

O ACESSO À JUSTIÇA E A MEDIAÇÃO COMO PARADIGMA DE PACIFICAÇÃO SOCIAL: AVANÇOS, DESAFIOS E EFETIVIDADE PROCESSUAL

ACCESS TO JUSTICE AND MEDIATION AS A PARADIGM OF SOCIAL PACIFICATION: ADVANCES, CHALLENGES AND PROCEDURAL EFFECTIVENESS

ACCESO A LA JUSTICIA Y MEDIACIÓN COMO PARADIGMA DE PACIFICACIÓN SOCIAL: AVANCES, DESAFÍOS Y EFECTIVIDAD PROCESAL

Ana Maria Nóbrega Moreno¹

RESUMO: O presente estudo analisa o instituto da mediação como meio autocompositivo e humanizado de resolução de conflitos no contexto do sistema multiportas brasileiro, investigando seus avanços normativos e entraves estruturais. Diante da acelerada modernização do Poder Judiciário, a pesquisa examina os impactos da transformação digital sobre o acesso à justiça, com especial enfoque nos desafios trazidos pelos sistemas de inteligência artificial, pelos riscos de reprodução de vieses algorítmicos e pela necessidade de governança institucional estabelecida pela Resolução nº 615/2025 do CNJ. Por meio de uma revisão bibliográfica e documental de caráter crítico-analítico, confrontam-se os indicadores quantitativos de conciliação com a necessidade de preservação da dimensão humana e dialógica dos conflitos. Os resultados demonstram que, embora a tecnologia e as plataformas Online Dispute Resolution (ODR) ofereçam celeridade, sua plena efetividade depende de uma integração equilibrada que compatibilize a inovação tecnológica com a inclusão digital e a supervisão humana. Conclui-se que a consolidação de uma verdadeira cultura de paz exige o fortalecimento da formação interdisciplinar dos mediadores e uma governança ética que impeça a mecanização excessiva da justiça.

1

Palavras-chave: Acesso à justiça. Mediação. Sistema Multiportas. Inteligência Artificial. Governança Algorítmica.

ABSTRACT: The present study analyzes the institute of mediation as a self-compositional and humanized means of conflict resolution in the context of the Brazilian multidoor system, investigating its normative advances and structural obstacles. In view of the accelerated modernization of the Judiciary, the research examines the impacts of digital transformation on access to justice, with a special focus on the challenges brought by artificial intelligence systems, the risks of reproduction of algorithmic biases, and the need for institutional governance established by Resolution No. 615/2025 of the CNJ. Through a critical-analytical bibliographic and documentary review, the quantitative indicators of conciliation are confronted with the need to preserve the human and dialogical dimension of conflicts. The results demonstrate that, although Online Dispute Resolution (ODR) technology and platforms offer speed, their full effectiveness depends on a balanced integration that reconciles technological innovation with digital inclusion and human supervision. It is concluded that the consolidation of a true culture of peace requires the strengthening of the interdisciplinary training of mediators and ethical governance that prevents the excessive mechanization of justice.

Keywords: Access to justice. Mediation. Multidoor System. Artificial Intelligence. Algorithmic Governance.

¹ Graduada em Direito pelo Centro Universitário Maurício de Nassau. Pós-graduada pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) em Prática Judiciária. Especialista pela Escola de Magistratura da Paraíba (ESMA/PB).

1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça constitui um dos pilares fundamentais do Estado Democrático de Direito, na medida em que representa o mecanismo por meio do qual os direitos assegurados pelo ordenamento jurídico podem ser efetivamente concretizados. A Constituição Federal de 1988, ao consagrar o princípio da inafastabilidade da jurisdição, ampliou significativamente a proteção dos direitos fundamentais, impondo ao Estado o dever de assegurar não apenas o ingresso formal no Poder Judiciário, mas também uma tutela jurisdicional efetiva, tempestiva e capaz de solucionar adequadamente os conflitos sociais. Entretanto, a crescente judicialização das relações sociais produziu um expressivo aumento do volume de demandas submetidas ao Poder Judiciário brasileiro, contribuindo para a sobrecarga estrutural dos tribunais e para o agravamento da morosidade processual. Esse cenário evidencia que o modelo tradicional, centrado exclusivamente na adjudicação estatal, revela limitações diante da complexidade dos conflitos contemporâneos, especialmente daqueles que envolvem relações continuadas, interesses coletivos e dimensões interpessoais que extrapolam os limites da lide processual.

