJ. Essas fontes permitiram compreender profundamente o papel dos CEJUSCs e como os institutos da Reclamação Pré-processual e da Conciliação e Mediação contribuem significativamente para a resolução de conflitos de forma célere e a ampliação do acesso à justiça.

No aspecto quantitativo, foram apresentados os dados relativos aos valores em acordos realizados em audiências de Conciliação e Mediação, extrajudiciais e processuais realizadas ao longo do ano. Também foram expostos dados referentes à XIX Semana Nacional de Conciliação, em 2024, extraídos de registros públicos do CNJ e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (NUPEMEC/TJTO). Esses dados permitiram uma avaliação abrangente do impacto positivo dos CEJUSCs na promoção de soluções consensuais e na redução da judicialização. 2114

A justificativa da pesquisa repousa na necessidade de compreender as implicações jurídicas e sociais do funcionamento dos CEJUSCs, especificamente no Estado do Tocantins, visando contribuir para o aperfeiçoamento da política pública voltada à resolução de conflitos e ao fortalecimento da cultura de pacificação social. Assim, o estudo objetiva oferecer uma contribuição relevante para a avaliação da efetividade do instrumento da Reclamação Pré-processual e da Conciliação e Mediação, alinhando-se aos objetivos de um sistema judiciário mais ágil, eficiente e inclusivo.

## 2. EVOLUÇÃO HISTÓRICA E REGULAMENTAÇÃO JURÍDICA DOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os institutos da Conciliação e Mediação desempenham um papel fundamental no ordenamento jurídico brasileiro, especialmente após a promulgação do Código de Processo Civil de 2015, se consolidando como mecanismos eficazes para na resolução consensual de litígios e na redução da judicialização de conflitos (CPC/2015). A evolução histórica desses métodos no

Brasil reflete uma transformação significativa na abordagem da solução de disputas, promovendo alternativas mais ágeis e adequadas às demandas sociais, promovendo um sistema multiportas, onde a via judicial não seria mais a única opção, assegurando respostas mais céleres e satisfatórias para as partes envolvidas. (TONIN, 2019).

As práticas conciliatórias e mediadoras no Brasil possuem raízes históricas profundas. Mesmo antes da colonização portuguesa, as sociedades indígenas já utilizavam métodos informais para a resolução de disputas. Com a chegada dos colonizadores, essas práticas foram assimiladas ao sistema jurídico nacional, sendo influenciadas pelo modelo europeu de justiça (FRISON, 2024). A primeira menção normativa expressa à Conciliação no Brasil ocorreu na Constituição Imperial de 1824, que, em seus artigos 160 e 161, estabelecia a obrigatoriedade da tentativa de conciliação antes do ajuizamento de determinadas demandas (SENADO FEDERAL, 2013).

Posteriormente, o Código de Processo Criminal de 1832 reforçou esse mecanismo, introduzindo a Conciliação como meio de resolução extrajudicial de litígios penais. A Constituição Republicana de 1891 manteve a previsão da Conciliação, demonstrando a continuidade do interesse do legislador em fomentar soluções consensuais. Todavia, foi somente no século XX que a Conciliação e a Mediação começaram a ser estruturadas de maneira mais sólida no ordenamento jurídico brasileiro. Outrossim, o Código de Processo Civil de 1973, em seu artigo 331, determinou a realização de audiências de conciliação no âmbito judicial, consolidando a tentativa de acordo como parte do procedimento processual.

A Lei nº 8.952/1994 aprimorou esse dispositivo, conferindo maior efetividade às soluções negociadas. No entanto, a regulamentação mais abrangente veio com a Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) e com o Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), garantindo maior celeridade e segurança jurídica às decisões consensuais. A institucionalização desses métodos foi consolidada pela Resolução nº 125/2010 do CNJ, que estabeleceu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos (CNJ, 2010). Esse marco normativo impulsionou a criação dos CEJUSCs, estruturando a Conciliação e Mediação em âmbito nacional e fortalecendo a cultura da pacificação social. (FRISON, 2024).

A implementação do Código de Processo Civil em 2015 (CPC/2015) consolidou essa evolução ao tornar obrigatória a audiência de Conciliação ou Mediação no início dos processos judiciais (artigo 334), salvo quando o direito em disputa não admite autocomposição ou quando as partes, de forma voluntária e expressa, declararem o seu desinteresse em participar da

audiência conciliatória (art. 334, §4º), permitindo que as partes pudessem optar pela Conciliação, mediação ou outros métodos consensuais previstos no artigo 3º, §3º do CPC. Ademais, os artigos 165 a 175 do CPC disciplinam de forma abrangente a atuação dos conciliadores e mediadores, conferindo maior segurança jurídica e institucionalidade a esses procedimentos.

O Poder Judiciário brasileiro, atento às transformações sociais e à crescente demanda da sociedade por soluções mais céleres e eficazes para a resolução de disputas, tem buscado, continuamente mecanismos para reduzir o excesso de litigiosidade e promover um sistema de justiça mais acessível e harmonizado. Nesse contexto, os CEJUSCs refletem a necessidade de adaptação do sistema judiciário às novas exigências sociais, sendo instituídos, com o objetivo de oferecer alternativas para a resolução de conflitos de maneira consensual, por meio de instrumentos como a Conciliação e a Mediação, valorizando métodos que assegurem a construção de soluções mais eficientes e menos onerosas às partes, garantido as proteções processuais ao cidadão, e fornecendo soluções mais justas (BACELLAR, 2012).

Os CEJUSCs foram instituídos como parte da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, em conformidade com a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Esses centros possuem como objetivo principal promover a cultura da pacificação social, oferecendo um espaço estruturado para a autocomposição e promovendo a Conciliação e a Mediação como meios preferenciais de resolução de litígios.

2116

A função primordial dos CEJUSCs é atuar na desjudicialização de conflitos, proporcionando aos cidadãos uma alternativa célere e acessível para solucionar suas controvérsias sem recorrer a um processo judicial demorado e oneroso. Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2015), defendem que os meios autocompositivos, quando adequadamente utilizados, promovem não apenas a redução da litigiosidade, mas também uma justiça mais eficiente e voltada à pacificação social.

