UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE DIREITO



JÚLIA DE SOUSA BORGES

CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: análise da relação entre acesso à justiça a partir do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Virtual 1 do TJDFT

Brasília
2026

JÚLIA DE SOUSA BORGES

CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: análise da relação entre acesso à justiça e políticas judiciárias a partir do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Virtual 1 do TJDFT

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília como requisito parcial à obtenção do título de bacharela em Direito.

Orientadora: Prof.ª Talita Tatiana Dias Rampin

Brasília

2026

JÚLIA DE SOUSA BORGES

CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: análise da relação entre acesso à justiça e políticas judiciárias a partir do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Virtual 1 do TJDFT

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília como requisito parcial à obtenção do título de bacharela em Direito.

Brasília, 06 de julho de 2026.

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof.ª Talita Tatiana Dias Rampin - Orientadora
Doutora em Direito
Professora da Faculdade de Direito (UnB)

_____

Prof. Suzana Borges Viegas de Lima
Doutora em Direito
Professora da Faculdade de Direito (UnB)

_____

Christiane Nascimento Ribeiro Cardoso Campos
Graduada em Direito
Juíza Coordenadora do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Virtual 1 do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT)

Dedico este trabalho à Nassara de Sousa Chaves, minha madrinha, por ter sido a pessoa que me inspirou a fazer o curso de Direito.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer os meus pais, por terem me guiado pela vida até aqui, o local em que sempre quis estar e garantirem que o meu futuro seja tão brilhante quanto o amor que eles sentem por mim. Tudo que construíram ao longo de anos foi para que eu pudesse atingir todos os meus sonhos e não existem palavras suficientes que poderiam significar, ou até mesmo representar, a gratidão que sinto toda vez que acordo e agradeço a Deus por tê-los como meus pais.

Gostaria de agradecer aos meus avós, Ester e Edilson, por terem sempre me dito que poderia me tornar tudo aquilo que eu sonho. Vocês dois são os amores da minha vida.

Gostaria de agradecer às minhas melhores amigas, Mel e Rachel, por serem minhas irmãs e enormes fontes de inspiração para mim não só pelas profissionais incríveis que são em suas respectivas áreas de atuação, mas principalmente pelo amor e companheirismo que dividiram comigo ao longo de todos esses anos, desde o final do ensino fundamental até agora. Tantas memórias e momentos que se converteram em partes de mim como pessoa. Sei que não seria quem sou hoje sem elas e não trocaria a amizade delas por nada. Amo vocês, minhas irmãs.

Gostaria de agradecer a minha madrinha, Nassara, sem ela eu nem teria feito o curso de Direito. Muito obrigada por ter me dado o meu futuro, Naná.

Gostaria de agradecer às minhas amigas, Maria Carolina, Maria Eduarda, Natália, Júlia e Sophia, e também aos meus amigos, Igor, Pedro Henrique, João Vítor, Leonardo, Sílvio e Guilherme, sem eles a vida não teria tanta cor. Sou extremamente grata por amizades tão bonitas cultivadas por anos que me fortalecem diariamente. As amizades são os vínculos escolhidos por nós, a família que construímos por vontade própria, e tenho muito amor e muito orgulho da que Deus proporcionou de maneira tão bonita para mim.

Gostaria de agradecer aos incríveis membros da “Panelinha”. Eu não sei o que seria de mim na UnB sem vocês. Acredito muito nos planos de Deus para cada um de nós e sei que ele colocou vocês, Alessandra, Ana, Caio, Fernanda, Gabriel, Luiz e Pietra, na minha vida com um propósito e tenho toda a convicção do mundo de que a minha experiência universitária não teria sido a mesma sem vocês. Sou grata todos os dias por dizer que vocês são os meus amigos e que desde o primeiro ano estamos juntos. Torço e rezo para que tenhamos ainda mais anos e momentos juntos. Quero também agradecer a Carolina e Maria Clara, duas pessoas especiais que tive a honra de conhecer na UnB e que adoro poder levar para a minha vida.

Gostaria de agradecer especialmente à professora Talita Rampin por ter acreditado neste tema e ter proporcionado suporte para a construção deste trabalho, as referências bibliográficas proporcionadas foram essenciais para que tudo pudesse acontecer. Acreditar em formas alternativas de se exercer o Direito e garantir a Justiça é ir contra uma correnteza muito forte do sistema processual e tenho orgulho de poder ter aprendido tanto com a senhora.

Gostaria de agradecer imensamente a toda a equipe do E-CEJUSC 1 do TJDFT por todo o apoio não só durante os dois anos maravilhosos em que passei estagiando no setor, mas também após e, principalmente, na construção deste trabalho. Quando fui lotada para trabalhar no CEJUSC em 2023, não sabia muita coisa sobre Conciliação e Mediação, só que saí de lá no final do contrato, em 2025, não só com um tema para o meu TCC, mas também com um rumo profissional. Tive a benção incrível de poder me encontrar profissionalmente em uma área tão bonita e quero deixar o meu grande agradecimento a todos que participaram desse momento tão especial na minha vida.

Gostaria de agradecer, também, a todos que passaram pela minha vida até aqui. Sou uma fiel seguidores do ideal de que nós como pessoas somos construídos em comunidade e sei que cada pessoa que passou pela minha vida deixou uma marca que ajudou a construir quem eu já fui, que eu sou e quem ainda vou ser. Agradeço imensamente por todos que participaram da minha vida até aqui, independente de como foi.

Muito obrigada.

“Não possuímos direito maior e mais inalienável do que o direito ao sonho. O único que nenhum ditador pode reduzir ou exterminar.”

Jorge Amado.

RESUMO

O presente trabalho analisa a relação entre Conciliação, Mediação e Acesso à Justiça a partir da perspectiva de políticas judiciárias brasileira e com enfoque no caso concreto do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Virtual 1 (E-CEJUSC 1) do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Parte-se da compreensão de que existe um conceito contemporâneo de Acesso à Justiça que ultrapassa a dimensão formal de ingresso no Poder Judiciário e que existe a necessidade de concretizar a efetivação de direitos, a ampliação da cidadania e a construção de respostas institucionais que sejam adequadas às demandas sociais. Em um primeiro momento, o trabalha apresenta uma análise do conceito de Justiça e do desenvolvimento teórico do Acesso à Justiça, principalmente a partir das contribuições de Mauro Cappelletti e de Bryant Garth por meio da Teoria das Ondas Renovatórias, evidenciando a ampliação do debate para além da tutela jurisdicional tradicional. Em seguida, é analisada a Conciliação e a Mediação como mecanismos capazes de promover formas participativas e adequadas para resolução de conflitos, de maneira a considerar a consolidação normativa no ordenamento jurídico brasileiro e a inserção nas políticas públicas do Poder Judiciário. Na sequência, é discutido o papel das Políticas Judiciárias como mecanismos substantivos na concretização do Acesso à Justiça com destaque para o fortalecimento do modelo de Justiça Multiportas e incorporação de tais métodos na atuação institucional dos tribunais. Por último, é realizado uma análise empírica do E-CEJUSC 1 do TJDFT ao observar a estrutura de funcionamento do setor, os resultados obtidos e os desafios enfrentados na implementação da política conciliatória, especialmente nas questões estruturais, tecnológicas e culturais ainda existentes no Sistema de Justiça brasileiro. Por meio deste trabalho, conclui-se que a Conciliação e a Mediação são instrumentos relevantes para ampliar o Acesso à Justiça e promovem soluções mais democráticas, efetivas e compatíveis com as necessidades das partes jurisdicionadas nos processos, mesmo com a sua consolidação dependendo do fortalecimento institucional das políticas judiciárias e do investimento contínuo na estrutura e na cultura de resolução consensual de conflitos.

Palavras-chave: acesso à justiça; conciliação; mediação; políticas judiciárias; justiça multiportas.

ABSTRACT

This study analyzes the relationship between Conciliation, Mediation, and Access to Justice from the perspective of Brazilian judicial policies, focusing on the case study of the Virtual Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship 1 (E-CEJUSC 1) of the Court of Justice of the Federal District and Territories (TJDFT). It is based on the understanding that there is a contemporary concept of Access to Justice that goes beyond the formal dimension of access to the Judiciary and highlights the need to ensure the effective implementation of rights, the expansion of citizenship, and the development of institutional responses that adequately address social demands. Initially, this study presents a historical analysis of the concept of Justice and the theoretical development of Access to Justice, especially through the contributions of Mauro Cappelletti and Bryant Garth and the Theory of the Waves of Access to Justice, emphasizing the expansion of the debate beyond traditional judicial protection. Subsequently, Conciliation and Mediation are analyzed as mechanisms capable of promoting participatory and appropriate forms of dispute resolution, considering both their normative consolidation within the Brazilian legal system and their incorporation into the public policies of the Judiciary. The study then discusses the role of judicial policies as substantive mechanisms for the realization of Access to Justice, highlighting the strengthening of the Multi-door Courthouse model and the incorporation of these methods into the institutional practices of the courts. Finally, an empirical analysis of E-CEJUSC 1 of the TJDFT is conducted by examining the sector's operational structure, the results achieved, and the challenges faced in implementing conciliatory public policy, particularly regarding structural, technological, and cultural issues that remain present in the Brazilian justice system. This study concludes that Conciliation and Mediation are relevant instruments for expanding Access to Justice and promoting more democratic, effective, and suitable solutions that respond to the needs of the parties involved in judicial proceedings, although their consolidation still depends on the institutional strengthening of judicial policies and continued investment in infrastructure and in the culture of consensual dispute resolution.

Keywords: access to justice; conciliation; mediation; judicial policies; multi-door courthouse/system.

SUMÁRIO

1. Introdução..... 16

2. Acesso à Justiça, Conciliação e Mediação: perspectivas contemporâneas de efetivação de direitos 24

3. Política Judiciária como Política Substantiva pela Conciliação e Mediação.....30

4. E-CEJUSC 1 e a sua participação ativa na construção do Acesso à Justiça no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios..... 35

5. Conclusão.....50

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....52

1. INTRODUÇÃO

O conceito de Justiça é tão presente na história da humanidade que atravessa inúmeras áreas não só do conhecimento das ciências sociais, bem como é intrínseco à mera noção de existência da figura humana como ser com consciência não só como um indivíduo, mas também nas primeiras noções de civilidade e vida coletiva, o marcando como um dos princípios fundamentais da organização política. Desde a Antiguidade, diferentes filósofos buscaram trazer uma definição para tal ideal necessário para criar um fio condutor perante a moral e a ética humana. Aristóteles é um desses pensadores e lhe é atribuído um dos primeiros conceitos de Justiça, em que é visto como uma virtude que serve como fonte do Direito e do caráter normativo das leis. É possível aferir da obra do filósofo grego o caráter político da Justiça, em que se torna uma interseccionalidade com tudo que é considerado humano, como representado na seguinte passagem do seu principal livro sobre Ética, Ética a Nicômaco:

> "Ora, nas disposições que tomam sobre todos os assuntos, as leis têm em mira a vantagem comum, quer de todos, quer dos melhores ou daqueles que detêm o poder ou algo nesse gênero; de modo que, em certo sentido, chamamos justos aqueles atos que tendem a produzir e a preservar, para a sociedade política, a felicidade e os elementos que a compõem. E a lei nos ordena praticar tanto os atos de um homem bravo (por exemplo, não desertar de nosso posto, nem fugir, nem abandonar nossas armas) quanto os de um homem temperante (por exemplo, não cometer adultério nem entregar-se à luxúria) e os de um homem calmo (por exemplo não bater em ninguém, nem caluniar); e do mesmo modo com respeito às outras virtudes e formas de maldade, prescrevendo certos atos e condenando outros; e a lei bem elaborada faz essas coisas retamente, enquanto as leis concebidas às pressas as fazem menos bem". (ARISTÓTELES, 1991, p.93).

A compreensão aristotélica de justiça influenciou a tradição filosófica e jurídica ocidental por muitos séculos e, muito além de um mero conceito restrito a um ideal vinculado ao cumprimento da lei, a justiça foi concebida como uma virtude que é necessária para à vida em comunidade e organização da *polis*, o que a transformou em referência para pensadores que buscavam uma melhor compreensão de como ordenar as relações humanas e garantir o convívio social, o que é encontrado, por exemplo, na filosofia romana de Cícero. A permanência desse debate demonstra que, desde o início, a justiça nunca foi um conceito estático, mas sim uma construção histórica que perpassou transformações políticas, econômicas e culturais de cada época.