Nesse contexto, a mediação consolidou-se como importante instrumento de tratamento adequado dos conflitos, privilegiando o diálogo, a autonomia das partes e a construção consensual de soluções capazes de promover a pacificação social. Mais do que um mecanismo destinado à redução do estoque processual, a mediação representa uma mudança paradigmática na compreensão do acesso à justiça, aproximando-se da concepção de ordem jurídica justa defendida pela moderna doutrina processual. A consolidação dessa perspectiva foi impulsionada pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, posteriormente reforçada pelo Código de Processo Civil de 2015 e pela Lei nº 13.140/2015, diplomas que instituíram uma política pública permanente voltada ao tratamento adequado dos conflitos de interesses e à valorização dos métodos consensuais de resolução de controvérsias. Paralelamente aos avanços normativos, a transformação digital do Poder Judiciário introduziu novos desafios à efetividade da mediação. A expansão das audiências virtuais, do Balcão Virtual, do programa Justiça 4.0 e da utilização de sistemas baseados em inteligência artificial ampliou as possibilidades de acesso aos serviços judiciais, mas também evidenciou problemas relacionados à exclusão digital, à transparência algorítmica e à preservação das garantias processuais fundamentais.

Diante desse contexto, delinea-se o seguinte problema de pesquisa: quais são os principais desafios estruturais, culturais e tecnológicos para a efetivação da mediação como instrumento de acesso à justiça no sistema multiportas brasileiro?

O objetivo geral deste estudo consiste em analisar a mediação como via de acesso à justiça no sistema multiportas brasileiro, investigando seus avanços normativos, entraves estruturais, culturais e tecnológicos, bem como os impactos da transformação digital sobre sua efetividade. Para atingir esse objetivo, adotou-se uma pesquisa bibliográfica e documental, de abordagem qualitativa e caráter crítico-analítico, fundamentada em obras clássicas da teoria geral do processo, legislação vigente, resoluções do Conselho Nacional de Justiça e dados estatísticos oficiais, buscando compreender a evolução da mediação e os desafios contemporâneos para sua consolidação como instrumento de acesso à ordem jurídica justa. O artigo está estruturado em cinco seções. Após esta introdução, apresenta-se o referencial teórico, seguido da metodologia, dos resultados e discussão e, por fim, das considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Acesso à justiça e as ondas renovatórias de Cappelletti e Garth

A compreensão adequada do papel desempenhado pela mediação no arcabouço jurídico pós-moderno exige o retorno metodológico às matrizes conceituais estabelecidas pelos juristas Mauro Cappelletti e Bryant Garth na clássica e seminal obra *Acesso à Justiça*. No âmbito do renomado 'Projeto de Florença', os autores mapearam de forma sistemática os principais obstáculos de ordem econômica, social, geográfica e informacional que historicamente impediam as classes mais vulneráveis de usufruírem das garantias teóricas prometidas pelos Estados liberais. Como resposta a esses entraves, identificaram um movimento dinâmico composto por três grandes ondas renovatórias do direito processual.

A primeira onda renovatória concentrou-se de maneira estrita na superação da barreira econômica, buscando fornecer assistência jurídica integral e representação processual gratuita para os indivíduos hipossuficientes. No cenário brasileiro, a manifestação mais evidente e bem-sucedida desta primeira onda concretizou-se por meio do desenho constitucional e do fortalecimento institucional da Defensoria Pública, erigida como instituição essencial à função jurisdicional do Estado. Embora representasse um avanço extraordinário, a primeira onda mostrou-se insuficiente para lidar com as novas demandas nascidas da massificação da sociedade de consumo. Surgiu, assim, a segunda onda renovatória, cujo foco central deslocou-se da esfera puramente individual para abranger a representação e a tutela jurídica dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos. Este movimento rompeu a tradicional estrutura atomizada do processo clássico, permitindo o nascimento de microssistemas de tutela coletiva,

capitaneados no Brasil pela Lei da Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/1985) e pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

Em resposta a essa nova realidade, desenvolveu-se a segunda onda renovatória, voltada à ampliação da legitimidade para a defesa de direitos transindividuais. No ordenamento jurídico brasileiro, essa evolução materializou-se principalmente por meio da Lei da Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/1985) e do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), que estruturaram importantes mecanismos de tutela coletiva, ampliando significativamente o alcance da proteção jurisdicional. Contudo, percebeu-se que a simples facilitação do ingresso em juízo e a proteção dos interesses transindividuais geraram uma explosão de litigiosidade e a consequente sobrecarga do aparelho judicial. Surgiu, assim, a terceira onda renovatória, focada na reformulação da própria resposta jurídica às controvérsias. Esta terceira onda propõe a transição do modelo tradicionalmente focado no processo contencioso-adversarial para uma abordagem holística do litígio, enfatizando o uso de métodos alternativos (ou adequados) de solução de conflitos (Alternative Dispute Resolution – ADRs), com destaque para a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Figura 1 – As três ondas renovatórias do acesso à justiça segundo Cappelletti e Garth



Fonte: Elaborado pela autora, com base em Cappelletti e Garth (1988).