Os CEJUSCs operam em duas frentes principais: a fase pré-processual (extrajudicial) e a fase processual (judicial). Na fase pré-processual, o objetivo fundamental consiste na prevenção de litígios, incentivando a autocomposição de disputas antes da propositura de uma ação judicial. A Reclamação Pré-processual é um instituto de extrema relevância nesta fase, pois permite que as partes busquem os CEJUSCs para uma tentativa de resolução célere e harmoniosa, com o auxílio de profissionais, essa abordagem inovadora de resolução de litígios possibilita que as partes cheguem a um consenso de forma espontânea e mais ágil, evitando eventuais desgastes que um processo judicial pode ocasionar às partes (SCHACTAE, 2021).

Neste contexto a Reclamação Pré-processual, se configura como uma ferramenta de grande importância na fase extrajudicial, pois permite que disputas relacionadas a direitos de família, relações de consumo, questões trabalhistas e de outras áreas sejam resolvidas de forma mais rápida e eficaz, sem a necessidade de recorrer ao judiciário. A atuação dos CEJUSCs nessa fase está voltada para a prevenção, evitando que as partes sigam para o processo judicial, uma vez que muitas das questões que surgem no cotidiano podem ser resolvidas por meio da autocomposição, sem a necessidade de um terceiro (TONIN, 2019).

Quando a tentativa de resolução de conflitos na fase extrajudicial não é bem-sucedida, a via judicial surge como *último ratio*, ou seja, uma última alternativa para a resolução dos litígios (ANDREWS, 2013). Mesmo na fase processual, o juiz possui a prerrogativa de designar uma audiência de Conciliação ou Mediação a qualquer momento, especialmente quando vislumbrar a possibilidade de um acordo entre as partes. Esta medida está em estrita consonância ao princípio da busca por soluções consensuais ao longo de todo o trâmite processual, reforçando a premissa de que o Judiciário deve sempre tentar promover a pacificação social e a resolução eficiente dos litígios, mesmo após a instauração do processo judicial.

Nesta etapa os CEJUSCs continuam a desempenhar um papel de extrema relevância, em conformidade com a Resolução nº 125/2010 do CNJ, sendo encarregados pela execução das audiências de Conciliação e Mediação, desde que tenha a anuência das partes e que estas ocorram antes do prazo para contestação, conforme disposto no artigo 334 do CPC. A partir desta fase, surge um novo objetivo: além de promover a resolução consensual do litígio, se objetiva também evitar o prolongamento indesejado do processo, evitando a imposição de uma sentença que acarrete maior onerosidade para uma das partes, o que dificultaria a construção de um consenso mutuamente benéfico.

Portanto, a atuação dos CEJUSCs, aliada à implementação do instrumento da Reclamação Pré-processual e ao uso de métodos autocompositivos como a Conciliação e Mediação tanto na fase extrajudicial quanto processual, desempenham um papel significativo na redução da litigiosidade, não apenas no Estado do Tocantins, mas em todo o território nacional. Somente no âmbito previdenciário, foram homologados mais de meio milhão de acordos até outubro de 2024. (CNJ, 2024). O que evidencia a eficácia da adoção dos métodos autocompositivos na promoção de soluções rápidas e acessíveis, minimizando a necessidade de uma decisão impositiva, que possa ser mais onerosa e prolongada para as partes envolvidas. (SCHACTAE, 2021).

### 3. A RECLAMAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL NOS CEJUSCs: LEGISLAÇÃO, TRÂMITE E IMPACTOS POSITIVOS

A Reclamação Pré-processual constitui um mecanismo fundamental para a promoção da resolução pacífica de conflitos, funcionando como uma ferramenta eficaz na prevenção da judicialização excessiva e na efetividade na solução de litígios. Seu embasamento normativo encontra respaldo na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que estabeleceu a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse. A resolução orienta os tribunais a adotar mecanismos alternativos para resolução de controvérsias, com ênfase na negociação, destacando a Conciliação e a Mediação como instrumentos centrais para a resolução de disputas e a garantia de uma "ordem jurídica justa", alinhadas aos princípios da justiça e da pacificação social. (CNJ, 2010).

Nos CEJUSCs, este procedimento preliminar é iniciado por meio da manifestação voluntária de uma das partes interessadas, que pode ocorrer tanto de forma presencial ou por solicitação online. Neste procedimento, a parte requerente preenche o formulário de Reclamação Pré-Processual, por onde descreve as partes envolvidas no conflito e fornece elementos essenciais para compreensão do litígio. Posterior a isso, a equipe do CEJUSC realiza uma triagem inicial para verificar a viabilidade do pedido, levando em consideração a natureza do conflito e a possibilidade de resolução extrajudicial, conforme estabelecido no Guia Básico do Procedimento Pré-processual disponibilizados por alguns Tribunal de Justiça. (TJBA, 2023).

2118

Após a confirmação da viabilidade do requerimento, é agendada uma audiência de Conciliação ou Mediação, conduzida por profissionais especializados que auxiliam as partes na construção de um acordo equilibrado e satisfatório, buscando o entendimento mútuo e a satisfação das necessidades de ambas as partes. (BACELLAR, 2012).

Quando um consenso é alcançado, o profissional redige o Termo de Acordo, que é lido e validado pelas partes. Esse termo possui força de título executivo judicial, proporcionando segurança jurídica à solução obtida (NASSIF 2005). Em caso de inadimplemento por qualquer das partes, a outra pode recorrer ao Judiciário para exigir o cumprimento do acordo, tornando a medida ainda mais eficaz e confiável. Nos casos em que a tentativa de acordo não seja exitosa, o interessado será orientado a buscar a via judicial adequada para o prosseguimento da demanda.

O papel dos métodos autocompositivos, dentro do contexto dos CEJUSCs, não se limita apenas à resolução de disputas extrajudiciais, mas também desempenha um papel socioeducativo, pois fornece assistência aos cidadãos ajudando-lhes a compreenderem, de forma

mais objetiva, os seus direitos e na tomada de conhecimento sobre a existência de soluções alternativas ao modelo tradicional. A doutrina e a jurisprudência pátria reconhecem que meios alternativos de resolução de conflitos são fundamentais para viabilizar esse direito de forma adequada e acessível (MENDONÇA, 2016).