A transição para a Idade Média foi marcada por uma nova reestruturação social, saindo de um referencial humano para a influência direta do pensamento cristão. Grandes pensadores marcaram o período, mas o que pode ser considerado como o principal é Tomás

de Aquino, canonizado como Santo pela Igreja Católica no século XIV e que destacou-se por promover uma aproximação entre a filosofia aristotélica e a teologia cristã. Em sua obra, Suma Teológica, um marco para o estudo do direito natural e de sua fusão com a razão divina, o pensador trás que a justiça refere-se a todas as coisas que pertencem ao outro, dar a cada um aquilo que lhe é devido (AQUINO, 2001). É de tal concepção que é visto como a influência dos pensadores clássicos continuou perpetuando no tempo, com o caráter relacional sendo necessário para a preservação da ordem social e essencial para a vida coletiva

Alguns séculos na frente, em meio a esta linha temporal, ocorreu a transição para a Idade Moderna, marcada por revoluções e novas linhas de pensamento, além de problemas estruturais na humanidade ficando ainda mais escancarados. É a partir deste ponto histórico que o olhar dos debates intelectuais voltou para a figura do indivíduo humano e a relação para com o Estado, em meio a ascensão dos Estados Nacionais. Novas formas de política surgiram, com o desenvolvimento do constitucionalismo e das ideias iluministas de maneira que esse contexto social e político torna-se na base para as teorias contratualistas tomarem forma. Pensadores como Thomas Hobbes, John Locke e Jean Jacques Rousseau foram os guias na construção de uma proteção teórica dos direitos individuais do homem, como a liberdade e a propriedade, em meio a busca para legitimar a figura estatal como centro da nova realidade social (BOBBIO, 1997). É nesse momento histórico em que a justiça passou a ser um fundamento organizacional do Estado e da garantia dos direitos dos cidadãos.

A ideia de justiça passou por inúmeros séculos e momentos históricos. A partir da consolidação da importância estatal para a proteção dos direitos do cidadão, como exposto anteriormente, o conceito de justiça passou por um novo progresso, agora no século XX por conta de dois grandes impactos na história da humanidade: a Primeira Guerra Mundial e a Segunda Guerra Mundial. Tais eventos demonstraram que o simples reconhecimento formal de direitos não era suficiente para impedir graves violações da dignidade humana e é a partir desse cenário que foi fortalecido a busca por um caráter social em meio a efetivação dos direitos, mecanismos capazes de assegurar igualdade material e efetividade, posteriormente compreendidos como direitos sociais de segunda geração (VASAK, 1979). Assim, nesse contexto, o pensamento de John Rawls, filósofo político, tomou força ao propor que uma sociedade justa é aquela capaz de ter instituições que conseguem garantir liberdades fundamentais e reduzir as desigualdades sociais sempre em benefício dos menos favorecidos, além de definir que o conceito de justiça é vinculado à ideia de que existe a obrigação de garantir condições mínimas que possibilitem os ideias de igualdade e liberdade para todos os cidadãos de uma sociedade (RAWLS, 2000).

Percebe-se, portanto, que a história do pensamento sobre a justiça é marcada por uma evolução contínua e que, mesmo fundamentos filosóficos tenham variado conforme cada período histórico, permanece constante a preocupação em garantir a dignidade da pessoa humana. Entretanto, deve-se ter um olhar atento ao analisar tal concepção de justiça, afinal, parece utópico. Infelizmente, ao longo dos séculos e pelo modelo econômico e político adotado pelo mundo, foi construída uma profunda desigualdade social que atravessa o globo por completo e com um ideal tão distante da realidade de justiça surge uma pergunta importante: "Será que a justiça existe de verdade?". É a partir de tal reflexão, já na segunda metade do século XX, que o debate migrou do campo de "definir um conceito de justiça" e foi para um novo desafio contemporâneo: garantir que todos possuam acesso à justiça. A mudança de perspectiva não representa uma ruptura total do pensamento da tradição filosófica, mas que existe um desenvolvimento natural em meio a realidade concreta da sociedade contemporânea.

Em sua maioria, os sistemas políticos mundiais atrelam a Justiça ao Poder Judiciário, ou seja, à estrutura de um tribunal, a figura de um juiz e a um processo com uma sentença. Não obstante, é possível compreender que ingressar em uma estrutura física não garante de maneira automática acesso a tal virtude que guia as relações humanas, o sistema é muito maior do que era séculos atrás, as camadas de desigualdade passam por fatores de raça, gênero e questões econômicas, então o verdadeiro acesso à justiça também é visto como a possibilidade de garantir a reivindicação de direitos. Autores como Mauro Cappelletti e Bryant Garth identificaram como tais obstáculos impedem diretamente que uma parte significativa da população possua tutela jurisdicional, o que indica que existe uma exigência política de uma reforma estrutural (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

A realidade no Brasil não é diferente, talvez seja ainda mais escancarada do que em outros países do mundo, já que mesmo sendo um Estado Democrático de Direito instaurado pela Constituição Federal, a qual traz as os direitos fundamentais em seu texto normativo, mais especificamente no artigo 5°, ainda não é o suficiente para garantir que alcance a realidade no dia a dia de toda a população. Conforme apresentado pelas pesquisadoras Rebecca Igreja e Talita Rampin no artigo "Acesso à justiça: um debate inacabado", em que trabalham com a realidade da América Latina, transformações sociais produzem novos obstáculos e novas formas de exclusão de maneira que o debate deva englobar a capacidade dos sujeitos de reconhecer seus direitos, participar das instituições, utilizar mecanismos adequados de resolução de conflitos e exercer plenamente sua cidadania.

Sob essa perspectiva, o acesso à justiça passa a ser compreendido como um fenômeno multidimensional, que envolve aspectos jurídicos, políticos, sociais, culturais e institucionais, especialmente no contexto latino-americano, marcado por profundas desigualdades estruturais (IGREJA; RAMPIN, 2018). Essa ampliação do conceito foi essencial para que as políticas públicas, voltadas para os meios consensuais de resolução de conflitos, recebessem destaque.

A efetivação do caráter civilizatório brasileira passa diariamente pelas mãos da Justiça cega e mera dimensão formal do acesso a tal virtude não é mais o suficiente. A Conciliação e a Mediação devem não ser compreendidos como mecanismos de redução de litigiosidade, mas como integrantes de uma política judiciária orientada à ampliação do acesso à justiça, valorizando a participação ativa dos cidadãos na construção das soluções para seus próprios conflitos e também a efetivação da cidadania.

Conforme adverte Rampin (2018, p. 116), os estudos sobre acesso à justiça possuem potencial para revelar e superar as barreiras que impedem homens e mulheres de acessar direitos e bens socialmente produzidos; contudo, podem igualmente limitar-se ao aperfeiçoamento do sistema existente, sem questionar as estruturas que produzem as desigualdades. Desse modo, pensar o acesso à justiça na contemporaneidade exige compreender a Conciliação e a Mediação como instrumentos de democratização da justiça, inseridos em um debate que permanece aberto e em constante construção.

Por isso, este trabalho tem como objetivo, por meio de uma análise de caso do setor do E-CEJUSC 1 do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, demonstrar que existe, em meio ao debate do acesso à justiça, maneiras alternativas de garantir o acesso da população ao Sistema de Justiça, maneiras as quais perpassam o ideal comum de que o "processo" é o caminho do Direito. Na verdade, hoje, o papel da Justiça é garantir a cidadania e é possível, por meio da Conciliação, definida como um processo autocompositivo breve no qual as partes ou os interessados são auxiliados por um terceiro, neutro ao conflito, para assisti-las, por meio de técnicas adequadas, a chegar a uma solução ou a um acordo, e da Mediação, processo autocompositivo no qual as partes são auxiliadas por um terceiro imparcial para compreender melhor suas posições, interesses e necessidades, permitindo que construam, por si próprias, soluções consensuais para o conflito (BRASIL, 2016), modalidade de Justiça Alternativa[1] em que o cidadão possui papel ativo nas tomadas de decisões, garantir

[1] Justiça alternativa é a expressão tradicionalmente utilizada para designar o conjunto de métodos consensuais e extrajudiciais de solução de conflitos, como a negociação, a conciliação, a mediação e a arbitragem. Atualmente, a doutrina e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) adotam preferencialmente a expressão Resolução Adequada de Disputas (RAD), por compreender que não se trata de mecanismos meramente alternativos ao Poder Judiciário, mas de procedimentos escolhidos conforme as características e necessidades de cada conflito. Nesse sistema, busca-se privilegiar soluções consensuais, céleres, participativas e aptas à

os direitos e a participação ativa da própria população na garantia e manutenção dos direitos fundamentais presentes na Constituição Federal.

A metodologia do trabalho trata-se de pesquisa empírica de abordagem qualitativa, de natureza exploratória, desenvolvida a partir de estudo de caso sobre a atuação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Virtual 1 (E-CEJUSC 1) do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). A escolha dessa estratégia metodológica decorre do próprio objeto investigado, já que atuei como estagiária e conciliadora judicial no setor dentro do período de 2023 a 2025 e a Conciliação e a Mediação são fenômenos contemporâneos inseridos na política judiciária brasileira, cuja compreensão exige observação do funcionamento concreto e das dinâmicas institucionais em que se desenvolvem.

A abordagem qualitativa mostra-se adequada ao buscar compreender os significados, as práticas institucionais e as relações estabelecidas entre a política judiciária de tratamento adequado dos conflitos e a efetivação do acesso à justiça, sem restringir a análise a indicadores estatísticos. Trata-se, ainda, de pesquisa de natureza exploratória, pois pretende aprofundar a compreensão de um objeto cuja análise prática ainda demanda investigações empíricas, especialmente no que se refere à implementação cotidiana da política pública de Conciliação e Mediação nos tribunais brasileiros.

A estratégia metodológica adotada consiste no estudo de caso, compreendido, conforme Robert K. Yin, como o método apropriado para investigar fenômenos contemporâneos inseridos em seu contexto real, especialmente quando os limites entre o fenômeno estudado e o contexto em que ocorre não se apresentam claramente definidos. O estudo de caso revela-se particularmente pertinente quando o pesquisador busca responder questões relacionadas ao "como" e ao "porquê" determinado fenômeno ocorre, permitindo a utilização de múltiplas fontes de evidência para construção da análise.

Nesse sentido, o E-CEJUSC 1 foi selecionado como unidade de análise por representar um espaço institucional no qual a política pública de Conciliação e Mediação se concretiza diariamente. Além de sua relevância institucional no âmbito do TJDFT, a unidade constitui um ambiente privilegiado para observação empírica da implementação da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos, possibilitando examinar a relação entre as diretrizes normativas formuladas pelo Conselho Nacional de Justiça e sua efetivação prática. A escolha também se justifica pela disponibilidade de diferentes fontes de evidência, conforme preconiza Yin, permitindo a triangulação de informações obtidas por meio de

preservação das relações sociais. BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Manual de Mediação Judicial*. Org. André Gomma de Azevedo. 6. ed. Brasília, DF: CNJ, 2016.

documentos institucionais, dados estatísticos, entrevista e revisão bibliográfica, aumentando a confiabilidade da pesquisa.

Para a produção dos dados científicos foram empregadas diferentes técnicas de pesquisa. Inicialmente, realizou-se revisão bibliográfica destinada à construção do referencial teórico sobre acesso à justiça, conciliação, mediação e políticas judiciárias. Foram utilizados, principalmente, os estudos de Mauro Cappelletti e Bryant Garth acerca do acesso à justiça; Kazuo Watanabe, sobre a ordem jurídica justa; Rebecca Lemos Igreja e Talita Rampin, quanto ao debate contemporâneo sobre acesso à justiça na América Latina; Eliane Botelho Junqueira, acerca da evolução histórica do tema; Frank Sander e Carlos Alberto de Salles, relativamente ao modelo de Justiça Multiportas; bem como pesquisas sobre políticas judiciárias desenvolvidas por Silva e Florêncio, Boscatto e Zambam e Anne Carolline Rodrigues da Silva Brito.

Também foi realizada análise documental, compreendendo a legislação pertinente, especialmente a Resolução CNJ n.º 125/2010, a Resolução CNJ n.º 672/2026, o Código de Processo Civil de 2015 e a Lei n.º 13.140/2015, além de portarias internas do TJDFT que disciplinam a atuação dos CEJUSCs, relatórios estatísticos, dados institucionais referentes ao funcionamento do E-CEJUSC 1 e documentos administrativos fornecidos pela unidade pesquisada. A análise desses documentos teve por finalidade compreender a estrutura normativa e administrativa da política pública, identificar os critérios de funcionamento do setor e confrontar os parâmetros institucionais com a realidade observada na prática.

Como técnica complementar de produção de dados, realizou-se entrevista semiestruturada com o supervisor do E-CEJUSC 1, Rafael Oliveira Chinchilla, em razão de sua posição estratégica na coordenação das atividades da unidade e de seu conhecimento sobre o funcionamento cotidiano do setor. O roteiro temático contemplou questões relacionadas à organização administrativa do E-CEJUSC 1, ao fluxo de realização das sessões de Conciliação e Mediação, aos critérios de registro e avaliação dos resultados, às principais dificuldades enfrentadas pela equipe, aos impactos das metas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça, à utilização das plataformas digitais, ao perfil das demandas atendidas e aos desafios para consolidação da política pública de tratamento adequado dos conflitos. A entrevista permitiu compreender aspectos que não se encontram registrados nos documentos oficiais, enriquecendo a análise sobre a implementação concreta da política judiciária.