A Figura 1 sintetiza a evolução das ondas renovatórias do acesso à justiça propostas por Cappelletti e Garth, evidenciando a progressiva ampliação da assistência jurídica individual para a tutela coletiva e, posteriormente, para os métodos adequados de resolução de conflitos no Sistema de Justiça Multiportas. Observa-se que cada onda complementa a anterior, ampliando os mecanismos de efetivação do acesso à justiça. Não obstante a relevância das duas primeiras fases, constatou-se que modificar apenas os polos da ação ou o objeto era insuficiente se as engrenagens internas do procedimento continuassem rígidas e morosas. Emergiu, desse modo,

a terceira onda renovatória, caracterizada por um enfoque global da justiça, que prega a modificação radical da própria mecânica de resolução de conflitos, estimulando o emprego de uma 'justiça coexistencial' e incentivando a adoção de métodos adequados e consensuais de tratamento de controvérsias.

Com a consolidação teórica da terceira onda, o conceito clássico de acesso à justiça sofre uma ruptura paradigmática profunda: deixa de ser interpretado de forma simplista como o direito de obter uma sentença estatal, e passa a ser compreendido, conforme os ensinamentos pioneiros de Kazuo Watanabe e Ada Pellegrini Grinover, como o direito de acesso a uma ordem jurídica justa, alcançável por múltiplos caminhos procedimentais. Consolida-se a arquitetura doutrinária do 'Sistema Multiportas' (Multi-door Courthouse), formulada originalmente por Frank Sander, sob a qual o Judiciário transmuda-se de um centralizador de litígios para um centro de acolhimento e triagem qualificada, direcionando cada conflito humano à porta procedimental que melhor se adapte à sua natureza e complexidade subjacente.

2.2 Formas de resolução de conflitos: da autotutela à autocomposição

A evolução das formas de resolução de conflitos acompanha o desenvolvimento das organizações sociais e do próprio Estado. Ao longo desse processo, os mecanismos baseados na imposição da força foram gradativamente substituídos por instrumentos voltados à promoção de soluções mais justas, equilibradas e legitimadas socialmente. Em sua manifestação mais primitiva, predominava a autotutela, caracterizada pela imposição unilateral da vontade daquele que detinha maior poder. Atualmente, essa modalidade permanece admitida apenas em hipóteses excepcionais previstas em lei, como a legítima defesa e o estado de necessidade, sendo incompatível, em regra, com os princípios do Estado Democrático de Direito.

Com a consolidação das instituições estatais, desenvolveu-se a heterocomposição, modelo em que um terceiro imparcial — juiz ou árbitro — recebe a competência para decidir o conflito mediante decisão obrigatória para as partes. Embora represente importante avanço civilizatório, essa forma de resolução nem sempre se mostra adequada para controvérsias que envolvem relações continuadas ou aspectos emocionais e sociais mais complexos. Nesse contexto, ganha relevância a autocomposição, caracterizada pela participação ativa das próprias partes na construção da solução do conflito. Fundamentada no diálogo, na cooperação e na autonomia da vontade, essa modalidade favorece soluções mais estáveis e legitimadas pelos envolvidos. A partir da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, os métodos

autocompositivos passaram a ocupar posição central na política pública de tratamento adequado dos conflitos, consolidando a compreensão de que nem toda controvérsia demanda necessariamente uma decisão judicial para alcançar uma solução efetiva.

2.3 Conciliação e Mediação: aproximações e distinções

Embora sejam institutos próximos, a conciliação e a mediação possuem características e aplicações distintas. A conciliação é voltada para conflitos objetivos e eventuais, sem vínculo contínuo entre os envolvidos, permitindo ao conciliador uma postura mais ativa na formulação de propostas de acordo. Já a mediação destina-se, preferencialmente, aos conflitos em que existe ou se pretende preservar uma relação continuada entre as partes, como ocorre nas relações familiares, de vizinhança, societárias ou escolares. Nesses casos, a solução do conflito depende menos da definição de direitos patrimoniais e mais da reconstrução do diálogo e do restabelecimento da comunicação.