A adoção de técnicas de resolução pacífica de disputas no Estado do Tocantins, tem resultado em índices positivos, os quais demonstram a capacidade que esses mecanismos possuem de promover uma redução do número de processos que chegam ao Poder Judiciário, e de fomentar a cultura de resolução pacífica de conflitos. Somente em 2024, foram realizadas 170 audiências pré-processuais no CEJUSC Polo de Palmas (TJTO, 2024), refletindo um avanço expressivo na promoção do acesso à justiça.

Além disso, a realização de mutirões anuais de Conciliação pelos CEJUSCs, mobilizando o judiciário e a sociedade civil, fortalece a cultura de autocomposição, incentivando a colaboração e a busca por soluções colaborativas, assim o Tocantins como outras unidades da federação, passa a adotar uma postura mais resolutiva e menos burocrática, beneficiando diretamente os cidadãos. (SALES; CHAVES, 2014).

Deste modo, os CEJUSCs, especificamente no Tocantins, desempenham um papel fundamental na transformação da sociedade tocantinense, ao proporcionar um acesso à justiça mais célere e menos oneroso, aproximando a população do Judiciário com transparência e simplicidade. Além disso, contribuem decisivamente para a disseminação de uma cultura de pacificação, alterando a forma como a sociedade lida com os conflitos. Consolidando-se como uma política pública indispensável para o desenvolvimento de um sistema de justiça que valoriza a Conciliação e Mediação o que contribui para uma maior inclusão social e justiça mais próxima ao cidadão, alinhado com os princípios do Conselho Nacional de Justiça. (TJTO, 2024).

Contando atualmente com 39 CEJUSCs distribuídos por todo o estado, incluindo 2 (dois) centros temáticos - o CEJUSC ULBRA, que trata de questões relacionadas ao superendividamento, e o CEJUSCAF especializado em Conflitos ambientais e fundiários - o Tocantins avança na promoção do acesso à justiça, assegurando que as demandas da população sejam atendidas de forma mais célere e efetiva. Sendo assim, os CEJUSCs do Estado do Tocantins consolidam-se como uma política pública essencial para o fortalecimento da Conciliação e Mediação, refletindo o compromisso do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJ/TO) com uma justiça acessível e alinhada aos princípios do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).



Apesar dos impactos positivos gerados pela promoção de métodos consensuais de resolução de conflitos, a sociedade brasileira, historicamente marcada pela cultura do litígio, enfrenta resistências em relação às iniciativas de pacificação social. Diante disso, é imprescindível que os tribunais de todo o país promovam e incentivem a adoção desses métodos, uma vez que o modelo contencioso nem sempre é o mais adequado para resolver determinadas disputas. Para Grinover (2015) e Goretti (2016), é fundamental focar na análise das causas subjacentes da litigiosidade, e fomentar iniciativas institucionais para expandir a cultura da conciliação, transformando a abordagem tradicional dos conflitos.

Essa atuação será detalhada no próximo tópico, no qual, por meio da apresentação de dados estatísticos, serão demonstrados a expansão e impactos positivos de tais métodos, resultantes da implementação de iniciativas institucionais disseminadas pelos Tribunais de Justiça, com destaque à atuação do Poder Judiciário do Estado do Tocantins.

#### **4. IMPACTO DAS INICIATIVAS INSTITUCIONAIS NA EXPANSÃO DA CULTURA DA AUTOCOMPOSIÇÃO**

##### **4.1 Valores Acordados pelos CEJUSCs das Comarcas do Tocantins em 2024**

Avaliar o caráter democrático dos meios consensuais de resolução de controvérsias, em uma sociedade excessivamente litigiosa constitui um desafio que transcende o simples debate sobre a eficácia dessas abordagens. Conforme enfatizado por Cabral (2017), a efetividade dessas práticas exige a atuação integrada de uma rede que envolva todos os órgãos do Judiciário, além de colaborações com organizações públicas e privadas, como universidades e outras instituições de ensino, com o objetivo de promover uma abordagem inovadora na resolução de litígios (CNJ, 2015).

Em atenção ao entendimento de Cabral, torna-se fundamental destacar os números expressivos decorrentes das audiências de Conciliação e Mediação realizadas em âmbito, pré-processual e processual ao longo de 2024 pelos CEJUSCs, com destaque para as demandas questões cíveis e de família. De acordo com os dados mais recentes do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) do TJTO, o montante homologado ao longo do período alcançou cerca de R\$206.500.005,02 beneficiando 5.504 cidadãos em todas as regiões do Estado. Esses números refletem não apenas a efetividade dos acordos celebrados, mas também a capacidade dos CEJUSCs de promover um ambiente propício ao diálogo e à resolução pacífica de conflitos (TJTO, 2024).

Os dados mencionados são encaminhados mensalmente pelos servidores dos CEJUSCs Polos ao NUPEMEC, o que permite a transparência e o acompanhamento atualizado da evolução das práticas conciliatórias em cada comarca do Estado. Entre os valores alcançados pelos Cejuscs Polos em audiências exitosas, destacam-se entre os 12 Polos, os seguintes: Paraíso, com R\$41.235.434,27; Palmas, com R\$26.764.588,19; Araguaína com R\$17.712.522,23; Gurupi, com R\$8.339.339,96; e também o CEJUSC de 2º Grau, com R\$5.568.267,63. (NUPEMEC TJTO, 2024).

Diante dos dados apresentados, é importante destacar o resultado expressivo de acordos homologados em segunda instância pelo CEJUSC de 2º Grau, considerando que os processos em tramitação na esfera recursal geralmente já arrastam por anos nos tribunais, em razão da interposição e julgamento de recursos que demandam mais tempo para uma solução definitiva. O desempenho do CEJUSC de 2º Grau, portanto, merece destaque, pois demonstra que os procedimentos conciliatórios podem proporcionar soluções eficazes e mais céleres, mesmo para conflitos mais complexos que antigos que já tramitam na justiça há um tempo.

Em virtude disso, a relevância dessa unidade é inegável, visto que contribui significativamente para a redução da sobrecarga no sistema judiciário, promovendo o acesso à justiça de forma mais eficiente e humana, também no âmbito do segundo grau. Isto posto, a descentralização dos CEJUSCs pelo Estado e sua atuação em diferentes instâncias demonstram a eficácia do modelo de solução de conflitos, que promove a justiça de forma mais ágil e acessível à população (CNJ, 2024).

