

Juizados Especiais e métodos autocompositivos: o caminho para uma justiça acessível, eficaz e humanizada

Ana Conceição Barbuda Ferreira¹

Juíza de Direito no estado da Bahia

Beatriz Junqueira Guimarães²

Juíza de Direito no estado de Minas Gerais

Sumário: Introdução. 1. O cenário da criação da Lei nº 9.099/1995 e a transformação do Judiciário brasileiro. 2. O sistema multiportas no ordenamento jurídico brasileiro. 3. Métodos de solução de conflitos em espécie. 4. Métodos autocompositivos no âmbito dos Juizados Especiais. 5. Benefícios dos métodos autocompositivos nos Juizados Especiais. 6. Desafios, limitações e novos caminhos. Conclusão. Referências bibliográficas.

Resumo: o conflito é inerente à sociedade, resultante das interações e divergências de interesses. Durante anos, a Jurisdição Estatal foi central na resolução de lides, mas o excesso de litigiosidade e a precariedade estrutural comprometeram a celeridade e efetividade da Justiça. Os Juizados Especiais, ao promoverem métodos autocompositivos, representam um avanço significativo no acesso à justiça. Diante disso, ganham destaque métodos alternativos de solução de conflitos, consolidando o sistema multiportas. A conciliação e a mediação não apenas aliviam a carga do sistema de justiça, mas também empoderam as partes e fomentam uma cultura de diálogo e cooperação. Para que esses métodos alcancem seu pleno potencial, é necessário investir em capacitação, estrutura e conscientização, consolidando os Juizados como espaços de justiça acessível, eficaz e humanizada.

Palavras-chave: Juizados Especiais. Conciliação. Mediação. Acesso à justiça, Solução de Conflitos.

Introdução

O excesso de litigiosidade, aliado à precariedade estrutural, transformou a Justiça em um sistema moroso e, muitas vezes, ineficaz para concretizar o princípio constitucional do acesso à justiça, resultando em uma crise no Poder Judiciário. Não são incomuns processos que se arrastam por décadas sem solução definitiva ou demandas

1 Juíza titular da 53ª Vara do Sistema de Juizados do TJBA. Doutora e pós-doutora em Direito Público pela Universidade Federal da Bahia. E-mail: anabarbuda@gmail.com.

2 Juíza titular do 5º Juizado Cível da capital, pós-graduada em Direito de Empresa, Gestão de Negócios e Direito do Consumidor. E-mail: beatriz.guimaraes@tjmg.jus.br.

resolvidas que rapidamente geram novos litígios.

Esse cenário compromete o acesso efetivo à justiça: de um lado, sobrecarrega o Judiciário com questões que poderiam ser resolvidas por outros meios; de outro, prejudica o jurisdicionado, que recebe uma prestação jurisdicional frequentemente deficiente. O surgimento dos Juizados Especiais foi fundamental para promover maior celeridade e economia processual, representando um avanço na busca por soluções mais ágeis e acessíveis.

Os Juizados Especiais desempenham um papel fundamental no sistema jurídico brasileiro, garantindo o acesso à justiça de forma rápida, simples e acessível. Criados pela Lei nº 9.099/1995, esses órgãos judiciais foram estruturados para resolver litígios de menor complexidade, com ênfase na celeridade processual e no incentivo à solução consensual de conflitos.

Nos últimos anos, tem ganhado destaque a busca por métodos alternativos de resolução de conflitos, reduzindo a centralidade da Jurisdição Estatal e fortalecendo outras formas de pacificação social, consolidando o chamado sistema multiportas. Essa tendência foi incorporada pelo Conselho Nacional de Justiça, com a Resolução nº 125/2010, incentivando a adoção de mecanismos autocompositivos.

A adoção do sistema multiportas nos Juizados Especiais, contudo, representa um desafio adicional, pois exige adaptações que garantam a compatibilidade com suas prerrogativas, princípios e limitações. Esse processo deve ser conduzido com cautela, assegurando que os Juizados continuem cumprindo seu papel essencial como espaços privilegiados de acesso à justiça.

Nesse contexto, os métodos autocompositivos, como a conciliação e a mediação, tornam-se ferramentas essenciais para o cumprimento dos princípios que regem os Juizados e os tornam plenos em seus escopos para a gestão dos litígios que absorvem e devem resolver.