Segundo Lélia Maia de Moraes Sales (2010), a finalidade essencial da mediação consiste em restabelecer a comunicação entre os envolvidos, permitindo que eles próprios construam soluções consensuais para o conflito. O protagonismo permanece nas mãos das partes, enquanto o mediador atua como facilitador do diálogo, criando um ambiente propício à cooperação e à identificação dos interesses efetivamente existentes. Essa característica distingue profundamente a mediação da lógica tradicional do processo judicial. Enquanto a jurisdição estatal concentra esforços na identificação de quem possui razão jurídica, a mediação procura compreender por que o conflito surgiu e quais necessidades permanecem ocultas sob as posições inicialmente apresentadas.

6

Sob essa perspectiva, Fernanda Tartuce (2003) destaca que a mediação não busca apenas produzir acordos, mas favorecer soluções construídas de maneira consciente e voluntária pelas próprias partes, fortalecendo sua autonomia e contribuindo para a prevenção de novos litígios. No mesmo sentido, Humberto Dalla Bernardina de Pinho (2024) observa que o êxito da mediação não deve ser medido exclusivamente pelo número de acordos celebrados, mas pela capacidade de restaurar relações sociais e reduzir a litigiosidade futura, produzindo resultados mais duradouros do que aqueles normalmente alcançados por decisões judiciais impositivas.

A articulação teórica entre Fernanda Tartuce e Humberto Dalla Bernardina de Pinho evidencia que a autocomposição vai além de uma simples ferramenta de descongestionamento do Judiciário, representando uma verdadeira mudança cultural na gestão de conflitos. Enquanto

Tartuce (2003) enfatiza a dimensão humanizada e a centralidade da autonomia das partes como protagonistas da solução, Pinho (2024) destaca a necessidade de um suporte institucional e procedimental rígido, que impeça a busca por metas estatísticas em prejuízo da qualidade das decisões. Assim, os autores se complementam ao demonstrar que a autocomposição só cumpre sua função social quando alia a pacificação real do litígio à preservação das garantias fundamentais do processo. Superadas as distinções conceituais entre conciliação e mediação, torna-se necessário compreender que esta última extrapola sua dimensão meramente procedimental. A mediação passa a ser concebida como instrumento de transformação das relações sociais, perspectiva que amplia seu papel dentro do sistema multiportas e reforça sua contribuição para a promoção do acesso à ordem jurídica justa.

2.4 A Mediação como instrumento de transformação social

A mediação contemporânea ultrapassa a compreensão tradicional de simples técnica processual destinada à redução do número de processos judiciais. Seu fundamento reside na valorização da autonomia dos sujeitos, da cultura do diálogo e da construção coletiva das soluções. Sob essa perspectiva, as contribuições de Luis Alberto Warat (2001) representam importante marco teórico ao defender uma concepção humanizada da mediação. Para o autor, o conflito não deve ser visto apenas como um problema jurídico a ser eliminado, mas como oportunidade de reconstrução das relações humanas e de fortalecimento da cidadania.

Warat critica a excessiva formalização do Direito e sustenta que a mediação exige sensibilidade, escuta ativa, empatia e reconhecimento da dimensão humana dos conflitos. O mediador deixa de ocupar posição de autoridade para assumir o papel de facilitador do diálogo, estimulando que os próprios envolvidos reconheçam seus interesses comuns e construam soluções legitimadas pela cooperação. Essa perspectiva dialoga diretamente com os princípios estabelecidos pela Lei nº 13.140/2015, que consagra valores como a imparcialidade do mediador, a autonomia da vontade, a confidencialidade, a boa-fé, a informalidade e a busca do consenso.

Assim, a mediação deixa de ser compreendida como mero mecanismo de desafogamento do Poder Judiciário para assumir posição estratégica na consolidação de uma cultura de paz, fundada na corresponsabilidade, no respeito às diferenças e na construção participativa das decisões.

Sob essa ótica, sua efetividade não deve ser aferida apenas pelo número de acordos homologados, mas principalmente pela capacidade de promover soluções sustentáveis, preservar relações sociais e fortalecer o exercício da cidadania.

3 METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica e documental, de abordagem qualitativa e natureza aplicada, desenvolvida por meio do método crítico-analítico. A investigação fundamenta-se na análise de obras clássicas e contemporâneas do Direito Processual Civil, da teoria do acesso à justiça e dos métodos adequados de resolução de conflitos, articuladas com a legislação vigente e documentos institucionais produzidos pelo Poder Judiciário brasileiro. No plano bibliográfico, foram examinadas as contribuições de autores que constituem referência na temática, como Mauro Cappelletti, Bryant Garth, Kazuo Watanabe, Luis Alberto Warat, Fernanda Tartuce, Humberto Dalla Bernardina de Pinho e Lélia Maia de Moraes Sales, além de estudos recentes sobre justiça digital, inteligência artificial e governança algorítmica aplicadas ao sistema de justiça.