#### **4.2. Resultados da XIX Semana da Conciliação nos CEJUSCs em 2024**

Em consonância com a perspectiva de Cabral, a Semana Nacional de Conciliação (SNC), instituída pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), é realizada todos os anos, durante o mês de novembro, se consolidou como uma das principais iniciativas de pacificação social no Brasil. Desde sua criação em 2006, a SNC promove a cooperação entre nos Tribunais de Justiça, do Trabalho, Federais, NUPEMECs e CEJUSCs, fomentando soluções efetivas por meio da Conciliação e Mediação em âmbito processual e pré-processual.

A Semana Nacional de Conciliação (SNC) abrange uma gama de demandas, incluindo litígios cíveis, familiares e até mesmo criminais (JECRIM), contemplando também as reclamações Pré-processuais, prevendo eventual formalização de um processo judicial. Além disso, a SNC promove ações de cidadania, como a emissão de documentos pessoais (RG, CPF,

certidões), orientação jurídica, e serviços de assistência social, serviços de extrema importância para assegurar um maior acesso da população ao sistema de justiça.

Embora as conciliações e mediações realizadas durante a Semana Nacional de Conciliação sejam predominantemente processuais, ou seja, aquelas que ocorrem quando o caso já está em trâmite na Justiça, observa-se um volume expressivo de acordos realizados em pré-processuais, provenientes do instituto da Reclamação Pré-processual. Essa modalidade de audiência ocorre antes mesmo de o processo ser instaurado, com o próprio interessado buscando, de maneira espontânea, a resolução de disputas com o suporte de profissionais devidamente capacitados, alinhados à Resolução nº 125/2010 do CNJ, reduzindo o acervo processual e promovendo a pacificação social.

A SNC possui como objetivo, principalmente, consolidar a Conciliação e Mediação como formas alternativas e eficazes de resolução de conflitos, oferecendo uma alternativa ao processo judicial tradicional, que frequentemente se caracteriza pela morosidade e altos custos às partes. Para Watanabe (2012), a resolução consensual encurta os prazos e reduz os custos dos processos judiciais, beneficiando tanto o sistema judiciário quanto os cidadãos, ao tornar o acesso à justiça mais rápido e menos oneroso.

A iniciativa representa uma das maiores expressões da Política Pública Adequada de Tratamento de Conflitos do CNJ, e reforça a importância da cultura do diálogo e da pacificação social. Durante o evento, os Tribunais de Justiça de todo o país selecionam os processos com maior potencial de acordo e convidam as partes envolvidas a participarem das audiências de conciliação e/ou mediação. Além disso, o cidadão ou à instituição, de maneira voluntária, pode procurar o tribunal em que seu litígio tramita para solicitar a inclusão do processo na Semana Nacional de Conciliação, caso preencha os requisitos necessários. 2122

Os dados recentes disponibilizados pelo CNJ revelam que, durante a XIX edição da SNC os CEJUSCs do Tribunal do Estado do Amazonas superaram todas as metas estabelecidas pelo CNJ e movimentaram mais de R\$ 84.408.271,63 em acordos exitosos, contabilizando: 21.550 pessoas atendidas, 12.515 acordos homologados, 12.416 audiências designadas, das quais, 9.466 foram realizadas, representando um índice de cumprimento de 76,24% da meta estabelecida pelo CNJ. (TJAM, 2024).

Cumprе ressaltar também o valor expressivo alcançado pelos CEJUSCs do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJ/MA), conforme relatório divulgado em 19/11/2024, pelo NUPEMEC do TJMA. Foram realizadas durante a SNC cerca de 4.788 audiências, resultando em 1.407

acordos homologados, abrangendo questões como divórcio, reconhecimento ou dissolução de união estável, pensão alimentícia, exame de DNA, Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO), renegociação de dívidas e cobranças. Movimentando R\$17,7 milhões, o índice de acordos representa 29,38%, dentro da meta estabelecida pelo CNJ. (TJMA, 2024).

Outro desempenho a ser destacado durante a SNC, é o do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), onde a adesão voluntária da sociedade à realização de acordos durante a SNC registrou um novo recorde. Ao decorrer de 2024 foram realizadas 24.350 audiências de mediação e conciliação, das quais 21.689 correspondem a sessões processuais, enquanto 2.661 a pré-processuais. Dentre esses números, 1.200 foram realizadas durante a XIX SNC, e finalizando o ano de com 42,2% de aprovação entre as partes envolvidas no litígio, conforme relatório divulgado pelo CNJ em 03 de janeiro de 2025. (CNJ, 2025).

Por fim, a apresentação dos resultados disponibilizados pelo CNJ e pelo NUPEMEC do TJTO evidenciam o impacto positivo dessa iniciativa na resolução de litígios, demonstrando a eficácia da implementação dos métodos autocompositivos, tanto em âmbito extrajudicial quanto processual, nas esferas cível, criminal (JECRIM), familiar e outras. Esses números ressaltam a relevância dessa abordagem para a redução do número de processos pendentes e a promoção da pacificação social.

De acordo com a Coordenadoria do NUPEMEC, o Poder Judiciário Tocantinense homologou mais de R\$5.000.000,00 em acordos exitosos, evidenciando um impacto significativo na resolução de processos e contribuindo para a efetividade do sistema judiciário tocantinense. Embora os relatórios publicados pelo CNJ não apresentem informações detalhadas sobre as matérias discutidas, é possível observar que, os acordos registrados refletem a atuação dos CEJUSCs em diversas áreas do direito, com ênfase para os casos cíveis, familiares e JECRIM. (TJTO, 2024).

Ao decorrer do evento foram designadas um total de 2.397 audiências, das quais foram realizadas 1.642, resultando em 1.169 acordos homologados. Sendo que, 97 foram realizados em âmbito pré processual e 257 acordos processuais, resultando no montante de R\$5.481.500,21. Ademais, foram atendidas 5.054 pessoas e realizadas 172 ações de cidadanias, como, emissão de documentos e certidões e orientação jurídica (TJTO, 2024).

Com base nos resultados demonstrados pelos tribunais, especialmente no Estado do Tocantins, a adoção de práticas institucionais como a Semana Nacional de Conciliação contribui significativamente para otimização e redução do acervo de processos em tramitação,

além de evitar a judicialização de litígios que poderiam ser resolvidos extrajudicialmente, fortalecendo a cultura da conciliação

A Semana Nacional de Conciliação oferece um acesso mais facilitado à justiça, permitindo que os cidadãos resolvam suas demandas de forma mais rápida. Como afirma a juíza Silvana Maria Parfieniuk, Coordenadora do NUPEMEC: “Com o acordo, é possível resolver um processo judicial que poderia demorar anos para chegar a uma sentença, passar por recurso, até se tornar um direito concreto.” (PARFIENIUK, 2024).