Além das técnicas anteriormente descritas, a pesquisa também se beneficiou da observação participante, decorrente da atuação da pesquisadora como estagiária do E-CEJUSC 1 do TJDFT no período de 2023 a 2025. Essa experiência possibilitou o

acompanhamento direto da rotina administrativa e das sessões de Conciliação e Mediação, permitindo observar aspectos relacionados ao fluxo de trabalho da unidade, à interação entre magistrados, servidores, conciliadores, mediadores, advogados e jurisdicionados, bem como às dificuldades operacionais enfrentadas na implementação da política judiciária de tratamento adequado dos conflitos. A observação participante não constitui fonte exclusiva de produção dos dados, mas representou importante elemento de contextualização e compreensão do fenômeno investigado, permitindo confrontar as informações obtidas na revisão bibliográfica, na análise documental, na entrevista semiestruturada e nos dados institucionais, em conformidade com a lógica de triangulação das evidências proposta por Yin.

A utilização conjunta dessas técnicas permitiu a triangulação das diferentes fontes de evidência, conforme recomenda Yin, fortalecendo a consistência analítica da pesquisa e possibilitando uma compreensão mais abrangente da atuação do E-CEJUSC 1 na promoção da conciliação, da mediação e da ampliação do acesso à justiça.

Por fim, quanto à estrutura, o presente trabalho encontra-se dividido em cinco capítulos. O primeiro corresponde à introdução, na qual são apresentados o problema de pesquisa, os objetivos, a justificativa da investigação, a metodologia adotada e a contextualização do tema. O segundo capítulo examina a evolução do conceito de acesso à justiça, desde suas formulações teóricas até a compreensão contemporânea do instituto, abordando as contribuições de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, a teoria das ondas renovatórias e a consolidação da Conciliação e da Mediação como mecanismos de ampliação do acesso aos direitos e de efetivação da Justiça Multiportas.

O terceiro capítulo analisa a política judiciária brasileira voltada ao tratamento adequado dos conflitos, discutindo o conceito de política judiciária, sua natureza como política pública substantiva e o processo de institucionalização da Conciliação e da Mediação no âmbito do Poder Judiciário, especialmente a partir da Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e de seus posteriores aperfeiçoamentos. Também são examinados os desafios estruturais para a consolidação desses mecanismos como instrumentos efetivos de promoção do acesso à justiça.

O quarto capítulo apresenta a pesquisa empírica desenvolvida no E-CEJUSC 1 do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, por meio do estudo de caso da unidade. São analisados sua organização administrativa, o funcionamento das sessões de Conciliação e Mediação, os dados institucionais obtidos, a percepção do supervisor entrevistado, as dificuldades enfrentadas na execução da política pública e os resultados

alcançados, buscando compreender de que maneira a atuação do E-CEJUSC 1 contribui para a concretização do acesso à justiça e para a implementação da política judiciária de tratamento adequado dos conflitos. Além das minhas percepções ao trabalhar no setor e minhas vivências diretas como conciliadora judicial nas audiências.

Por fim, o quinto capítulo apresenta as conclusões da pesquisa, retomando os objetivos inicialmente propostos e sistematizando as principais constatações obtidas ao longo do estudo. Nele, demonstra-se que a Conciliação e a Mediação, quando estruturadas como políticas judiciárias permanentes, constituem importantes instrumentos de democratização do Sistema de Justiça, ao mesmo tempo em que se apontam os desafios institucionais, culturais e estruturais ainda existentes para o fortalecimento dessas práticas no âmbito do Poder Judiciário brasileiro.

Assim, busca-se responder, por meio da atuação do E-CEJUSC 1, como se pode concretizar o Acesso À Justiça por meio da Conciliação e da Mediação como instrumentos de política judiciária.

2. Acesso à Justiça, Conciliação e Mediação: perspectivas contemporâneas de efetivação de direitos

É a partir da necessidade de garantir a eficiência dos direitos fundamentais para a população que o debate acerca do acesso à justiça foi consolidado como um dos pontos focais do Direito contemporâneo. À luz dos estudos e reflexões de Norberto Bobbio, é importante compreender como que o atual desafio da contemporaneidade não reside mais na existência ou criação de direitos fundamentais, mas sim em efetivar a sua concretização. Conforme sustenta o autor italiano, não é mais um debate sobre a existência dos direitos humanos, mas sim como criar e manter mecanismos que os permitam alcançar a realidade social das pessoas.

Em meio a essa perspectiva, o verdadeiro imperativo do Estado Democrático de Direito circula em meio a exigência de existir garantias previstas no ordenamento jurídico, mas que também consigam transcender um plano meramente formal. Dessa forma, e sob essa ótica, os direitos fundamentais tornam-se a expressão normativa dos direitos humanos no âmbito do direito doméstico brasileiro, uma vez que estão incorporados na Constituição e abrangem temas que perpassam de valores universais à dignidade da pessoa humana.

É em meio a essa temática que torna-se imprescindível garantir que todo indivíduo possa exercer seus direitos, que lhe foram assegurados constitucionalmente, e, quando violados ou ameaçados, ter acesso a uma resposta jurisdicional efetiva do Estado. Ao abordar anteriormente a incorporação dos direitos humanos na Constituição brasileira, é importante salientar a existência de um robusto sistema de proteção jurisdicional dos direitos fundamentais por meio do artigo 5º, XXXV, o qual representa o princípio da inafastabilidade da jurisdição, ou seja, "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito".

Além disso, a Constituição, em seus artigos 92 a 126, atribuiu ao Poder Judiciário a competência para dizer o direito de forma definitiva, mediando a solução de conflitos submetidos à sua apreciação. A atividade jurisdicional é o principal instrumento da concretização das garantias constitucionais, por ser por meio dela que existe a possibilidade de se assegurar a efetividade das normas constitucionais e também a busca por restaurar direitos eventualmente violados. Sob essa perspectiva, o acesso ao Judiciário não é só uma mera prerrogativa processual, mas sim uma garantia fundamental destinada a transformar direitos previstos no texto constitucional em um posicionamento jurídico protegido de maneira concreta.

O acesso à justiça, como introduzido anteriormente, não é mais algo puramente físico, uma pessoa conseguir chegar a um fórum, por exemplo, mas sim ter como oferecer, e que seja perpetuada no tempo, uma tutela jurisdicional adequada, efetiva e que seja, acima de tudo, socialmente justo para com todos os cidadãos. Nesse contexto, a complexidade das relações humanas desponta como um dos maiores instigadores em meio a busca por mecanismos alternativos de garantir a resolução de conflitos e, como dito no maneirismo popular, "o ato de se fazer justiça".

A humanidade é complexa e é repleta de transformações sociais que são diárias, é um puro ato histórico e sociológico ao olhar para dez, vinte e trinta anos atrás e notar como o mundo não é mais o mesmo e o Poder Judiciário também não deveria ser. Mauro Cappelletti e Bryant Garth representam em sua obra clássica sobre o acesso à justiça um marco fundamental em relação a construção teórica acerca desse tema, de maneira que seja definido não só como um tema importante, mas sim como: "o requisito fundamental, o mais básico dos direitos humanos, de um sistema jurídico moderno e igualitário" (CAPPELLETTI; GARTH).

Reivindicar direitos já tutelados pelo Estado tornou-se o novo paradigma da noção de cidadania e é a partir desta compreensão que surge um obstáculo que ultrapassa um mero aspecto formal da existência dos direitos na Constituição, o de observar que a efetividade do sistema judiciário deve envolver a criação e a manutenção correta de instrumentos e mecanismos capazes de concretizar o que é prometido aos indivíduos e seus respectivos marcos civilizatórios. Segundo os autores, o desenvolvimento histórico perante a tal conjuntura jurídica aconteceu por meio das "ondas renovatórias". A primeira relaciona-se à ampliação da assistência jurídica gratuita para pessoas economicamente hipossuficientes, a segunda voltou-se especialmente para a superação das dificuldades de tutela dos direitos transindividuais, sobretudo os direitos difusos[2] e coletivos[3] e, por fim, a terceira que trouxe a concepção expansiva do conceito de acesso à justiça, em que abrange as formas alternativas e mecanismos processuais os quais se adequam às demandas sociais da sociedade moderna.

---

[2] Os direitos difusos são direitos transindividuais, de natureza indivisível, cujos titulares são pessoas indeterminadas e ligadas entre si por circunstâncias de fato. Caracterizam-se pela impossibilidade de individualização dos sujeitos beneficiários e pela tutela voltada à coletividade como um todo, como ocorre, por exemplo, na proteção ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural. (Art. 81, parágrafo único, inciso I, da Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor).

[3] Os direitos coletivos correspondem aos direitos transindividuais de natureza indivisível cujos titulares formam grupo, categoria ou classe de pessoas determináveis e vinculadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base. Diferenciam-se dos direitos difusos pela possibilidade de identificação do grupo protegido, como ocorre em demandas relacionadas a associações, categorias profissionais ou determinados grupos de consumidores. (Art. 81, parágrafo único, inciso II, da Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor).

Dessarte, essa última onda possui uma especial relevância para o objeto deste trabalho, que é a compreensão de como a Conciliação e a Mediação são instrumentos para a democratização da justiça. O acesso direto dos participantes do processo no ato de resolução do conflito vem em contato direto com o que Cappelletti e Garth defendem em sua obra, de que é necessário finalmente superar a excessiva judicialização dos conflitos e da vida cotidiana. Métodos mais eficientes, céleres, acessíveis e adequados são o novo foco para a construção de uma noção de Justiça que se adeque às peculiaridades das relações sociais que sempre vão estar além do que é definido no texto constitucional. Em meio a essa perspectiva, é observado como o Poder Judiciário não deve ser resumido e reduzido a uma mera imagem da redação de uma sentença juntada ao Processo Judicial Eletrônico (PJE) por meio de uma sentença, mas também como uma possibilidade de resolução de conflitos por meios consensuais entre as partes.

No tocante à aplicação conceitual, Eliane Botelho, em sua obra "Acesso à Justiça: um olhar retrospectivo" (1996), salienta que o acesso à justiça não pode ser visto apenas em meio a aspectos formais, estruturas e regras de padronização, mas compreendido como um caráter multidimensional, e também interdisciplinar, que envolve características sociais, econômicas e culturais da situação jurídica contemporânea. A autora também defende que o fato de uma previsão legal existir em relação a um direito já não é suficiente para assegurar que tal direito seja concretizado, de forma que seja indispensável a instauração de políticas públicas e mecanismos institucionais por todo o Poder Judiciário para que seja possível colocar em prática o objetivo de permitir a inclusão no meio jurídico e, por consequência, atuar na diminuição de desigualdades. Portanto, é possível concluir que o amparo estatal é necessário para que exista tal efetividade, além de garantir uma aproximação ainda mais viável entre o cidadão e o sistema de justiça.

Ao analisar o contexto do acesso à justiça por meio de uma perspectiva crítica, Rebecca Lemos Igreja e Talita Rampin afirmam, em "Acesso à justiça: um debate inacabado" (2021), como tal discussão ainda se mantém em aberto em meio a realidade do Poder Judiciário não só no Brasil, como também na América Latina, por conta de obstáculos que dificultam o exercício de direitos, os quais impactam diretamente nas mudanças sociais. As autoras demonstram em sua pesquisa como questões estruturais, desigualdade econômica, exclusão social, barreiras perante o acesso à informação e discriminações impactam diretamente na concretização da cidadania. Como demonstrado anteriormente, a cidadania é intrinsecamente vinculada ao acesso à justiça de forma que o debate acerca desse tema não

deva se vincular somente a um caráter meramente institucional dentro de um Tribunal ou uma Corte Superior, mas sim em meio a uma abordagem democrática do tratamento dos conflitos.

É assim que a Conciliação e a Mediação surgem como instrumentos diretamente ligados a um acesso democrático ao sistema de justiça e mesmo que tratadas corriqueiramente em um caráter conjunto, é importante conceituar e também diferenciar os dois mecanismos.

A Conciliação traz em seu procedimento uma atuação do profissional conciliador, um terceiro imparcial em um caráter de intervenção, com sugestões podendo ser realizadas para concretizar o objetivo final de realizar um acordo. Para Kazuo Watanabe, a conciliação integra a política de acesso à ordem jurídica justa, ao privilegiar soluções consensuais capazes de proporcionar uma tutela mais efetiva e adequada aos conflitos e, na mesma perspectiva, Humberto Dalla Bernardina de Pinho sustenta que a Conciliação representa instrumento de pacificação social, voltado não apenas à obtenção do acordo, mas também à promoção do diálogo e da cooperação entre os envolvidos.

A regulamentação no ordenamento jurídico brasileiro está disciplinada, principalmente, na Resolução [4]n° 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, ao instituir a Política Judiciária Nacional de tratamento adequada aos conflitos, que será abordada mais afundo no próximo capítulo deste trabalho, como também aparece nos artigos 3º, §§ 2º e 3º, e 165 a 175 do Código de Processo Civil de 2015 e na Lei nº 13.140/2015, conhecida como Lei da Mediação. ao ter os princípios que guiam os profissionais conciliadores na condução de sessões de autocomposição. Além disso é, em regra, utilizada em conflitos considerados mais pontuais e também objetivos, nos quais não existe uma questão de um vínculo anterior entre as partes envolvidas, como uma ação cível para retirar o nome do autor nos sistemas de proteção ao crédito.