A pesquisa documental concentrou-se na análise da Constituição Federal de 1988, da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), do Código de Processo Civil de 2015, da Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação), da Resolução nº 615/2025 do CNJ. Adicionalmente, utilizaram-se os relatórios estatísticos da série Justiça em Números como fonte secundária para compreender a evolução institucional da política pública de tratamento adequado dos conflitos. Os dados coletados foram interpretados mediante análise qualitativa, buscando identificar convergências e divergências entre o referencial doutrinário e os indicadores oficiais, permitindo avaliar os avanços alcançados e os desafios ainda existentes para a efetivação da mediação como instrumento de acesso à ordem jurídica justa. Embora os dados estatísticos utilizados sejam provenientes de fontes oficiais, reconhece-se que a utilização de informações secundárias impõe limitações quanto à análise das especificidades regionais e locais do sistema de justiça brasileiro, aspecto retomado nas considerações finais deste estudo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise do conjunto normativo e dos dados institucionais evidencia que a política pública de tratamento adequado dos conflitos alcançou importante processo de consolidação no Brasil ao longo da última década. A promulgação da Resolução nº 125/2010 do Conselho

Nacional de Justiça inaugurou uma nova orientação institucional ao reconhecer que o acesso à justiça deve compreender não apenas a prestação jurisdicional tradicional, mas também mecanismos consensuais voltados à prevenção e à solução adequada das controvérsias. Esse movimento foi posteriormente fortalecido pelo Código de Processo Civil de 2015 e pela Lei nº 13.140/2015, que passaram a atribuir status normativo aos métodos autocompositivos, consolidando a mediação e a conciliação como instrumentos permanentes da política judiciária nacional.

Sob essa perspectiva, observa-se que o sistema multiportas deixou de representar apenas uma construção doutrinária para transformar-se em política pública institucionalizada, materializada principalmente pela criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), responsáveis pela difusão da cultura da consensualidade em todo o território nacional. Apesar desses avanços, os indicadores estatísticos revelam que a consolidação normativa ainda não foi plenamente acompanhada por mudanças estruturais e culturais capazes de produzir resultados expressivos na efetividade da mediação. Os dados divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça demonstram que os índices nacionais de conciliação permanecem relativamente estáveis ao longo dos últimos anos, situando-se próximos de 10% do total de decisões homologadas, percentual significativamente inferior às expectativas criadas pela política pública inaugurada em 2010. Esses números evidenciam que a ampliação da estrutura institucional, embora necessária, mostra-se insuficiente para modificar práticas historicamente consolidadas na cultura jurídica brasileira.

Nesse aspecto, ganha especial relevância a reflexão desenvolvida por Kazuo Watanabe ao defender que o fortalecimento dos métodos consensuais depende da superação da tradicional cultura da sentença, baseada na centralidade da decisão judicial, em favor de uma cultura voltada à pacificação dos conflitos e à construção compartilhada das soluções. Mais do que alterações legislativas, essa mudança exige profunda transformação da formação jurídica, da atuação dos magistrados, dos advogados e da própria percepção social acerca do conflito. Essa constatação demonstra que a efetividade da mediação não pode ser avaliada exclusivamente pelo número de acordos homologados. Uma análise restrita aos indicadores quantitativos tende a ocultar aspectos qualitativos relacionados à satisfação das partes, à preservação das relações sociais e à redução da litigiosidade futura.

Sob esse enfoque, Aragão e Vasconcelos (2023) têm questionado a utilização exclusiva de indicadores estatísticos para mensurar o sucesso da política pública de autocomposição. Argumenta-se que acordos celebrados sem efetiva reconstrução do diálogo podem reduzir temporariamente o estoque processual, mas nem sempre produzem verdadeira pacificação social, favorecendo o retorno das partes ao Poder Judiciário em novos litígios. Assim, os resultados obtidos nesta pesquisa indicam que a consolidação do sistema multiportas depende de investimentos que ultrapassem a expansão física dos CEJUSCs. Torna-se indispensável fortalecer a formação interdisciplinar dos mediadores, ampliar programas permanentes de capacitação dos operadores do Direito e desenvolver políticas públicas voltadas à difusão da cultura da consensualidade desde a formação universitária. Além dos desafios culturais e institucionais identificados, a crescente digitalização do Poder Judiciário passou a influenciar diretamente a efetividade dos métodos autocompositivos. Dessa forma, torna-se necessário examinar os impactos da transformação digital sobre o acesso à justiça e sobre o funcionamento da mediação no contexto contemporâneo.