A homologação de acordos de forma exitosa em um curto espaço de tempo, conforme evidenciado nos dados estatísticos do desempenho anual e da SNC demonstra que a implementação dos métodos autocompositivos pelos CEJUSCs são, inegavelmente, instrumentos eficazes para a diminuição do tempo de espera por decisões judiciais definitivas. Essa agilidade não só beneficia as partes envolvidas nos conflitos, como também contribui para a eficiência do sistema judiciário como um todo.

Contudo, para garantir a continuidade e eficácia das iniciativas voltadas às práticas de Conciliação e Mediação nos CEJUSCs, é imprescindível a adoção de estratégias que potencializam ainda mais esses métodos. O investimento contínuo em práticas autocompositivas, juntamente com o fortalecimento das estruturas dos CEJUSCs, no que 2124  
concerne à modernização tecnológica e contínua capacitação e aperfeiçoamento técnico de mediadores e conciliadores e dos servidores dos CEJUSCs, é essencial não apenas para a manutenção, mas também para a ampliação da celeridade da prestação jurisdicional, não só no Tocantins, mas em todo território nacional.

Dessa forma, os Tribunais de Justiça não apenas deverão atender às crescentes demandas sociais por uma justiça mais ágil e eficiente, mas também adotar mecanismos e estratégias que reforcem a cultura da conciliação e do diálogo como instrumentos essenciais para a pacificação social.

## 5. ESTRATÉGIAS PARA FORTALECIMENTO DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NOS CEJUSCs

Em que pese tenham sido demonstrados a eficácia da implementação da Conciliação e Mediação em âmbito extrajudicial e processual para democratizar o acesso à justiça e promover a pacificação no Brasil, a plena efetivação desses métodos necessitam da ação de estratégias contínuas para fortalecimento da Política Adequada de Tratamento de Conflitos.

Na contemporaneidade não existe alternativa viável para um sistema jurídico inovador e eficiente senão a sua integração ao processo de modernização proporcionado pelas tecnologias digitais (SORRENTINO e COSTA NETO, 2020). Assim, a modernização tecnológica configura um dos pilares fundamentais para fortalecimento da Conciliação e Mediação no âmbito dos CEJUSCs, sendo o uso de plataformas digitais para a realização de audiências remotas (inicialmente adotadas como alternativa ao cenário pandêmico oriundo da COVID-19) um avanço essencial para otimizar os serviços.

Mesmo após período pandêmico, as audiências virtuais e/ou tele presenciais se consolidaram como um mecanismo indispensável ao Poder Judiciário em todo o país, proporcionando benefícios notáveis, como a superação de barreiras geográficas e viabilizam a presença de indivíduos que, por diversos motivos, teriam dificuldades em comparecer fisicamente (DIAS, 2023). Concomitante às audiências virtuais, a implementação de inteligência artificial (IA) na triagem e gestão dos conflitos possui o potencial de agilizar o fluxo processual, identificando demandas com maior probabilidade de acordo e as encaminhando para soluções adequadas, evitando a judicialização e promovendo resoluções mais rápidas e eficazes.

A Resolução CNJ nº 332/2020 buscou preencher a lacuna existente no direito sobre o uso da IA no Judiciário, estabelecendo diretrizes que reforçam sua aplicação de forma ética para aumentar a eficiência processual, garantindo transparência e governança. Além disso, a mencionada normativa busca assegurar que o uso de IA contribua na promoção do bem-estar dos jurisdicionados e para uma prestação equitativa da jurisdição (CNJ, 2020).

2125

No entanto, conforme preceituado por Spengler e Moraes (2019), assegurar uma conexão igualitária à internet é essencial para que todos possuam acesso aos serviços, para que as audiências conciliatórias realizadas na modalidade virtual, sejam, de fato, acessíveis a todos. Muitas vezes a falta de recursos tecnológicos pelos usuários, como smartphones, ou conexão à internet, podem dificultar ou até mesmo excluir os indivíduos do alcance dos serviços, especialmente em regiões mais afastadas dos grandes centros urbanos e socialmente vulneráveis, onde o acesso à justiça é mais restrito (MARTINS, 2017).

Diante disso, é necessário manter alternativas híbridas, assegurando que a prestação de serviços presenciais nos CEJUSCs seja constantemente aprimorada, dispendo de infraestrutura e modernização tecnológica com o objetivo garantir que todos, independentemente do seu nível socioeconômico ou cultural, possam usufruir das vantagens da Conciliação e Mediação (TJTO, 2024).

Para tanto, é imprescindível o investimento em modernização tecnológica e na capacitação contínua dos profissionais e servidores atuantes nos Centros, uma vez que, alguns CEJUSCs de Comarcas menores ainda carecem de equipamentos tecnológicos adequados para viabilizar audiências virtuais e tele presenciais, bem como para o uso eficiente de inteligência artificial.

Como alternativa a tais empecilhos, os Tribunais devem priorizar a consolidação da alocação de recursos para garantir suporte técnico eficiente e expandir o desempenho operacional das unidades judiciárias. Além disso, se torna indispensável monitorar e avaliar continuamente os impactos das tecnologias implementadas, bem como contar com mecanismos efetivos de supervisão humana para evitar decisões automatizadas desprovidas de devido controle e revisão, garantindo qualidade e segurança dos serviços prestados aos jurisdicionados, conforme diretrizes do CNJ.

Concomitante a essas ações, os Tribunais devem buscar regulamentar a aplicação de IA no âmbito dos CEJUSCs, por intermédio de normas que mitiguem vieses e garantam e garantam a segura aplicabilidade dos sistemas, nos termos da Resolução CNJ nº 332/2020. O uso das tecnologias adotadas deve estar em conformidade com políticas rigorosas de proteção de dados e privacidade, garantindo que a aplicação da inteligência artificial nos CEJUSCs ocorra de maneira ética e segura, em estrito respeito à Lei Geral de Proteção de Dados, (Lei nº 13.709/2019, LGPD).