Em uma outra perspectiva, a Mediação já possui um caráter que busca uma atuação maior do diálogo, de maneira que o mediador é colocado em uma posição de terceiro imparcial sem apresentar soluções ou impor decisões. Para André Gomma de Azevedo, o procedimento pode ser definido como uma negociação facilitada, ou catalisada, pelo terceiro imparcial e com a sua finalidade sendo vinculada a restabelecer a comunicação, de forma a promover a compreensão dos interesses envolvidos e permitir que os próprios participantes do conflito possam desenvolver a solução consensual para a controvérsia. Já Humberto Dalla

[4] As Resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) são atos normativos de caráter administrativo editados no exercício da competência conferida pelo art. 103-B da Constituição Federal. Têm por finalidade regulamentar, orientar e uniformizar procedimentos no âmbito do Poder Judiciário, possuindo observância obrigatória pelos órgãos submetidos ao controle administrativo do Conselho, ressalvada a autonomia jurisdicional dos magistrados.

Bernardina de Pinho faz o destaque de que a mediação é mais indicada para conflitos que possuem vínculo anterior ao conflito, por privilegiar a autonomia da vontade das partes e a preservação das relações interpessoais, com o objetivo de alcançar a pacificação social.

Tais métodos de resolução de conflitos consensuais começaram a ter um desenvolvimento maior em meio ao Ordenamento Jurídico brasileiro a partir da Lei da Mediação (13.140/2015) e do próprio Código de Processo Civil de 2015 que, por meio da sua reformulação, introduziu uma nova política pública perante a tal tema. Entretanto, mesmo com previsões legais, como o artigo 3º, §2º, do CPC, em que marca o papel do Estado de promover a solução consensual dos conflitos, ainda existe um longo caminho pela frente em face da realidade enfrentada pelos setores de Conciliação e Mediação nos tribunais, o que vai ser trabalhado mais a frente.

Um marco importante em meio a ideia do movimento de soluções consensuais de conflitos foi a adoção da chamada "Justiça Multiportas" que possui origem no estudo do professor Frank Sander em 1976. Em tal ocasião o emérito professor da Faculdade de Direito de Harvard definiu a ideia de criar um "centro abrangente de justiça", de forma que deveria se buscar o meio mais adequado para sua respectiva solução. O objetivo inicial vinculava-se à ideia de desafogar o Poder Judiciário por conta do número exacerbado de processos, mas também proporcionar soluções efetivas e, principalmente, mais satisfatórias para as partes envolvidas na demanda.

A relação entre o acesso à justiça, mediação e a participação comunitária foi aprofundada por Anne Carolline Rodrigues da Silva Brito em sua dissertação de Mestrado "Diálogos entre justiça comunitária e justiça restaurativa: um estudo a partir da experiência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios" (2022). A autora trabalha em seu texto como as práticas restaurativas[5] e comunitárias contribuem significativamente não só para uma noção de Justiça Social, mas também para uma abordagem democrática da justiça e como o diálogo, a escuta ativa e a participação social na resolução de conflitos interferem diretamente ao serem promovidas. Segundo Brito, o fortalecimento da cidadania vem diretamente ligada a tais mecanismos e que a ampliação de pertencimento dos indivíduos ao sistema de justiça é essencial. Afinal, processos não são apenas números em um sistema ou valores de causas, são, na verdade, pessoas e os impactos diretos em suas vidas.

[5] A Justiça Restaurativa consiste em um conjunto de práticas voltadas à reparação dos danos causados pelo conflito por meio do diálogo, da participação ativa dos envolvidos e da responsabilização consciente das partes. Diferentemente do modelo exclusivamente punitivo, busca restaurar relações sociais e promover soluções construídas coletivamente. No âmbito brasileiro, destaca-se sua institucionalização por meio da Resolução nº 225/2016 do Conselho Nacional de Justiça.

Além disso, é evidenciado como as experiências desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios demonstram resultados positivos na prevenção de excesso de litígios, além de reconstruir relações sociais. Neste contexto, a justiça restaurativa une forças com a mediação ao ter o diálogo, a escuta ativa e a responsabilização consciente das partes priorizadas. Mais a frente neste trabalho também será demonstrado o impacto de tais políticas públicas, mas sobre o olhar do E-CEJUSC 1, setor também pertencente ao TJDFT.

Não obstante, os avanços normativos e institucionais existentes no ordenamento brasileiro ainda enfrentam desafios relevantes para a consolidação da Conciliação e da Medição como instrumentos efetivos para concretizar o acesso à justiça. No Brasil, a cultura da judicialização de conflitos é muito forte, além da falta de incentivo próprio dos órgãos superiores do Poder Judiciário em relação a estrutura para tais mecanismos e também da falta de informação da população perante os benefícios de maneiras alternativas de justiça, de forma que a expansão dessas práticas acaba sendo prejudicada de maneira constante.

É importante frisar que não se deve analisar a Conciliação e Mediação como somente um aspecto numérico, mas sim como uma preocupação genuína em meio ao conflito de garantir a autonomia das partes e qualidade em meio a resolução desenvolvida. Dessa forma e diante desse panorama, a análise da Conciliação e da Mediação deve ser tratada como integrante da transformação estrutural do próprio sistema de justiça, de maneira que a configuração de uma verdadeira política judiciária seja necessária. Deve-se compreender a maneira que o Estado brasileiro atua no presente em meio a estruturação e implementação de tais instrumentos no âmbito do Poder Judiciário para assim poder analisar e garantir que exista um futuro com a efetivação do acesso à justiça.

3. Política Judiciária como Política Substantiva pela Conciliação e Mediação

Anteriormente, ao se trabalhar com Acesso à Justiça e suas diferentes formas de atuação, foi demonstrado como deve-se ter sempre em mente a estrutura normativa que existe por trás da máquina pública estatal, a qual garante a possibilidade de tal alcance institucional perante a população. Afinal, trata-se de um dos pilares da estrutura de um Estado Democrático de Direito e é nesse âmbito de estruturação da Justiça brasileira que deve-se revisitar e analisar como as políticas judiciárias são criadas e trabalhadas no país. Dessarte, em um primeiro momento deve-se definir o que são tais políticas de maneira que se possa pensar em como melhorá-las.

É possível definir política judiciária como o conjunto de ações formuladas e implementadas pelo Poder Judiciário em sua própria esfera para o aprimoramento de sua atuação e efetivo exercício de suas atribuições (SILVA; FLORÊNCIO, 2013). Tal conceito demonstra como existe uma mão ativa da máquina pública estatal perante a maneira com que os tribunais são colocados em uma posição de agentes não só formuladores, mas como também executores de tais ações públicas.

Silva e Florêncio em seu texto reforçam como, além da participação ativa dos órgãos do Poder Judiciário, as transformações dessas instituições são fundamentais para os estudos sobre políticas públicas, com enfoque no papel assumido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), responsável pela formulação de estratégias para a melhoria dos serviços jurisdicionais. Como sustentado na seguinte passagem:

> "O CNJ assume um papel de concepção e elaboração de políticas para incrementar a atuação jurisdicional e torná-la mais célere, efetiva e responsiva às necessidades sociais" (SILVA; FLORÊNCIO, 2011, p.132).

Considerando o que foi exposto, o objetivo do Poder Judiciário passa a ser mais amplo de forma a buscar, em meio ao conjunto de diretrizes, programas e instrumentos utilizados pelo sistema de justiça, promover uma maior eficiência institucional, ampliar o acesso aos direitos garantidos pela Constituição Federal e regular os modelos de tratamento dos conflitos. O mundo sistemático das sentenças e decisões dentro do processos passa a ser um dos vários componentes dentro de um conjunto maior de demandas do sistema de justiça e que, pelo avanço da modernidade, busca pela construção de alternativas além do modelo tradicional processual.

É nesse cenário que a consolidação da Mediação e da Conciliação acontece no Brasil, sendo considerada uma das principais manifestações da nova onda do direito contemporâneo. Como trabalhado no capítulo anterior, novas políticas judiciárias orientadas pelo acesso à justiça tomaram forças nos últimos anos e no caso desses dois instrumentos de resoluções de conflito, mais especificamente na Resolução nº 125/2010[6] do Conselho Nacional de Justiça, a qual criou a Política Judiciária Nacional do tratamento adequado dos conflitos de interesses.

Foi a partir deste ponto que o conflito parou de ficar somente na esfera tradicional de necessitar da intervenção direta do maquinário estatal, por meio de uma sentença, e passou a circular como um fenômeno social e que pode demandar diferentes intervenções. A Conciliação e a Mediação são intrinsecamente vinculadas a esse quesito alternativo nas soluções de conflitos ao trazerem como foco a reconstrução da comunicação entre os envolvidos, podendo abranger desde relações mais pontuais, como uma relação consumerista, até conflitos que envolvem situações familiares ou societárias, por exemplo.

Segundo os autores Boscatto e Zambam (2022), a busca para ampliar o acesso à justiça perpassa diretamente pela agilidade da efetivação dos direitos ao utilizar a autocomposição, de forma buscar garantir uma melhor aplicação das previsões do Código de Processo Civil de 2015. Os métodos consensuais vão muito além de uma mera ferramenta de redução de processos, mesmo que seja um desafio muito importante e que está em pauta nas Metas do CNJ, estão diretamente ligados a um processo democrático de garantir possibilidades de permitir a justiça, como abordado anteriormente.

Porém, mesmo com um caráter tão importante e fundamental, existem debates críticos que devem ser feitos. Um dos principais desafios, mesmo com políticas judiciárias sustentando o processo de Conciliação e Mediação, é o próprio histórico do Poder Judiciário do Brasil. A morosidade, o excesso de judicialização e os elevados custos institucionais podem ser considerados como os principais desafios que permeiam uma estrutura antiga de modelos tradicionais de como operar o judiciário.

Dessa forma, é essencial debater o funcionamento concreto dos tribunais e é nesse sentido que a pesquisa desenvolvida pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) em cooperação com o Conselho da Justiça Federal (CJF), intitulada *Acesso à Justiça Federal: dez anos de juizados especiais*, é essencial para compreender na prática essa temática, sendo

[6] As Resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) constituem atos normativos expedidos pelo órgão de controle administrativo e financeiro do Poder Judiciário, destinados a regulamentar e uniformizar a atuação dos tribunais brasileiros. No caso da Resolução nº 125/2010, instituiu-se a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecendo diretrizes para a implementação da conciliação, da mediação e de outros métodos consensuais de solução de controvérsias em todo o país.

considerada uma das principais investigações empíricas dos Juizados Especiais Federais. O estudo trouxe análises que analisaram aspectos estruturais, organizacionais e processuais, de maneira a investigar e averiguar o perfil dos usuários, a duração em média dos processos e também como estão em funcionamento os mecanismos de acesso e o impacto direto do processo ser, agora, eletrônico.

Os resultados demonstraram como mesmo que sejam cumpridos parcialmente os objetivos dos Juizados Especiais, existem ainda limitações estruturais marcantes perante não só uma questão de desigualdade territorial no acesso aos serviços judiciais. Em um aspecto prático, a média da tramitação de um processo é de 631 dias, ou seja, mais de um ano e que existe, ainda, um aumento considerável quando há a interposição de recursos. Não deve-se buscar somente uma forma de garantir a celeridade da justiça, mas sim reforçar de que é necessário uma resposta institucional de qualidade.

Como trabalhado no capítulo anterior, a noção de acesso à justiça foi ampliada de maneira que no debate contemporâneo tenha sido feita a distinção entre a justiça processual e a justiça como uma verdadeira resolução justa. A primeira está diretamente relacionada à observância das garantias processuais do devido processo legal, ou seja, igualdade procedimental, participação das partes e o direito ao contraditório, de forma que uma sentença ou decisão que tenha sido realizada por meio do procedimento adequado é considerada legal e legítima.

Entretanto, ao longo do tempo e o desenvolvimento de inúmeras questões e preocupações sociais, a mera legalidade procedimental já não é mais suficiente para garantir o ideal de justiça no plano material. É neste momento que surge a noção de uma resolução justa, em que se busca soluções efetivas e com resultados legítimos para com os jurisdicionados. Kazuo Watanabe traz uma grande reflexão em meio ao sistema de justiça, que é o deslocamento organizacional de que não pode só focar no ingresso no Poder Judiciário, mas sim obter soluções que satisfazem a natureza do conflito.

A Conciliação e a Mediação estão intrinsecamente ligadas a esse deslocamento e, como abordado anteriormente neste capítulo, é por meio de Políticas Judiciárias em que se pode criar um arcabouço forte o suficiente para que se aconteça uma construção normativa para fomentar a área de resolução de conflitos. Um exemplo do fortalecimento de tais políticas aconteceu março de 2026 com a resolução de n° 672 do Conselho Nacional de Justiça, ao promover a padronização da gestão dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS) e também uma regularização do processo de contabilização

das sentenças homologatórias e um maior incentivo para conciliações e mediações pré-processuais.