4.1 O impacto da transformação digital no acesso à justiça

A transformação digital do Poder Judiciário brasileiro constitui uma das mais profundas mudanças institucionais ocorridas nas últimas décadas. Intensificada durante a pandemia da COVID-19 e posteriormente consolidada pelo Programa Justiça 4.0, essa modernização promoveu significativa ampliação dos serviços eletrônicos, permitindo maior celeridade processual, racionalização administrativa e redução de custos operacionais. Nesse contexto, iniciativas como o Balcão Virtual, o Juízo 100% Digital, o Domicílio Judicial Eletrônico e a Plataforma Digital do Poder Judiciário representam importantes instrumentos de modernização da prestação jurisdicional, possibilitando que cidadãos e profissionais do Direito tenham acesso remoto aos serviços judiciais independentemente da localização geográfica.

Sob essa perspectiva, a digitalização fortalece o princípio constitucional do acesso à justiça ao reduzir barreiras físicas, ampliar a eficiência administrativa e facilitar o acompanhamento dos processos. Em diversas regiões do país, especialmente nos municípios mais distantes dos grandes centros urbanos, a virtualização dos serviços judiciais contribuiu para aproximar o Poder Judiciário da população. Entretanto, a expansão da justiça digital também evidencia desafios relevantes relacionados à inclusão digital. Embora os serviços eletrônicos ampliem as possibilidades de acesso para parcela significativa da população, sua

utilização pressupõe condições mínimas de conectividade, disponibilidade de equipamentos tecnológicos e competências digitais que nem sempre estão presentes entre os usuários do sistema de justiça.

Nesse cenário, verifica-se o risco de formação de uma nova modalidade de exclusão: a exclusão digital do acesso à justiça. Pessoas idosas, indivíduos em situação de vulnerabilidade socioeconômica, populações residentes em áreas rurais ou regiões com infraestrutura tecnológica precária podem encontrar dificuldades para utilizar adequadamente os serviços eletrônicos, comprometendo o exercício efetivo de seus direitos fundamentais. Estudos recentes demonstram que a ampliação dos serviços judiciais digitais pode representar um importante mecanismo de democratização do acesso à justiça. Entretanto, quando não acompanhada de políticas públicas voltadas à inclusão digital, à capacitação dos usuários e à oferta de canais presenciais complementares, essa expansão tende a reproduzir ou até mesmo aprofundar desigualdades historicamente existentes.

Essa vulnerabilidade é ratificada por dados do IBGE (PNAD Contínua - TIC), que evidenciam o perfil da exclusão no país: mais de 73% das pessoas que não utilizam a internet não possuem instrução ou têm o ensino fundamental incompleto, sendo que 44,9% apontam a falta de conhecimento técnico ("não saber usar") como o principal entrave. A esse cenário, somam-se a barreira econômica — em que o custo de equipamentos e de conexão afasta 25,9% dos lares da rede — e os gargalos de infraestrutura nas áreas rurais, onde o sinal móvel permanece inacessível para cerca de 32% dos domicílios. Assim, a transformação digital deve ser compreendida como instrumento de fortalecimento, e não de substituição do acesso à justiça, exigindo planejamento institucional capaz de compatibilizar inovação tecnológica com inclusão social e proteção dos direitos fundamentais.

4.2 Inteligência artificial e governança algorítmica no poder judiciário

O avanço da inteligência artificial representa uma nova etapa da transformação digital do Poder Judiciário brasileiro. Nos últimos anos, diferentes tribunais passaram a utilizar sistemas inteligentes destinados à classificação processual, identificação de precedentes, agrupamento de demandas repetitivas, automação de tarefas administrativas e apoio à tomada de decisões. Ferramentas como Victor, desenvolvido pelo Supremo Tribunal Federal, e Athos, utilizado pelo Superior Tribunal de Justiça, exemplificam a incorporação crescente de soluções

baseadas em inteligência artificial para aumentar a eficiência administrativa e reduzir o tempo de processamento das demandas judiciais.

Mais recentemente, o desenvolvimento da inteligência artificial generativa ampliou significativamente as possibilidades de utilização dessas tecnologias. Grandes Modelos de Linguagem (Large Language Models – LLMs) passaram a ser empregados em atividades de apoio ao atendimento eletrônico, organização documental, pesquisa jurisprudencial e produção preliminar de minutas processuais. Todavia, os benefícios proporcionados pela automação não afastam importantes desafios éticos, jurídicos e institucionais. O emprego indiscriminado de sistemas inteligentes pode comprometer princípios constitucionais como igualdade, transparência, contraditório, ampla defesa e devido processo legal, especialmente quando decisões automatizadas passam a influenciar direitos fundamentais dos cidadãos.