2126

Além da necessidade de adoção de estratégias para modernização tecnológica dos serviços prestados pelos CEJUSCs, a capacitação e aperfeiçoamento contínuo dos conciliadores, mediadores e dos servidores atuantes nos CEJUSCs são fatores essenciais para o fortalecimento e êxito dos métodos autocompositivos. A atuação desses profissionais transcende a simples resolução de litígios, impactando diretamente a pacificação social e a reconstrução de relações interpessoais, promovendo uma justiça mais acessível e humanizada.

Conforme preconiza o artigo 5º da Resolução nº 28 do TJTO, são atribuições do NUPEMEC:

I – propor à Escola Superior de Magistratura Tocantinense (ESMAT) a realização de cursos e eventos sobre os métodos consensuais de solução de conflitos, visando a capacitação e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores, mediadores, facilitadores restaurativos, expositores de Oficina de Divórcio e Parentalidade e público em geral.

A formação e atualização permanente são medidas extremamente necessárias para que os profissionais possam lidar de maneira eficiente, com uma ampla gama de conflitos, incluindo questões jurídicas mais complexas e situações que envolvem maior vulnerabilidade emocional. Em grande parte das situações, a falta de diálogo e as desavenças acumuladas transformam a audiência em um ambiente hostil, o que dificulta qualquer possibilidade de acordo, contudo a atuação qualificada do conciliador ou mediador pode mudar esse cenário.

Um exemplo emblemático é recorrente ocorre em audiências de mediação envolvendo questões relacionadas à guarda, pensão alimentícia ou regulamentação de visitas, nas quais os genitores, muitas vezes, chegam em intenso conflito, sem qualquer comunicação entre si. Ao decorrer da audiência, o profissional por meio da aplicação de técnicas apropriadas, como a Comunicação Não Violenta (CNV), que propõe o uso de uma linguagem clara, positiva, respeitosa (MARSHAL, 2016).

Ao utilizar os elementos da CNV de forma apropriada para enquadrar as participações das partes em uma audiência, o mediador pode auxiliar as partes a compreenderem que, independentemente das divergências pessoais, a construção de um canal de diálogo respeitoso é essencial para o bem-estar emocional e psicológico dos filhos. Ainda que o objetivo principal da demanda não seja esse, um efeito positivo colateral pode ser o restabelecimento de uma comunicação minimamente saudável entre os pais, reforçando a importância da parentalidade responsável.

2127

Atualmente, o NUPEMEC do Tribunal de Justiça do Tocantins, em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT), desempenha um papel fundamental na formação e capacitação permanente de conciliadores, mediadores e demais profissionais envolvidos nos métodos consensuais de solução de conflitos, nos termos da Resolução nº 28, realizando além de formações e aperfeiçoamentos, eventos como seminários e *workshops*. Além disso, para ampliar o alcance e qualidade das capacitações fornecidas, o TJTO estabelece convênios e parcerias com instituições públicas e privadas, atendendo aos objetivos previstos na Resolução nº 125 do CNJ (TJTO, 2010).

Portanto, é de conhecimento geral que o investimento contínuo em modernização tecnológica e no aperfeiçoamento de conhecimentos, tanto técnicos quanto emocionais, de conciliadores e mediadores, é de extrema importância para aprimorar suas atuações e tornar os serviços mais acessíveis à sociedade. Assim, a utilização de instrumentos tecnológicos atualizados e a permanente capacitação dos profissionais, configuram instrumentos



indispensáveis para a construção de uma cultura de pacificação social e resolução eficiente de conflitos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação dos Centros Judiciários de Soluções de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) no Estado do Tocantins, assim como em outros estados, tem sido essencial para a promoção de um acesso à justiça mais célere, inclusivo e efetivo, alinhado aos princípios da pacificação social e da cooperação. A demonstração dos dados referentes à estatística Anual dos CEJUSCs e da XIX Semana Nacional de Conciliação demonstra que a implementação da Reclamação Pré-processual em paralelo aos instrumentos da Conciliação e a Mediação, contribui para a redução do número de processos judicializados, pois proporcionam soluções mais rápidas e satisfatórias, além de consolidar a prática do diálogo e da autocomposição, consolidando-se como instrumentos indispensáveis para a democratização do acesso à justiça.

Os acordos homologados e os valores significativos alcançados durante a SNC em estados como Amazonas, Maranhão, Rio de Janeiro e Tocantins, reforçam a relevância desses métodos para a melhoria da eficiência organizacional do Judiciário. Os resultados apresentados confirmam que os objetivos propostos pelo estudo foram alcançados, demonstrando que os institutos de Conciliação e Mediação são práticas viáveis para a resolução de conflitos tanto em fases pré-processuais, por meio da RPP, quanto em demandas em tramitação.

2128

Apesar dos impactos positivos demonstrados, o estudo também evidenciou necessidade de investimento constante em modernização tecnológica, como também na integração de novas soluções tecnológicas como o desenvolvimento do uso de ferramentas como a Inteligência Artificial (IA), ampliando o alcance e eficiência dos serviços prestados. Ademais, destacou-se também a importância da capacitação contínua dos profissionais, com o objetivo de consolidar, de fato, a aplicabilidade desses métodos como um instrumento alternativo eficaz à jurisdição tradicional.

Os impactos positivos observados reforçam a importância de consolidar essas práticas como uma política pública estruturante do sistema judiciário. A redução significativa de ajuizamento de demandas em fase pré-processual e a resolução de conflitos de forma célere e econômica em conflitos em tramitação refletem diretamente na melhoria da eficiência organizacional e na satisfação das partes envolvidas. O papel dos CEJUSCs não consiste em “desafogar o Judiciário”, mas em promover uma transformação cultural, valorizando o

restabelecimento do diálogo e a cooperação entre as partes como pilares de uma sociedade mais justa e harmônica, viabilizando a construção soluções personalizadas que atendam melhor aos interesses dos participantes.

Diante do exposto, recomenda-se, portanto, a ampliação do uso de plataformas digitais para a realização de audiências virtuais, além da integração de inteligência artificial (IA) para otimizar a triagem de conflitos nos termos da resolução 332/20 do CNJ, encaminhado àqueles com maior probabilidade de acordo para a realização das audiências de Conciliação ou Mediação. Para pesquisas futuras, sugere-se um estudo mais detalhado sobre as diferenças e barreiras existentes na implementação dos CEJUSCs, considerando fatores como recursos disponíveis, capacitação de mediadores, infraestrutura tecnológica e adesão da população.