Foi uma alteração de relevância especial por garantir de maneira normativa que existe a Conciliação e a Mediação como um eixo permanente e norteador da política judiciária nacional. A sentença tradicional não é mais a única forma de se medir estatisticamente os resultados obtidos pelos Centros de Conciliação e Mediação de forma que o modelo de gestão do Poder Judiciário também deverá ser alterado para comportar a nova realidade. A qualidade das decisões está, agora, diretamente ligada para o fato de serem adequadas e efetivas para com o conflito e não necessariamente só no caráter formal da construção de uma decisão.

É imprescindível a análise desse caráter de Política Substantiva da Política Judiciária que engloba a Conciliação e a Mediação de maneira que exista a possibilidade de ser concretizado o ideal de Acesso à Justiça por meio de uma Ordem Jurídica Justa. A consolidação de tais instrumentos no ordenamento jurídico brasileiro ultrapassa a simples concepção técnica de resolução consensual de conflitos, sendo necessário um viés de concretizar a ideia de que integram a própria estrutura do funcionamento do Poder Judiciário.

Dessa forma, devem tratar a Conciliar e a Mediação como integrantes de uma política pública permanente, com o objetivo de promover uma ordem jurídica justa, assegurando ao jurisdicionado o método mais adequado para a solução da controvérsia, buscando compreender a natureza da relação jurídica e respeitar os interesses dos envolvidos. Nesse contexto, destaca-se a atuação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), órgão responsável pelo planejamento estratégico, pela coordenação administrativa e pela uniformização de políticas judiciárias em âmbito nacional.

O marco normativo dessa política é a Resolução do CNJ nº 125/2010, em que instituiu a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. A resolução estabelece que os órgãos do Poder Judiciário devem oferecer mecanismos consensuais na resolução de controvérsias, prestar atendimento e orientações para os cidadãos, de forma a determinar a criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), responsáveis pela organização, supervisão e execução das atividades de conciliação e mediação em cada tribunal, bem como pela capacitação de conciliadores e mediadores, observando parâmetros uniformes para todo o território nacional.

A construção dessa política institucional pode também ser observada ao analisar a Resolução nº 325/2020 do CNJ que estabeleceu a Estratégia Nacional do Poder Judiciário para o período de 2021 a 2026. Ao colocar que a garantia dos direitos fundamentais e o

fortalecimento da solução de conflitos como macrodesafios do Poder Judiciário, o ato normativo reafirma como a Mediação e a Conciliação são instrumentos essenciais para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional em todos os tribunais brasileiros. Assim, os métodos autocompositivos passam a ter ligação direta com a ampliação do acesso à justiça, por estarem inseridos na própria governança do Poder Judiciário.

Em 2020, o CNJ publica a Resolução de nº 326 em que fortaleceu tal modelo ao atualizar as diretrizes relacionados com o intuito de promover o aperfeiçoamento da gestão dos métodos consensuais de solução de conflitos, com foco em garantir uma melhor qualificação dos profissionais e acompanhar os resultados e o desenvolvimentos das práticas que ampliam a efetividade da política pública instituída pela Resolução nº 125/2010. Além das dos atos normativos, o CNJ também desenvolveu um amplo conjunto de instrumentos técnicos como manuais e guias, que evidenciam que para a Política Nacional poder ter um caráter uniforme e também qualidade na prestação da assistência jurisdicional, deve-se instituir ações permanentes que possibilitem monitorar, avaliar e aperfeiçoar as instituições do Poder Judiciário.

Embora o CNJ estabeleça diretrizes nacionais obrigatórias, a autonomia administrativa e organizacional dos tribunais, conferida constitucionalmente, é respeitada de maneira que a implementação concreta dessa política aconteça de forma descentralizada. Nos termos dos artigos 96 e 99 da Constituição, compete aos tribunais organizar seus serviços auxiliares, administrar sua estrutura interna e exercer autonomia administrativa e financeira, o que lhes permite disciplinar a organização dos NUPEMECs, dos CEJUSCs e das demais unidades responsáveis pela política de tratamento adequado dos conflitos. Dessa forma, cada tribunal pode editar os próprios atos normativos e instituir coordenadorias especializadas, além de estabelecer fluxos procedimentais, desenvolver projetos de capacitação e criar iniciativas voltadas às peculiaridades locais.

Com tais características sendo expostas, é necessário que a compreensão de que tais mecanismos possam garantir efeitos na realidade social seja feita por meio de uma análise na prática. No próximo capítulo, terá como enfoque a observação de um caso concreto, o do E-CEJUSC 1 do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) para que seja apresentado como os instrumentos consensuais se materializam na prática e como contribuem de maneira efetiva para a ampliação do Acesso à Justiça.

4. E-CEJUSC 1 e a sua participação ativa na construção do Acesso à Justiça no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

A Conciliação e a Mediação são instrumentos do Poder Judiciário altamente ligados com o papel do acesso à justiça e o ato democrático de garantir o exercício da civilidade. Nesse contexto, a política pública brasileira começou a traçar seus caminhos ao ter, por meio da Resolução nº 125/2010, instituindo o caráter essencial desses instrumentos para a pacificação social.

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) é um órgão do Poder Judiciário da União de maneira a ter competência para exercer jurisdição no Distrito Federal e Territórios, com a estrutura e organização definidas pela Lei nº 11.697 de 2008 (Lei Organização Judiciária do Distrito Federal e dos Territórios). A sua composição é formada por órgãos de primeiro e segundo graus de jurisdição, abrangendo o Tribunal Pleno, Conselho Especial, Câmaras, Turmas e unidades judiciárias responsáveis pela prestação jurisdicional em diferentes matérias, além de prever a atuação de magistrados, servidores e órgãos administrativos voltados para o funcionamento da instituição.

A disciplina estabelecida pela Lei nº 11.697/2008 é complementada pelo Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, aprovado pela portaria GPR nº 354, de 16 de março de 2016, norma que dispões sobre a organização e funcionamento do Tribunal, estabelecendo as competências e atribuições de seus órgãos e da Administração Superior (TJDFT, 2016, arts. 1° e 2º). Além disso, o Regimento Interno também detalha a organização dos órgãos jurisdicionais e administrativos, disciplinando a composição, o funcionamento e as competências do Tribunal Pleno, do Conselho Especial, do Conselho da Magistratura, da Câmara de Uniformização, das Câmaras e das Turmas, além de regulamentar o funcionamento das comissões permanentes e temporárias.

Dessa forma, enquanto a Lei nº 11.697/2008 estabelece a estrutura orgânica do Tribunal e define seus órgãos, o Regimento Interno regulamenta sua organização interna e o funcionamento cotidiano da atividade jurisdicional e administrativa, especificando competências, procedimentos e regras de governança indispensáveis ao exercício da função jurisdicional.

A administração superior do TJDFT é composta pela Presidência, Primeira Vice-Presidência, Segunda Vice-Presidência e a Corregedoria de Justiça, com os seus respectivos ocupantes eleitos pelos desembargadores para mandato de dois anos. A Presidência tem sua atuação voltada para a função central de direção da instituição e também

para questões administrativas, sendo responsável pela representação do órgão, a condução dos trabalhos dos órgãos colegiados superiores, práticas dos atos de gestão administrativa e a determinação de realização de concursos públicos.

Já a Primeira Vice-Presidência atua como órgão de substituição imediata da Presidência em casos de ausência ou impedimento, além de estar atrelada à gestão jurisdicional e administrativa, com destaque para a presidência da Comissão de Concurso para ingresso na carreira da magistratura, concessão de férias e licenças aos magistrados, coordenação da política de gestão documental e aperfeiçoamento de jurisprudência. A Segunda Vice-Presidência exerce uma substituição subsidiária da Presidência e possui foco nas atribuições para com a política institucional da Mediação, Conciliação e métodos consensuais da solução de conflitos, além de administrar e conduzir comissões específicas do Tribunal.

Por fim, a Corregedoria de Justiça possui um papel de fiscalização em meio ao caráter de orientação e controle dos serviços judiciais do primeiro grau e também extrajudiciais. Dentro de suas atribuições estão a realização de inspeções e correções, além de regular a distribuição processual do primeiro grau e supervisão do funcionamento da eficiência e regularidade da prestação jurisdicional.

Agora, ao buscar o local de institucionalização da Conciliação e da Mediação, encontra-se dentro da Segunda Vice-Presidência, o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), unidade responsável pela implementação e coordenação de tal política pública brasileira. Entre suas áreas de atuação, estão a criação e a coordenação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC´S), responsáveis pela condução e realização das sessões de Conciliação e Mediação em demandas pré-processuais e processuais.

As atividades de tais setores é normatizada por duas portarias do Tribunal: a Portaria GSVP nº 58/2018 e a Portaria GSVP N° 81/2016. A Portaria GSVP nº 58/2018 regula a atividade em conflitos pré-processuais de natureza cível e em processos de competência não criminal, independentemente da instância de tramitação, excluídos os oriundos dos juizados especiais cível e da fazenda pública. O artigo 3° desta portaria merece destaque ao estabelecer os parâmetros técnicos e metodológicos para a condução das sessões de conciliação e mediação no âmbito dos CEJUSCS. O dispositivo dispõe que:

> "Art. 3º As sessões de conciliação e mediação serão conduzidas por conciliadores e mediadores capacitados, nos termos da Resolução 125, de 29 de novembro de 2010, do CNJ e da Resolução 3, de 7 de junho de 2017, da Escola Nacional de Formação e

> Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM, com a redação dada pela Resolução 6, de 30 de novembro de 2017. § 1º No âmbito dos CEJUSCs, a atuação dos conciliadores e mediadores seguirá o modelo facilitador estabelecido no Manual de Mediação Judicial do CNJ, por ser integralmente aplicável à condução das conciliações e condizente com os princípios estabelecidos pelo art. 166 do CPC. § 2º Aos conciliadores e mediadores é vedada a sugestão direta de solução às partes, sendo, entretanto, possível gerar opções e explorar alternativas, de modo que a solução seja definida pelos próprios envolvidos no conflito. § 3º É vedado o registro por vídeo, áudio ou fotografia das sessões de conciliação e mediação, salvo mediante autorização expressa de todos os participantes, em aplicação do art. 166, § 1º, do CPC." (TJDFT, 2018).

O dispositivo evidencia que a atuação dos CEJUSCS no TJDFT está fundamentada em um modelo de Mediação e Conciliação em que o foco seja a autonomia das partes, o poder de decidir não só a questão dos termos de um acordo, por exemplo, mas também de poder escolher pela continuação do processo, o que pode significar um contexto direto de empoderamento das partes, e a imparcialidade do terceiro facilitador, o que está em consonância com a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, instituída pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, e com as diretrizes de formação estabelecidas pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM). Ao adotar o modelo previsto no Manual de Mediação Judicial do CNJ, a Portaria reforça o compromisso da figura dos profissionais conciliadores e mediadores em criarem um ambiente de diálogo estruturado para que os próprios envolvidos construam, de maneira consensual, a solução mais adequada de acordo com os próprios interesses. Além disso, ao promover a proteção da confidencialidade das sessões, mediante a proibição de registros de imagem e áudio sem autorização unânime dos participantes, contribuem para preservar a confiança no procedimento, incentivar a comunicação franca entre as partes e assegurar a observância dos princípios previstos no art. 166 do Código de Processo Civil, especialmente a independência, a imparcialidade, a autonomia da vontade, a confidencialidade e a decisão informada.

A Portaria GSVP N° 81/2016 que se refere aos procedimentos adotados em processos de competência dos juizados especiais cíveis (TJDFT 2018). Em seu art 3º, a norma dispõe que:

> "Art. 3º As sessões de conciliação serão conduzidas por conciliadores capacitados, nos termos da Resolução 125, de 2010, do CNJ. § 1º No âmbito dos CEJUSCs, a atuação dos conciliadores seguirá o modelo facilitador estabelecido no Manual de Mediação Judicial do CNJ, por ser integralmente aplicável à condução das conciliações. § 2º Aos conciliadores é vedada a sugestão direta de solução às partes, sendo, entretanto, possível gerar opções e explorar alternativas, de modo que a solução seja definida pelos próprios envolvidos no conflito." (TJDFT, 2016).

Embora seja voltada especificamente para os Juizados Especiais Cíveis, a Portaria preserva os mesmos fundamentos da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses adotada pelo CNJ, tal qual a Portaria GSVP nº 58/2018. O dispositivo reafirma que a capacitação dos conciliadores é indispensável para o exercício da função, além de determinar a adoção do modelo previsto no Manual de Mediação Judicial do CNJ, mencionado acima. Dessa forma, o conciliador atua como terceiro imparcial, responsável por promover o diálogo entre as partes sem interferir na autonomia de suas decisões, sendo-lhe vedada a apresentação de soluções prontas ou a indução ao acordo.

Outrossim, a Portaria também inova ao em seu art. 4º, a forma de documentação das sessões de conciliação realizadas nos CEJUSCs, estabelecendo que:

> "Art. 4º Nas sessões de conciliação realizadas nos CEJUSCs, não serão reduzidas a termo as alegações de mérito das partes e somente serão recebidos os documentos referentes à identificação pessoal das partes e à representação processual." (TJDFT, 2016)

A previsão normativa busca preservar a natureza consensual das audiências e evitar que manifestações realizadas durante as tratativas sejam utilizadas posteriormente no processo como elementos de convencimento ou prova. Ao restringir o registro às informações indispensáveis para a identificação das partes e sua representação processual, a norma fortalece a confidencialidade e estimula um ambiente de negociação mais livre, no qual os participantes podem expor interesses, necessidades e propostas sem receio de que suas declarações sejam posteriormente valoradas em eventual fase contenciosa. Essa sistemática está em consonância com os princípios da confidencialidade e da informalidade que orientam os métodos autocompositivos, contribuindo para a efetividade da política judiciária de incentivo à solução consensual dos conflitos.