O debate doutrinário acerca da governança digital alerta que sistemas de inteligência artificial podem reproduzir vieses existentes nas bases de dados utilizadas durante seu treinamento. Como consequência, decisões aparentemente neutras podem perpetuar discriminações históricas relacionadas a fatores sociais, econômicos, raciais ou territoriais, reforçando desigualdades incompatíveis com o Estado Democrático de Direito. Essa realidade evidencia a necessidade de mecanismos permanentes de transparência, auditabilidade, explicabilidade e supervisão humana, permitindo que os usuários compreendam os critérios utilizados pelos sistemas automatizados e possam questionar eventuais decisões produzidas com apoio tecnológico.

12

No âmbito do Poder Judiciário brasileiro, a Resolução nº 615/2025 do Conselho Nacional de Justiça estabelece importantes diretrizes para a governança da inteligência artificial, determinando que toda utilização dessas tecnologias observe os direitos fundamentais, preserve a centralidade da pessoa humana e assegure supervisão humana efetiva durante todo o processo decisório. Dessa forma, a inteligência artificial deve ser compreendida como ferramenta de apoio à atividade jurisdicional, jamais como substituta do discernimento humano. Sua legitimidade depende da manutenção do controle humano sobre as decisões que possam produzir efeitos jurídicos relevantes.

4.3 Online Dispute Resolution (ODR): eficiência tecnológica e humanização dos conflitos

A evolução tecnológica também favoreceu o desenvolvimento dos sistemas de Online Dispute Resolution (ODR), plataformas digitais destinadas à administração e resolução de

conflitos por meio de procedimentos eletrônicos, frequentemente apoiados por algoritmos e ferramentas automatizadas. Os sistemas ODR apresentam resultados expressivos em conflitos repetitivos, especialmente nas relações de consumo, comércio eletrônico e pequenas demandas patrimoniais, proporcionando significativa redução de custos, rapidez procedimental e maior acessibilidade para usuários habituados ao ambiente digital.

Todavia, a utilização indiscriminada desses mecanismos suscita importantes questionamentos quando aplicada a conflitos marcados por elevada carga emocional ou por relações continuadas, como aqueles envolvendo direito de família, relações escolares, conflitos comunitários ou disputas entre vizinhos. Nessas situações, a solução do conflito depende não apenas da identificação objetiva dos direitos envolvidos, mas da reconstrução do diálogo, do reconhecimento mútuo e da restauração das relações interpessoais — aspectos que dificilmente podem ser reproduzidos por sistemas automatizados.

A mediação, enquanto instrumento de comunicação e transformação das relações humanas, fundamenta-se na escuta ativa, na empatia, na construção compartilhada de soluções e na valorização da autonomia dos envolvidos. Tais características permanecem fortemente vinculadas à atuação do mediador humano, cuja intervenção transcende a mera aplicação de procedimentos técnicos.

Sob essa perspectiva, a adoção integral de plataformas automatizadas pode contribuir para a formação de uma justiça excessivamente mecanizada, reduzindo a complexidade dos conflitos humanos a padrões estatísticos e decisões padronizadas.

Além disso, existe o risco de aprofundamento da denominada segregação digital, na qual cidadãos economicamente favorecidos mantêm acesso à mediação presencial, personalizada e conduzida por profissionais especializados, enquanto grupos socialmente vulneráveis passam a utilizar exclusivamente plataformas automatizadas, com menor capacidade de acolhimento e diálogo. Consequentemente, a incorporação das tecnologias digitais ao sistema multiportas deve observar o princípio da complementaridade. As ferramentas tecnológicas devem ampliar a eficiência da prestação jurisdicional, sem substituir os elementos humanos indispensáveis à mediação, preservando sua essência dialógica e sua função de promoção da pacificação social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a mediação como instrumento de efetivação do direito fundamental de acesso à justiça no contexto do sistema multiportas

brasileiro, examinando sua evolução normativa, seus fundamentos teóricos e os desafios contemporâneos decorrentes das transformações institucionais e tecnológicas do Poder Judiciário. A análise desenvolvida, permitiu constatar que a concepção contemporânea de acesso à justiça ultrapassa a compreensão tradicional limitada ao direito de ingressar em juízo. Conforme evidenciado pelas contribuições de Cappelletti e Garth e pelo desenvolvimento doutrinário posterior, o acesso à justiça deve ser compreendido como acesso à ordem jurídica justa, capaz de oferecer respostas adequadas às diferentes naturezas dos conflitos.