Portanto, com base no estudo realizado, pode-se constatar que a implementação satisfatória dos mecanismos de Conciliação e Mediação nos CEJUSCs, tanto no Estado do Tocantins quanto em todo o Brasil, demanda esforços integrados e ininterruptos. Esses esforços devem incluir investimentos financeiros e esforços dedicados ao desenvolvimento, aperfeiçoamento e manutenção da infraestrutura tecnológica necessária para promover, de maneira contínua, uma prestação jurisdicional de qualidade pelos CEJUSCs.

Adicionalmente, é necessário que os Tribunais assegurem a capacitação e 2129  
aprimoramento dos conciliadores e mediadores judiciais, com o propósito de aprimorar não apenas as competências técnicas, mas também a capacidade de adaptação às mudanças no contexto social, nas demandas da sociedade e na evolução da implementação das práticas de resolução de conflitos. Esses fatores são essenciais para que os CEJUSCs possam manter o padrão dos serviços fornecidos e assegurar a eficácia no desempenho de resultados positivos, conforme evidenciado pelos índices aferidos em 2024.

Ao implementar esses investimentos de forma constante, será possível consolidar essas práticas como ferramentas essenciais para a modernização da administração da justiça. Será possível, ainda, aumentar a busca e adesão da sociedade por essas abordagens não litigiosas de resolução de conflitos, fortalecendo a confiança da população no sistema de justiça diferente do modelo litigioso tradicional.

Assim, espera-se que o referido artigo colabore na formulação de políticas públicas pelo CNJ e pelos Tribunais que não apenas maximizem as vantagens da Conciliação e Mediação, mas também estabeleçam uma prestação jurisdicional com um olhar humanizado, que vai além da mera aplicação da norma jurídica, buscando considerar as circunstâncias emocionais, sociais

e psicológicas dos envolvidos, oferecendo soluções mais adequadas e sensíveis à realidade das partes, estando apto a responder às demandas de uma sociedade em incessante transformação.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**ANDREWS, Neil.** Andrews on Civil Processes: Court Proceedings. v. 1. Intersentia, 2013. Disponível em: <https://archive.org/details/andrewsoncivilprooiorandr>. Acesso em: 29 nov. 2024.

**BACELLAR, Roberto Portugal.** Mediação e arbitragem. São Paulo: Saraiva, 2012. Disponível em: [https://www.academia.edu/33086043/LIVRO\\_Mediacao\\_e\\_Arbitragem\\_Roberto\\_Portugal\\_Bacellar](https://www.academia.edu/33086043/LIVRO_Mediacao_e_Arbitragem_Roberto_Portugal_Bacellar). Acesso em: 01 mar. 2025.

**BRAGA NETO, Adolfo.** Alguns aspectos relevantes sobre a mediação de conflitos. In: **GRINOVER, Ada Pellegrini (Coord.)**. Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <https://pergamum-biblioteca.pucpr.br/acervo/5069915>. Acesso em: 02 mar. 2025.

**BRASIL.** Constituição Política do Império do Brasil. 1824. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao24.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm). Acesso em: 28 fev. 2025.

**BRASIL.** Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 jan. 1973. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/15869.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15869.htm). Acesso em: 28 fev. 2025.

**BRASIL.** Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, 17 mar. 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm). Acesso em: 28 nov. 2024.

**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. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13140.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13140.htm). Acesso em: 28 fev. 2025.

**BRASIL.** Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Diário Oficial da União, Brasília, 15 ago. 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/esporte/pt-br/aceso-a-informacao/lgpd>. Acesso em: 28 fev. 2025.

**BRASIL.** Conselho Nacional de Justiça. Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos: NUPEMECs e CEJUSCs. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/perguntas-frequentes-7/politica-judiciaria-nacional-nupemecs-e-cejuscs/>. Acesso em: 28 fev. 2025.

**CABRAL, Trícia Navarro Xavier.** A evolução da conciliação e da mediação no Brasil. Vol. 1. Rio de Janeiro, Revista FONAMEC, 2006. E-book. Disponível em: [https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumeI/revistafonamec\\_numeroivolume1\\_354.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumeI/revistafonamec_numeroivolume1_354.pdf). Acesso em: 02 mar. 2025.

**CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ).** Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a instituição da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos no âmbito do Poder Judiciário. Diário Oficial da União, Brasília, 29 nov. 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 29 nov. 2024.

**CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ).** Resolução nº 332, de 21 de agosto de 2020. Dispõe sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso de Inteligência Artificial no Poder Judiciário e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 21 ago. 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3429>. Acesso em: 27 fev. 2025.

**CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ).** Guia de Conciliação e Mediação: Orientações para implantação de CEJUSCs. 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8edo5.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2025.

**CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ).** Justiça homologou mais de meio milhão de acordos previdenciários até outubro de 2024. 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-homologou-mais-de-meio-milhao-de-acordos-previdenciarios-ate-outubro-de-2024/#:~:text=Justi%C3%A7a%20homologou%20mais%20de%20meio,outubro%20de%202024%20%2D%20Portal%20CNJ>. Acesso em: 28 fev. 2025.

2131

**CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.** Núcleo de conciliação do RJ registra recorde em busca por acordos na Justiça. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/nucleo-de-conciliacao-do-rj-registra-recorde-em-busca-por-acordos-na-justica/>. Acesso em: 09 mar. 2025.

**DIAS, Thiana Galdino.** Virtualizações cíveis e acesso à justiça: estudo de caso do Centro Judiciário De Solução De Conflitos E Cidadania (CEJUSC) do Recife no período de 2020 a 2022. 2023. 228 f. Dissertação (Mestrado em Direito, Mercado, Compliance e Segurança Humana) - Faculdade CERS, Recife, Pernambuco, 2023. Acesso em: 03 mar. 2025.

**FRISON, Mayra Figueiredo.** Mediação e conciliação no Brasil: uma breve análise da evolução histórica e implicações jurídicas. Revista Ibérica do Direito, UNIFEOB - Centro Universitário Fundação de Ensino Octávio Bastos. Disponível em: <https://www.revistaibericadodireito.pt/index.php/capa/issue/view/9/8>. Acesso em: 28 fev. 2025.