Tais portarias também abordam aspectos procedimentais, como a regulação dos prazos das partes após a sessão de conciliação, em casos de Vara Cível sendo 15 (quinze) dias úteis e em Juizados Especiais com, em um primeiro momento, 2 (dois) dias úteis para a parte autora se manifestar perante a provas e informar se possui testemunhas para serem ouvidas no processo, em seguida 5 (cinco) dias para manifestação da ré para oferecer contestação e, por fim, 2 (dois) úteis para a parte autora se manifestar acerca da contestação.

Entre as unidades vinculadas ao sistema de Conciliação do Tribunal, composto pelos órgãos presentes na Segunda Vice-Presidência, citada acima, encontram-se os CEJUSC 'S. Atualmente, cada um desses setores possui sua área de atuação separada e supervisionada

pelo NUPEMEC. Assim, por meio da Portaria Conjunta nº 56, de 4 de julho de 2025, é delimitado as seguintes competências: o E-CEJUSC 1 é responsável pelas demandas das circunscrições de Brasília, Taguatinga, Samambaia, Guará, São Sebastião, Planaltina, Sobradinho, Santa Maria e Núcleo Bandeirante, o E-CEJUSC 2 pelas circunscrições de Águas Claras, Ceilândia, Gama, Riacho Fundo, Recanto das Emas, Itapoã, Brazlândia e Paranoá, o E-CEJUSC 3 especializado nas demandas dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília, dos Juizados da Fazenda Pública e do Juizado de Fazenda Pública e Saúde Pública do Distrito Federal, o E-CEJUSC 4 com demandas voltadas para Família e de Órfãos e Sucessões em todas as circunscrições judiciárias do Distrito Federal, o E-CEJUSC 5 com foco destinado às demandas pré-processuais de Família e de Órfãos e Sucessões, o E-CEJUSCS 6 com matérias especializadas, abrangendo execução fiscal, superendividamento, saúde suplementar e serviços da justiça itinerante e, por fim, o CEJUSC-DECS (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania de Demandas Estruturantes, Complexas e de Segundo Grau) sendo o responsável pela condução de demandas estruturais e complexas admitidas pela Segunda Vice-Presidência e por conflitos submetidos ao segundo grau de jurisdição.

Para a análise deste trabalho, destaque-se o E-CEJUSC 1 por conta da minha relação profissional com o setor. Cheguei no TJDFT em 2023 após a realização da prova de estágio do Tribunal e fui realocada para o E-CEJUSC 1, na época nomeado 1º NUVIMEC. Fui apresentada à área de resolução consensual de conflitos e pude observar de maneira direta o funcionamento da Conciliação e da Mediação no TJDFT e como os procedimentos acontecem além das normativas determinadas pelos órgãos superiores do Poder Judiciário, mas sim no contato real com a população.

O setor é chefiado pela Juíza Coordenadora Christiane Nascimento Ribeiro Cardoso Campos e supervisionado pelo supervisor Rafael Oliveira Chinchilla e pela supervisora substituta Inaiara Santos de Miranda Lopes da Mota. A equipe é composta por 25 (vinte e cinco) servidores, com 14 (catorze) mediadores em sala, seis mediadores na área administrativa, cinco servidores em processo de formação para realização do curso de mediação e 45 (quarenta e cinco) estagiários, que também se dividem entre aqueles que já possuem o curso de Conciliação e estão realizando as audiências, os que estão na parte de formação com o curso e os que trabalham na área administrativa.

Os casos chegam no E-CEJUSC pela via tradicional, as audiências são determinadas pelos juízes nas Varas e Juizados Especiais e os processos são remetidos por procedimento interno para o setor, de maneira a ter a criação da pauta com as audiências e escalação dos conciliadores e mediadores para cada uma delas.

Em entrevista com o supervisor do setor, Rafael Chinchilla, foi informado que o E-CEJUSC atua nas circunscrições de Brasília (apenas Varas Cíveis), Guará, Santa Maria, Sobradinho, Samambaia, São Sebastião, Planaltina, Núcleo Bandeirante e Taguatinga por meio de uma estrutura que comporta até 140 (cento e quarenta) audiências por dia. Cada audiência tem em média 45 (quarenta e cinco) minutos e em casos de acordo a duração sobe para uma hora e 30 (trinta) minutos. O procedimento das audiências é iniciado com o pregão de 15 (quinze) minutos, o período de tempo que as partes da sessão em pauta possuem para entrarem e garantirem o início da sessão e não a declaração de ausência.

A partir da minha experiência como conciliadora judicial, avalio que as audiências são únicas, mesmo que possam ter semelhanças em uma questão temática. Às vezes, podem existir semelhanças sistêmicas, como em casos de audiências com empresas de operadoras de telefonia e cobranças alegadas como incorretas, mas o fato de que em cada audiência serem partes diferentes enriquece o procedimento.

Em sua maioria, as audiências duram o tempo médio de 45 minutos ou menos, sendo iniciadas com o que chamamos de "sessão de abertura", em que o conciliador ou mediador se apresenta e explica como a audiência vai proceder, além de destacar que o acordo é construído pelas partes. É neste momento em que é estabelecido a relação de confiança com os participantes e garante que o ambiente é seguro e sigiloso. Assim, a sessão começa com em um primeiro com a parte autora fazendo um breve relato da demanda e em seguida a parte ré, ao se ter oferecida a mesma quantidade de tempo que a parte autora utilizou, faz suas devidas considerações e manifestações.

Com as duas partes realizando suas devidas exposições, os instrumentos técnicos dos profissionais são utilizados para que exista a identificação do cerne do conflito e buscar os caminhos para a autocomposição, os quais serão explicados mais à frente ainda neste capítulo. Como exposto, cada audiência é única, mas o que coloca a Conciliação e a Mediação em uma mesma posição em meio às técnicas de resolução de conflitos é a construção de um ambiente em que não exista uma figura de autoridade que definirá o fim da lide, como um magistrado, mas sim que a forma com que o conflito será extinguido é determinada pelas partes do processo.

Como explicado acima, os juízes das varas e dos juizados realizam a determinação para a audiência e assim é remetido os autos do processo para o CEJUSC para a marcação na pauta. As portarias do TJDFT definem que somente questões cíveis são analisadas em meio às audiências, então um contexto jurídico que, por exemplo, envolve uma situação de violência doméstica, não será tratado pelo setor, por se tratar de matéria criminal.

Uma das dificuldades enfrentadas pelo setor é a diferença de dados quando se trata do registro no sistema do Processo Judicial Eletrônico (PJE), porque, conforme relatado pelo supervisor Rafael Chinchilla, a computação da realização da audiência não registraria, por exemplo, um caso em que só o autor compareceu na sessão. Em uma situação de ausência, a audiência é computada como não realizada. Tal critério gera questionamentos quanto à adequação dos mecanismos de mensuração utilizados, considerando que houve disponibilidade institucional, atuação do conciliador e mediador, além do atendimento à parte que comparece. Essa dinâmica evidencia possíveis limitações na própria representação estatística do trabalho desenvolvido efetivamente pelo setor e reforça como existe a necessidade de um olhar mais atento e um aperfeiçoamento dos instrumentos de registro e avaliação institucional, principalmente em meio ao contexto da Meta 3 do CNJ, que será abordada mais à frente.

Entretanto, é importante já explicar o que são as metas do Conselho Nacional de Justiça. O sistema de metas é elaborado anualmente e possui como intuito criar objetivos estratégicos que oriental a atuação dos órgãos do Judiciário com parâmetros de desempenho voltados à melhoria da gestão processual, à redução da taxa de congestionamento, ao julgamento de processos pendentes, ao incentivo à inovação e ao fortalecimento de políticas públicas judiciárias, constituindo importante instrumento de monitoramento e avaliação da Estratégia Nacional do Poder Judiciário (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2025).

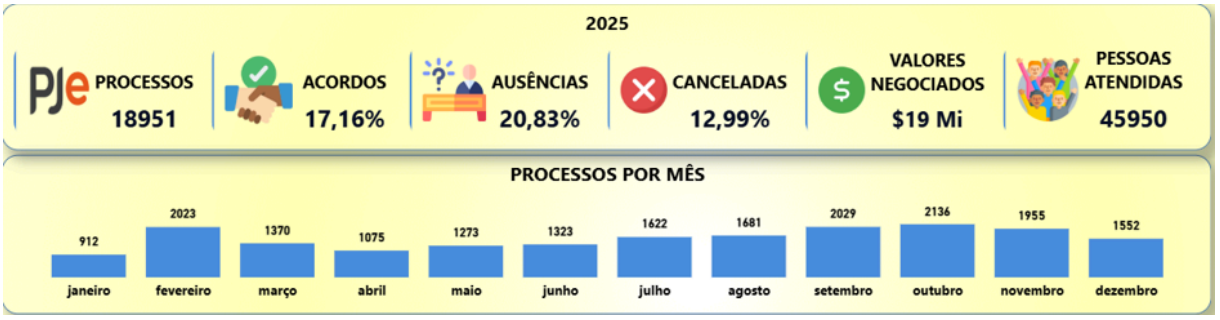
Em linhas gerais, a Meta 1 visa garantir que os tribunais julguem mais processos do que aqueles distribuídos no mesmo período, evitando o aumento do estoque processual. A Meta 2 prioriza o julgamento dos processos mais antigos, buscando reduzir a morosidade e assegurar maior duração razoável do processo. A Meta 3 incentiva a solução consensual dos conflitos mediante o aumento dos índices de conciliação e mediação, fortalecendo a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. A Meta 4 direciona esforços ao julgamento prioritário de ações relacionadas à improbidade administrativa e aos crimes contra a Administração Pública, contribuindo para o fortalecimento da integridade institucional. A Meta 5 busca reduzir a taxa de congestionamento processual, promovendo maior eficiência na gestão das unidades judiciárias. As Metas 6 e 7 voltam-se à priorização do julgamento de processos envolvendo matérias consideradas socialmente relevantes, como a proteção do meio ambiente, os direitos dos povos indígenas e das comunidades quilombolas e, mais recentemente, o enfrentamento ao racismo e à injúria racial, conforme o segmento de Justiça. A Meta 8, quando prevista para determinado ramo do Judiciário, contempla temas específicos definidos pelo CNJ em razão das peculiaridades daquele segmento. A Meta 9

incentiva o desenvolvimento de projetos de inovação, modernização administrativa e aperfeiçoamento da gestão judiciária. Por fim, a Meta 10 destina-se, em alguns segmentos, ao julgamento prioritário de processos relativos à subtração internacional de crianças, em cumprimento aos compromissos internacionais assumidos pelo Estado brasileiro.

É por meio delas que se torna necessário a análise de dados para reflexões como essa: de que os critérios de registro adotados pelo sistema podem limitar a compreensão do trabalho do setor, e que deve-se analisar como o trabalho está trazendo grandes frutos, mesmo com dificuldade.

É importante salientar e evidenciar que o TJDFT como um todo julgou 607.441 processos e realizou 209.617 audiências, recebendo, também, 548.961 novos processos (TJDFT, 2026). Assim, os números apresentados pelo E-CEJUSC 1 no mesmo período merecem a sua devida atenção, com quase 46 mil pessoas atendidas por meio das tratativas que envolveram 19 mil processos. Desse número, 17,16% foram finalizados em acordos judiciais, os quais possuem força de sentença e se comportam como títulos judiciais ao serem homologados, resultando na negociação de 19 milhões de reais.

ATIVIDADES DO E-CEJUSC 1 EM 2025.



Autoria: Rafael Chinchilla. Disponibilizado em maio de 2026.

Como explicitado na tabela acima fornecida por Rafael, a média de processos é expressiva, além dos resultados cumprirem a Meta 3 do CNJ[7], superando os 17% estipulados em 0,16%. Tal efetividade é compreendida por meio dos parâmetros estabelecidos pelo CNJ, mas existe uma tensão entre os critérios utilizados perante a construção das demais metas, que são vinculadas diretamente ao número de sentenças dos Tribunais. Nem todas as sessões resultam em acordos por motivos diversos, tanto pela possibilidade de não existir um ponto

[7] A Meta Nacional nº 3 do Conselho Nacional de Justiça busca estimular a Conciliação no âmbito do Poder Judiciário e tem como objetivo aumentar o índice de soluções consensuais dos conflitos em relação ao ano anterior, utilizando indicadores definidos anualmente pelo CNJ para monitoramento dos tribunais.

consensual entre as partes, como também a cultura de negar o acordo e preferir o processo judicial, mesmo com uma opção mais viável e célere.