Nesse contexto, a mediação consolidou-se como importante mecanismo de democratização da justiça ao privilegiar o diálogo, a autonomia das partes e a construção consensual das soluções. Sua institucionalização, impulsionada pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, pelo Código de Processo Civil de 2015 e pela Lei nº 13.140/2015, representa um dos mais relevantes avanços da política pública brasileira de tratamento adequado dos conflitos. Entretanto, a pesquisa também demonstrou que a consolidação normativa não foi suficiente para assegurar a plena efetividade da mediação. Persistem desafios estruturais relacionados à insuficiência de mediadores qualificados, à necessidade de maior investimento nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), à formação predominantemente litigiosa dos operadores do Direito e à permanência de uma cultura jurídica fortemente orientada para a decisão judicial.

Além desses fatores, a transformação digital do Poder Judiciário introduziu novas possibilidades e, simultaneamente, novos desafios. Ferramentas como o Balcão Virtual, o Juízo 100% Digital, as plataformas de resolução online de conflitos e os sistemas de inteligência artificial ampliam significativamente a eficiência administrativa e a acessibilidade dos serviços judiciais. Contudo, tais inovações também evidenciam riscos relacionados à exclusão digital, à transparência algorítmica, à proteção dos direitos fundamentais e à preservação da dimensão humana inerente aos métodos autocompositivos. Dessa forma, conclui-se que a tecnologia deve atuar como instrumento de fortalecimento da mediação, jamais como substituta do diálogo, da escuta qualificada e da atuação do mediador. A efetividade do sistema multiportas depende da integração equilibrada entre inovação tecnológica, qualificação profissional e políticas públicas voltadas à inclusão social e digital dos jurisdicionados.

Como limitação metodológica, destaca-se a utilização de dados secundários provenientes dos relatórios do Conselho Nacional de Justiça, os quais, embora representem importante fonte oficial de informação, podem não refletir integralmente as especificidades regionais e locais do

sistema de justiça brasileiro. Assim, recomenda-se que pesquisas futuras desenvolvam estudos empíricos voltados à análise da efetividade da mediação em diferentes tribunais e comarcas, bem como investiguem os impactos das audiências virtuais, das plataformas digitais e da inteligência artificial sobre o acesso à justiça, contribuindo para o aperfeiçoamento das políticas públicas de tratamento adequado dos conflitos.

Em síntese, a consolidação de uma verdadeira cultura da pacificação exige mais do que reformas legislativas. Requer transformação institucional, investimento permanente em formação interdisciplinar, fortalecimento da mediação e utilização ética das novas tecnologias, permitindo que o acesso à justiça se concretize como instrumento efetivo de promoção da cidadania, da dignidade da pessoa humana e da pacificação social.

REFERÊNCIAS

ARAGÃO, Nilsiton Rodrigues de Andrade; VASCONCELOS, Mônica Carvalho. A insuficiência dos atuais indicadores e metas do CNJ para o acompanhamento da autocomposição judicial. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, p. 185-208, maio/ago. 2023.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

BRASIL. Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (art. 88, da Constituição Federal) e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1985.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.

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. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

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

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). 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 e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2010.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 615, de 11 de março de 2025. Estabelece diretrizes para o desenvolvimento, utilização e governança de soluções desenvolvidas com recursos de inteligência artificial no Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Justiça em Números 2025: ano-base 2024. Brasília, DF: CNJ, 2025.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os métodos consensuais de solução de conflitos no novo CPC. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (coord.). O Novo Código de Processo Civil: questões controvertidas. São Paulo: Atlas, 2015. p. 1-21.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua TIC 2023: Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2023. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Direito Processual Civil Contemporâneo: teoria geral do processo e meios adequados de resolução de conflitos. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2024. v. 1.

SALES, Lélia Maia de Moraes. Mediar: um guia prático para mediadores. 3. ed. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

SANDER, Frank E. A. Varieties of Dispute Processing. In: THE POUND CONFERENCE: Perspectives on Justice in the Future. St. Paul: West Publishing Co., 1979. p. 65-87.

TARTUCE, Fernanda. Mediação nos Conflitos Cíveis. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

WARAT, Luis Alberto. O Ofício do Mediador. Florianópolis: Habitus, 2001.

WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e sociedade de mercado. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (coord.). Participação e Processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988. p. 128-135.