**GORETTI, R.** Mediação e Acesso à Justiça. Salvador: Juspodivm, 2016. Acesso em 02 mar. 2025.

**LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade.** Metodologia Científica. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em: <https://www.meulivro.biz/metodologia/3358/fundamentos-de-metodologia-cientifica-lakatos-marconi-8-ed-pdf/>. Acesso em: 27 fev. 2025.

**MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel.** Novo Curso de Processo Civil – Tutela dos Direitos Mediante Procedimento Comum. v. 2. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 47. Acesso em: 01 mar. 2025.

**MARTINS, Dayse Braga.** A Jurisdição no Contexto da Constitucionalização do Direito e a Instituição do Novel Princípio da Consensualidade: Análise da Indispensável Requalificação de Mediadores e Conciliadores Judiciais Dentre as Profissões Jurídicas. 2017. 511 f. Tese (Doutorado em Direito) – (UNIFOR), Fortaleza, 2017. Disponível em: <https://uol.unifor.br/auth-sophia/exibicao/i8502>. Acesso em: 30 nov. 2024.

**MORAIS, José Luiz Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion.** Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição! 4. ed., rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2019. Disponível em: [https://www.academia.edu/50602219/Media%C3%A7%C3%A3o\\_e\\_Arbitragem\\_Alternativas\\_%C3%A0\\_Jurisdi%C3%A7%C3%A3o](https://www.academia.edu/50602219/Media%C3%A7%C3%A3o_e_Arbitragem_Alternativas_%C3%A0_Jurisdi%C3%A7%C3%A3o). Acesso em: 01 dez. 2024.

**NASSIF, Elaine.** Conciliação judicial e indisponibilidade de direitos: paradoxos da "justiça menor" no processo civil e trabalhista. São Paulo: Editora LTr, 2005. Disponível em: [https://books.google.com.br/books/about/Concilia%C3%A7%C3%A3o\\_judicial\\_e\\_indisponibilidade.html?id=vGeLAAAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.br/books/about/Concilia%C3%A7%C3%A3o_judicial_e_indisponibilidade.html?id=vGeLAAAACAAJ&redir_esc=y). Acesso em: 28 nov. 2024.

**ROSENBERG, Marshall B.** Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2016. Disponível em: <https://bibliotecacomunitariafloramar.iibibliotecas.com.br/livro/54/digital>. Acesso em: 09 mar. 2025

2132

**SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano Chaves.** Conflito, Poder Judiciário e os equivalentes jurisdicionais: Mediação e Conciliação. Revista da AJURIS, Porto Alegre, v. 41, 2014. Disponível em: <http://ajuris.kinghost.net/OJS2/index.php/REVAJURIS/article/view/208/144>. Acesso em: 02 mar. 2025.

**SCHACTAE, Fabiane Mazurok.** Mediação pré-processual como instrumento de promoção do acesso à justiça: análise dos dados do CEJUSC da comarca de Ponta Grossa-PR. 2021. Universidade Estadual de Ponta Grossa, Ponta Grossa, 2021. Disponível em: [https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UEPG\\_5edboebeckddc4c7445d613aeeddbc38](https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UEPG_5edboebeckddc4c7445d613aeeddbc38). Acesso em: 01 mar. 2025.

**SENADO FEDERAL.** Tema é discutido no Brasil desde os tempos da colonização portuguesa. Agência Senado, 11 jun. 2013. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/especiais/especial-cidadania/arbitragem-traz-economia-e-rapidez-a-justica/tema-e-discutido-no-brasil-desde-os-tempos-da-colonizacao-portuguesa>. Acesso em: 01 mar. 2025.

**SORRENTINO, Luciana Yuki; COSTA NETO, Raimundo Silvino da.** O acesso digital à justiça: a imagem do Judiciário brasileiro e a prestação jurisdicional nos novos tempos. 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e>

produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2020/o-acesso-2013-digital-2013-a-justica-a-imagem-do-judiciario-brasileiro-e-a-prestacao-jurisdicional-nos-novos-tempos. Acesso em: 04 de mar. 2025.

**TJTO. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.** Semana da Conciliação: mais de 7 mil pessoas atendidas, cerca de R\$ 10 milhões acordados e vínculos restabelecidos nesta edição. Disponível em: <https://www.tjto.jus.br/comunicacao/noticias/semana-da-conciliacao-mais-de-7-mil-pessoas-atendidas-cerca-de-r-10-milhoes-acordados-e-vinculos-restabelecidos-nesta-edicao?highlight=WyJhdWRpXHUwMGVhbmNpYSIsImRlIiwY29uY2lsaWFcdTAwZTdcdTAwZTNvIlo=>. Acesso em: 28 nov. 2024.

**TONIN, Mauricio Morais.** Arbitragem, mediação e outros métodos de solução de conflitos envolvendo o poder público. São Paulo: Almedina, 2019. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/server/api/core/bitstreams/94224c05-8e24-4675-a72a-1ba3b88e99ef/content>. Acesso em: 27 fev 2025.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS.** Balanço final da XIX Semana Nacional da Conciliação no AM supera todas as metas e movimentou mais de R\$ 84 milhões. Disponível em: <https://www.tjam.jus.br/index.php/cgj-sala-de-imprensa/cgj-noticias/13002-balanco-final-da-xix-semana-nacional-da-conciliacao-no-am-supera-todas-as-metas-e-movimentou-mais-de-r-84-milhoes>. Acesso em: 03 mar. 2025.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO.** TJMA soma quase R\$ 18 milhões em acordos da Sema. Disponível em: <https://www.tjma.jus.br/midia/portal/noticia/515896/tjma-soma-quase-r-18-milhoes-em-acordos-da-se>. Acesso em: 03 mar. 2025.

2133

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS.** Resolução n.º 108, de 18 de dezembro de 2023. Dispõe sobre a Política Judiciária Estadual de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses e disciplina o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), do Poder Judiciário do Estado do Tocantins. Disponível em: <https://www.tjto.jus.br/elegis/Home/Imprimir/4326>. Acesso em: 03 mar. 2025

**WATANABE, Kazuo.** Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez (Org.). Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2012. p. 87-94. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/623908c2-c63b-46c8-ba07-a459de99749f>. Acesso em: 29 nov. 2024.