Diante desse cenário, é observado como existe a necessidade de uma constante reavaliação das diretrizes institucionais e dos critérios normativos utilizados pelos órgãos superiores do Poder Judiciário para que possa avaliar os mecanismos com a ótica da realidade operacional dos setores conciliatórios e favorecer o fortalecimento de políticas públicas de tratamento adequado dos conflitos.

A equipe trabalha de maneira que exista uma análise prévia dos perfis das partes atendidas antes das sessões. Servidores da área do administrativo analisam os processos de maneira que exista uma lista do que poderíamos chamar de “temas” das sessões. Em uma situação que tivesse uma audiência sobre uma batida de carro, mas que as partes possuem um relacionamento familiar, existirá essa informação na planilha que norteia o dia a dia do setor. Tais informações, tal qual o objeto da audiência, são essenciais não só para uma maior noção administrativa de quais pautas estão sendo tratadas, mas também garante uma melhor preparação dos conciliadores e dos mediadores.

Com a natureza da pauta trabalhada no setor identificada, é possível considerá-la diversa, devido às diferentes realidades das diversas regiões atendidas pelas unidades judiciais que remetem processos para o E-CEJUSC 1. É possível notar que a maioria das ações tratam de conflitos jurídicos de pessoas físicas com pessoas jurídicas, com as maiores litigantes sendo as empresas aéreas, os bancos e as empresas de telefonia.

A questão é que, como exemplificado anteriormente no ponto do registro das audiências no PJE, existem outras dificuldades encaradas pelo setor. Em meio aos impactos das novas tecnologias e a busca por um novo paradigma do direito virtual, é necessário considerar que a realidade da população brasileira em muitas vezes não condiz com a velocidade com que certas “inovações” são implementadas. Existem três principais desafios neste tópico: a própria queda dos sistemas utilizados para a realização das audiências (Microsoft TEAMS e internos do TJDFT), a falha de sinais de internet, tanto para as partes quanto para os conciliadores e mediadores, e a dificuldade das partes em utilizar os recursos tecnológicos.

Os desafios descritos evidenciam como a transformação digital da justiça, mesmo representando um importante avanço para a modernização da prestação jurisdicional, inaugurou novas barreiras ao acesso à justiça. Conforme observa Rampin (2018), o acesso à justiça deve ser compreendido como um fenômeno dinâmico, cuja efetividade depende da capacidade do sistema de justiça de identificar e superar os obstáculos concretos que impedem

o exercício dos direitos pelos cidadãos. Assim, as reformas do Poder Judiciário não se limitam à incorporação de novas tecnologias ou ao aprimoramento da eficiência administrativa, mas exigem que essas inovações sejam implementadas de forma compatível com as diferentes realidades sociais, econômicas e culturais da população. Nesse contexto, a transformação digital dos serviços judiciais amplia as possibilidades de acesso para muitos jurisdicionados, mas pode, simultaneamente, criar novas formas de exclusão quando pressupõe acesso à internet de qualidade, equipamentos adequados e domínio das ferramentas digitais.

Essa preocupação também é evidenciada pela pesquisa "O exercício da jurisdição e a utilização de novas tecnologias de informação e de comunicação", desenvolvida pelo Laboratório de Acesso à Justiça e Desigualdades (LADES/UnB), segundo a qual a transformação digital da prestação jurisdicional deve ser analisada à luz de seus impactos sobre a efetividade dos direitos fundamentais e do próprio acesso à justiça. O estudo destaca que a digitalização da justiça suscita o questionamento acerca de como as tecnologias da informação e comunicação (TICs) influenciam a promoção do acesso amplo à justiça, especialmente diante das reformas do sistema de justiça intensificadas desde a década de 1990, dialogando diretamente com as reflexões de Rampin (2018).

Desse modo, verifica-se que a exclusão digital passa a constituir um novo fator de desigualdade no acesso à tutela jurisdicional. A modernização tecnológica, portanto, somente concretiza sua finalidade constitucional quando acompanhada de políticas de inclusão digital, de infraestrutura tecnológica adequada e de mecanismos institucionais de apoio aos jurisdicionados, evitando que a inovação, ao invés de ampliar o acesso à justiça, produza novos obstáculos ao seu exercício efetivo.

Uma das tentativas de inclusão, é a presença nos fóruns do TJDFT das "salas passivas", que são utilizadas, com auxílio de um colaborador do Tribunal, para as partes poderem participar das sessões, com a atuação desse serviço sendo normalizada ao longo dos anos após o seu início. Entretanto, ainda verifica-se a existência de uma assimetria entre os objetivos de digitalização e modernização institucional adotados pelo Poder Judiciário e as condições materiais efetivamente disponíveis para a sua implementação, especialmente diante das desigualdades de acesso tecnológico enfrentadas pelas partes jurisdicionadas, o que é reflexo do debate feito anteriormente sobre a construção de um acesso democrático ao Poder Judiciário. Tal complexidade não só afeta essa parte do trabalho realizado no E-CEJUSC 1, mas as demais pessoas envolvidas no processo conciliatório também. Além disso, existe uma questão interna no próprio Tribunal na competência das citações das partes para o comparecimento nas audiências, com Avisos de Recebimento sem respostas ou falta de

detalhamento nas certidões dos processos. A falha na comunicação das unidades judiciárias com o E-CEJUSC 1 evidencia como ainda existem desafios internos e institucionais para uma maior concretização do trabalho realizado pela equipe.

Os instrumentos de Conciliação e Mediação estão presentes para facilitar a construção do consenso entre as partes, sendo os principais: a escuta ativa, que consiste em ouvir atentamente as partes para que seus sentimentos, interesses e necessidades sejam compreendidos, a comunicação eficiente, que busca uma linguagem mais simples e que favoreçam o diálogo, a formulação de perguntas para que as partes possam refletir sobre o conflito e, assim, poderem ampliar as possibilidades para uma solução, o resumo que sintetiza os pontos discutidos para buscar um ponto em comum, o teste de realidade, para mostrar às partes a viabilidade das propostas apresentas e o Rapport, técnica utilizada para construir um ambiente de confiança entre o conciliador e mediador para com os participantes da audiência.

Tais instrumentos são amplamente difundidos pelo Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça, que os apresenta como técnicas essenciais para a condução adequada dos métodos consensuais de resolução de conflitos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). Além disso, a literatura especializada destaca que essas técnicas favorecem a comunicação efetiva, a identificação dos interesses subjacentes ao conflito e a construção de soluções mutuamente satisfatórias, preservando a autonomia das partes e fortalecendo o protagonismo dos envolvidos na tomada de decisões (MOORE, 2014; FISHER; URY; PATTON, 2018; VEZZULLA, 2015).

Os instrumentos da Conciliação e da Mediação não são feitos somente pelo profissional que vai conduzir a sessão e seguir o procedimento regulamentado, o qual é iniciado pela recepção das partes na sessão e suas respectivas identificações, passa pela construção consensual da solução do conflito pela facilitação do diálogo e vai até a possibilidade de formalizar um acordo, mas também pelas partes e seus respectivos representantes. É necessário compreender que o procedimento conciliatório é uma via de mão-dupla que depende tanto da atuação do Estado quanto da sociedade civil para funcionar.

Por isso, figuras dos prepostos e dos advogados possuem um papel importante e são essenciais não só no instrumento conciliatório, mas também para o próprio funcionamento do Poder Judiciário, para poderem participar do compromisso com a solenidade da Conciliação e da Mediação. A figura dos representantes das partes possibilita que exista a essencialidade do processo conciliatório que é a autonomia, de maneira que seja necessário sempre buscar garantir a presença de tais figuras.

Entretanto, mesmo possuindo papel tão importante, não são poucos os momentos em que existem advogados e prepostos participando de mais de uma audiência ao mesmo tempo, o que impacta diretamente na qualidade do procedimento, já que existe uma clara divisão de atenção por parte do representante. A atuação dos advogados e dos prepostos também passa diretamente pela problemática da falta de treinamento para a participação nas sessões, com tanto advogados quanto prepostos não sabendo respeitar os ritos estabelecidos do procedimento. Como conciliadora, já vivenciei situações complicadas com advogados e prepostos, variando da situação citada acima, mais de uma audiência ao mesmo tempo, como também a questão de um desrespeito direto ao processo da Conciliação.

É claro que tais atitudes por parte de advogados e prepostos são consequências diretas do que foi trabalhado no capítulo anterior: em como existe, ainda, um grande caminho para se percorrer na implementação real da política pública do caráter conciliatório.

Existem inúmeras barreiras na estrutura do processo de autocomposição na resolução de conflitos no Brasil, desde a cultura jurídica da judicialização e preferência para a manutenção do processo a própria falta de conhecimento acerca das audiências e da figura do acordo judicial. A literatura sobre acesso à justiça demonstra que a efetividade dos meios adequados de resolução de conflitos depende não apenas de sua previsão normativa, mas também da existência de condições institucionais, culturais e informacionais que possibilitem sua efetiva utilização pelos jurisdicionados (CAPPELLETTI; GARTH, 1988; RAMPIN, 2018). Nesse sentido, o Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça destaca que a consolidação da política pública de tratamento adequado dos conflitos exige a difusão da cultura da autocomposição, a capacitação permanente dos profissionais envolvidos e a conscientização dos cidadãos quanto às vantagens dos métodos consensuais, de modo a superar a tradicional percepção de que a sentença judicial representa a única forma legítima de resolução dos conflitos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Assim, a promoção da autocomposição demanda uma abordagem abrangente, que envolva não apenas o aperfeiçoamento dos mecanismos de conciliação e mediação, mas também o fortalecimento de políticas de educação para os direitos, inclusão digital e acesso à informação, permitindo que os cidadãos conheçam e utilizem de forma efetiva os instrumentos consensuais disponibilizados pelo Poder Judiciário (IGREJA; RAMPIN, 2023).

O ponto é que, como apresentado no início deste trabalho, abordar as instituições da justiça como uma questão de puro processualismo é extremamente danoso, porque não é só uma questão de “desafogar” os tribunais das centenas de milhares de processos que são

instaurados todos os anos, mas sim de garantir que exista um suporte para com as partes por meio da figura do Estado.

Nem sempre o acordo realizado na audiência é a melhor solução para o processo, ou até mesmo nem possa ser o que mais seja aproximado de uma realidade "justa", por isso os acordos também passam pela análise da Juíza Coordenadora do setor antes de serem homologados, mas o intuito da Conciliação e da Mediação é permitir a construção de uma ponte de comunicação entre os participantes que estão em lados opostos. É uma análise que vai além de um caráter processual de um número em um sistema, mas que olha para as partes como cidadãos que devem ser ouvidos de maneira atenta e assistidos para que possam compreender seus respectivos direitos e garantirem as devidas proteções asseguradas em lei.

Em minha vivência pessoal, realizei centenas de audiências com resultados que variaram em todos os resultados previstos: acordos, não acordos e ausências. Pode-se ter a impressão que por ter realizado uma audiência sem um acordo, não se teve um bom fruto do processo conciliatório, mas isso não é o que a prática representa. O acesso à justiça está na recepção das partes, está em um primeiro contato com o Poder Judiciário de maneira humana e respeitosa. Em mais de uma audiência, escutei dúvidas de partes desassistidas de advogados que, para uma estudante de Direito, poderia não fazer sentido em um primeiro momento, mas como alguém que busca agir para que a cidadania seja exercida de maneira completa, fazia questão de responder com a maior atenção do mundo.

A evidência concreta de que o E-CEJUSC 1 amplia o acesso à justiça, e não apenas aumenta o número de acordos, está na atuação dos profissionais nas salas de audiência, a verdadeira ponta de ação perante a Política Judiciária Nacional. Chegar em um tribunal de maneira física é um dos pontos que já foram debatidos em meio a essa temática, mas quando se encontra o Sistema de Justiça e a máquina estatal consegue alcançar a população e ajudá-la, mesmo que nas pequenas construções de um processo judicial, já uma ferramenta de democratização da cidadania.

Mesmo com as dificuldades expostas, o trabalho diário no setor do E-CEJUSC 1 demonstra o seu papel significativo em meio ao estabelecimento da Justiça Multiportas no TJDFT e um exemplo claro disso é a parceria com a Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (CAESB). Por meio dessa cooperação, cidadãos do Distrito Federal podem abrir diretamente um procedimento pré-processual[8] de modo a conseguirem negociar suas

[8] O procedimento pré-processual corresponde à tentativa de resolução consensual do conflito antes da distribuição formal de uma ação judicial, permitindo que as partes busquem uma solução por meio da Conciliação ou Mediação sem a instauração prévia do processo jurisdicional. Quando realizado perante os CEJUSCs, eventual acordo poderá ser homologado judicialmente e adquirir eficácia executiva.

dívidas com descontos maiores e melhores condições de parcelamento de suas contas de água, além de outras demandas com a companhia. A concretização da política pública de tratamento adequado dos conflitos no âmbito do TJDFT aparece por meio de parcerias deste calibre que focam em efetivar a ampliação do alcance dos serviços jurisdicionais e para a aproximação do Sistema de Justiça com a população, mesmo diante de limitações operacionais e institucionais.

A promoção da autocomposição coloca as partes com o seu papel de destaque e protagonismo no procedimento conciliatório, de forma que o foco seja na participação ativa no processo e na sua resolução. É a partir da atuação de setores como o E-CEJUSC 1 que é possível continuar incentivando a autocomposição, contribuir para a diminuição da litigiosidade e prezar pelos interesses das partes. As diretrizes nacionais sobre a cultura de pacificação social começam na base do Poder Judiciário, na primeira instância e por meio das partes que possuem dificuldades graves em acesso ao Sistema de Justiça.

Em meio ao trabalho no setor, existiram grandes momentos que marcaram a minha experiência como conciliadora judicial, mas um que se destaca é a descoberta em si de como a Conciliação e a Mediação impactam diretamente a vida das pessoas atendidas. É uma experiência única ser um dos primeiros contatos das partes com o Poder Judiciário, simbolizando uma verdadeira porta de entrada para com o Sistema de Justiça e seus ramos de atuação. A questão é que em meio a realidade prática, como exposto anteriormente, é que as normativas nem sempre acompanham o ritmo do trabalho nas salas de audiência.

No Brasil, existe um movimento tomando força em meio às novas formas de soluções de conflitos, mas quando se atua na área o contexto fica diferente. Foi em mais de uma situação que a Conciliação e a Mediação se misturaram durante uma sessão, com a confusão conceitual sendo claramente expressa. Cada caso é um caso, não existem audiências iguais, mesmo que possuam pontos semelhantes, e a beleza no procedimento está exatamente nesse ponto. O modelo facilitador, abordado anteriormente, está em meio a esse “choque” entre o que está na norma e o que está na prática, porque mesmo que exista a construção normativa, e até mesmo lógica, do ato de não sugerir soluções, às vezes as próprias partes querem a opinião do profissional, até por ele não ser um magistrado.

A Conciliação e a Mediação possuem uma característica marcante de poderem criar ambientes em que as partes possam dialogar não só entre si, mas também com o Sistema de Justiça, de maneira facilitada. Assim, existem contextos que a figura de um terceiro imparcial deva acontecer não só perante a técnica da escuta ativa, mas também pela integração em meio a audiência e a possibilidade de solucionar o conflito entre as partes.

Em meio a vivência prática, tal aspecto se destaca no dia a dia do setor, sendo essencial para uma nova visão em meio a temática e a construção de um acesso à justiça ainda mais efetivo. Algo que também deve ser considerado é o fato de que o apoio institucional deve ser mantido e constante, como também abordado neste trabalho ao longo dos outros capítulos. Na realidade do E-CEJUSC 1, se o TJDFT fosse mais presente na realidade das audiências, com um diálogo maior com os profissionais de cada setor, mesmo durante a troca de gestão nos mandatos da Segunda Vice-Presidência, mudanças construtivas poderiam ser feitas de maneira mais efetivas e contundentes para com a necessidade do setor em meio a sua função pública tão importante.

Dessa forma, a formulação de políticas judiciárias não deve concentrar sua atenção exclusivamente em demandas que alcançam os Tribunais Superiores, mas que também devem considerar os espaços institucionais responsáveis pelo tratamento inicial dos conflitos e pela promoção cotidiana do Acesso à Justiça. O Poder Judiciário, enquanto guardião dos direitos fundamentais dos cidadãos brasileiros, desempenha papel central na concretização da cidadania e na promoção da pacificação social. Cidadania e democracia são conceitos intrinsecamente relacionados e em meio a instituição de um Estado Democrático de Direito no Brasil, deve-se ter em mente que o Acesso à Justiça, por meio do instrumento jurídico da Conciliação e da mediação, é a política judiciária que deve ser colocada em uma lente de atenção perante ao investimento e a seriedade com o que se constrói dentro das sessões de Conciliação e Mediação.

5. CONCLUSÃO

A discussão sobre o Acesso à Justiça ocupa posição central no Direito contemporâneo por mostrar a realidade crua de que mesmo em meio a Estados Democráticos de Direito ainda existe o desafio de garantir a experiência concreta e material de direitos assegurados no caráter formal das leis. Ao longo deste trabalho, buscou-se demonstrar como a Justiça passou por transformações tanto em seu conceito quanto em suas formas de concretização em meio a necessidade de respaldar a cidadania de uma sociedade. A possibilidade de ingresso no Poder Judiciário não é mais a única forma de se falar e tratar Acesso à Justiça, mas sim um dos ramos do debate que agora engloba também as respostas institucionais dos órgãos que participam do Sistema de Justiça e como devem ser compatíveis para as novas complexidades das relações sociais.

Foi verificado como a Conciliação e a Mediação ocupam papel relevante em meio ao movimento de renovar o Sistema de Justiça de maneira a participar diretamente da terceira onda proposta por Cappelletti e Garth, ampliando a compreensão tradicional e dominante ao incorporar mecanismos mais adequados à resolução de conflitos. Tais instrumentos mostram que a solução de litígios não deve ser meramente vinculada à produção de uma sentença judicial, mas que pode ser construída por meio de diálogo, autonomia das partes e a participação ativa dos sujeitos do processo.

É possível observar que o movimento depende do apoio à estrutura de políticas judiciárias que sejam comprometidas para com a democratização do Sistema de Justiça. A consolidação normativa dos instrumentos conciliatórios, por meio da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e atualizações recentes pela Resolução 672/2026 também do CNJ, evidencia que o Poder Judiciário possui hoje um papel que está ligado a formulação de estratégias institucionais para à ampliação do acesso aos direitos.

A análise do caso concreto do E-CEJUSC 1 do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios mostra como as diretrizes do CNJ se comportam na prática. Os dados apresentados evidenciam a atuação do setor e seu impacto ao ampliar as possibilidades de soluções consensuais, alcançando um elevado número de jurisdicionados e fomentando práticas do modelo de Justiça Multiportas. Ao mesmo tempo, foi demonstrado como ainda existem obstáculos não só tecnológicos e culturais, mas também institucionais que limitam o potencial transformador de tais iniciativas, como dificuldade na uniformização de dados, limitações estruturais dos sistemas eletrônicos e a permanência de uma cultura ainda muito orientada à judicialização.

Dessarte, conclui-se que a Conciliação e a Mediação devem ser compreendidas além de ferramentas que reduzem estatisticamente o volume de ações processuais. A importância está na capacidade de posicionar os cidadãos em meio a uma participação ativa nas resoluções de seus próprios conflitos, colocando o Sistema de Justiça em um local muito mais próximo da realidade e das necessidades da população a qual atende. O fortalecimento de tais práticas requer investimento institucional e também o discernimento de que é necessário um aperfeiçoamento normativo com base na atuação prática dos Centros de Conciliação e Mediação e também o reconhecimento de que não se pode considerar uma Justiça como efetiva somente pela quantidade de sentenças.

A ampliação do Acesso à Justiça representa o fortalecimento da própria democracia. Em um Estado Democrático de Direito como o Brasil, garantir a cidadania é essencial e deve-se sempre exigir que exista a construção e a manutenção institucional de mecanismos que permitam além de um acesso puramente físico ao Sistema de Justiça, mas que se garanta soluções efetivas e adequadas em um tripé que alinhe os caráteres formal, material e social. A Conciliação e a Mediação se consolidam como tais instrumentos fundamentais para que seja possível a construção de uma ordem jurídica que seja cada vez mais alinhada ao verdadeiro conceito de Justiça.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACESSO à Justiça Federal: dez anos de juizados especiais. Brasília: Conselho da Justiça Federal; Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2012.

ALVES, Rogério Pacheco. O conceito de justo em Aristóteles. Rio de Janeiro: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, [s.d.]. Disponível em: https://www.mprj.mp.br. Acesso em: 27 abr. 2026.

AQUINO, Luseni Maria Cordeiro de; COLARES, Elisa Sardão. Acesso à justiça nos juizados especiais federais. Brasília: Ipea, 2013.

ARISTÓTELES. Ética a Nicômaco. Tradução disponível em formato digital. Disponível em: https://etica.uazuay.edu.ec. Acesso em: 27 abr. 2026.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). Manual de Mediação Judicial. 6. ed. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2016.

BARBOSA, Claudia Maria; COSTA, Felipe Dutra Asensi. Políticas judiciárias no Brasil: o Judiciário como autor de políticas públicas. Brasília: ENAP, 2010. Disponível em: https://bibliotecadigital.enap.gov.br. Acesso em: 03 maio 2026.

BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos*. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. Nova ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BOBOCEL, D. Ramona. Procedural justice: a historical review and critical analysis. In: CROPANZANO, Russell S.; AMBROSE, Maureen L. (org.). The Oxford handbook of justice in the workplace. Oxford: Oxford University Press, 2015.

BOSCATTO, Neuri Antônio; ZAMBAM, Neuro José. Políticas públicas de conciliação e mediação para solução de conflitos: abordagem a partir de Amartya Sen. Revista da AGU, Brasília, v. 21, n. 2, 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Manual de Mediação Judicial. Organização: André Gomma de Azevedo. 6. ed. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2016.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n.º 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. Brasília: CNJ, 2010.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n.º 325, de 29 de junho de 2020. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3365. Acesso em: 28 jun. 2026

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n.º 326 de 26 de junho de 2020. Altera a Resolução CNJ n.º 125/2010 e aperfeiçoa a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: Atos do CNJ – Resolução nº 326/2020. Acesso em: 20 jun. 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n.º 672, de 11 de março de 2026. Altera a Resolução CNJ n.º 125/2010 para disciplinar a contabilização estatística das sentenças homologatórias, a realização das conciliações e mediações pré-processuais e a padronização da gestão dos CEJUSCs. Brasília: CNJ, 2026.

BRASIL. Lei nº 11.697, de 13 de junho de 2008. Dispõe sobre a organização judiciária do Distrito Federal e dos Territórios e revoga as Leis nº 6.750, de 10 de dezembro de 1979, e nº 8.185, de 14 de maio de 1991. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 16 jun. 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11697.htm. Acesso em: 24 jun. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: Planalto – Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil). Acesso em: 02 jun. 2026

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. Disponível em: Planalto – Lei nº 13.140/2015. Acesso em: 02 jun. 2026.

BRITO, Anne Carolline Rodrigues da Silva. Diálogos entre justiça comunitária e justiça restaurativa: um estudo a partir da experiência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. 2022. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2022.

CABRAL, Ana Rita Nascimento. A justiça em Tomás de Aquino. Disponível em: http://www.publicadireito.com.br. Acesso em: 23 abr. 2026.

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

CONSELHO NACIONAL DAS INSTITUIÇÕES DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM. Modelo multiportas e solução consensual: fundamentos e desafios. Disponível em: https://conima.org.br. Acesso em: 03 maio 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Metas nacionais aprovadas no 18º Encontro Nacional do Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2025.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Portaria GPR nº 354, de 16 de março de 2016. Aprova o Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Brasília, DF, 2016.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Solomon, 2018.

IGREJA, Rebecca Lemos; RAMPIN, Talita Tatiana Dias. Acesso à justiça: um debate inacabado. Suprema: Revista de Estudos Constitucionais, Brasília, v. 1, n. 2, p. 191–220, jul./dez. 2021.

IGREJA, Rebecca Lemos; RAMPIN, Talita (coord.). O exercício da jurisdição e a utilização de novas tecnologias de informação e de comunicação. Brasília, DF: Laboratório de Acesso à Justiça e Desigualdades (LADES/UnB); Colégio Latino-Americano de Estudos Mundiais (FLACSO/Brasil); Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), 2023. Disponível no acervo do Laboratório de Acesso à Justiça e Desigualdades (LADES/UnB). Acesso em: 30 jun. 2026.

JUNQUEIRA, Eliane Botelho. Acesso à justiça: um olhar retrospectivo. Estudos Históricos, Rio de Janeiro, n. 18, 1996.

MOORE, Christopher W. O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

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

RAMPIN, Talita Tatiana Dias. Estudo sobre a reforma da justiça no Brasil e suas contribuições para uma análise geopolítica da justiça na América Latina. 2018. 436 f. Tese (Doutorado em Direito, Estado e Constituição) – Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: Repositório Institucional da UnB. Acesso em: 28 jun. 2026

RAWLS, John. Uma teoria da justiça. Tradução em formato digital. Disponível em: https://wp.ufpel.edu.br/ppgfil/files/2021/12/John-Rawls.pdf Acesso em: 09 maio 2026.

SALLES, Carlos Alberto de. Tribunal multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, [s.d.].

SILVA, José Afonso da. O conceito de justiça em Aristóteles. Revista do TRT da 13ª Região, [s.l.], 2000.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). TJDFT julga mais de 600 mil processos em 2025. Brasília, DF, 2026. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2026/janeiro/tjdft-julga-mais-de-600-mil-processos-em-2025. Acesso em: 24 jun. 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Portaria GSVP n.º 81, de 9 de setembro de 2016. Brasília: TJDFT, 2016.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Portaria GSVP n.º 58, de 8 de agosto de 2018. Brasília: TJDFT, 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Portaria Conjunta n.º 56, de 4 de julho de 2025. Brasília: TJDFT, 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Regimento Interno. Brasília: TJDFT, 2025.

VEZZULLA, Juan Carlos. Teoria e prática da mediação. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 2015.

WATANABE, Kazuo. Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.