1. O cenário da criação da Lei nº 9.099/1995 e a transformação do Judiciário brasileiro

Em meados da década de 1990, o Brasil enfrentava profundas transformações em suas estruturas políticas, sociais e jurídicas. A redemocratização, consolidada pela Constituição de 1988, trouxe consigo uma nova era de direitos e garantias fundamentais. Entre esses direitos, o acesso à justiça se destacava como essencial, mas o sistema judiciário do país ainda estava longe de atender às demandas da sociedade. Tribunais abarrotados, morosidade extrema e formalismos sufocantes eram obstáculos à resolução de conflitos, especialmente para os mais vulneráveis.

O primeiro marco relevante foi a Lei nº 7.244/1984, que criou os Juizados de Pequenas Causas, antecedente diretos dos Juizados Especiais. Apesar do avanço, essa lei apresentava limitações, como uma estrutura insuficiente e restrições na competência dos julgados. Assim, a necessidade de aprimorar esse modelo levou à discussão de um novo projeto legislativo nos anos 1990.

Durante a tramitação da Lei nº 9.099/1995, houve debates intensos no Congresso Nacional sobre a informalidade processual, a possibilidade de conciliação como mecanismo de resolução de conflitos e o papel do Ministério Público e da Defensoria Pública

no novo sistema. Parlamentares e juristas divergiam principalmente sobre a extensão da competência dos julgados e a obrigatoriedade da presença de advogados em determinados casos.

Nesse contexto, surgiu a Lei nº 9.099/1995, resultado de um clamor social por uma justiça mais ágil e acessível. A criação dos Juizados Especiais buscou enfrentar esses desafios, inspirada pelos juizados informais do Rio Grande do Sul, iniciados na comarca de Rio Grande em 1977, por um grupo de juízes idealistas, e pelos modelos estrangeiros, como os “*small claims courts*” dos Estados Unidos. A nova legislação prometia desburocratizar os processos, reduzir custos e oferecer respostas rápidas a demandas de menor complexidade.

Dessa forma, é possível observar a transformação do Judiciário brasileiro com a promulgação da Lei nº 9.099/95. Nesse contexto dinâmico, os Juizados Especiais assumem a missão de democratizar o acesso à Justiça, trazendo mais celeridade e simplicidade ao sistema. Foram instituídos os Juizados Especiais Cíveis, específicos para causas de até 40 salários-mínimos, e os Juizados Especiais Criminais, responsáveis pelo julgamento de crimes de menor potencial ofensivo.

A criação dos Juizados Especiais foi fortemente influenciada por modelos internacionais de justiça alternativa, que já demonstraram sucesso em outros países. Algumas das principais referências devem ser conclamadas como:

- **Juizados Especiais Cíveis** (Estados Unidos): tribunais de pequenas causas que funcionam de maneira simplificada e informal, promovendo soluções rápidas para disputas de menor valor.
- **Justiça de Paz** (Argentina e Espanha): sistemas que priorizam a conciliação e a solução extrajudicial de conflitos, aliviando a sobrecarga do Judiciário.
- **Justiça Restaurativa e Mediação** (Canadá e países escandinavos): métodos alternativos de resolução de disputas, com ênfase nas peças de reposição do dano, na negociação entre as partes e nos “círculos de cura” que envolvem a vítima, o infrator e a comunidade na busca por recursos e reintegração.

Sem dúvida, a Lei nº 9.099/95 assumiu uma missão ambiciosa: democratizar o acesso ao Judiciário. Rompendo com o formalismo tradicional, atualizou procedimentos mais simples e acessíveis, priorizando a conciliação como principal alternativa para a resolução de litígios. Pela primeira vez, os cidadãos poderiam solucionar conflitos sem a obrigatoriedade de um advogado em casos de até 20 salários-mínimos, ampliando o acesso à Justiça para classes menos favorecidas.

Essas influências ajudaram a moldar a estrutura da Lei nº 9.099/1995, que adotou princípios como oralidade, simplicidade, informalidade, celeridade e economia processual. O modelo brasileiro também incorporou o incentivo à autocomposição, estimulando conciliações e transações penais em crimes de menor potencial ofensivo.

Esses juizados romperam com o formalismo tradicional ao adotar princípios como a oralidade, que tem por escopo a simplificação dos procedimentos, com foco na comunicação direta. Além desse, priorizou-se a simplicidade e informalidade, princípio que fomenta a redução das formalidades processuais, ensejando e valorando o princípio da economia processual, promovendo o menor custo para as partes no processo.

Ao lado desses princípios, a celeridade é preservada ao máximo, provendo uma resolução ágil de conflitos. E a conciliação surge como o mais elevado nível ao incentivo

a soluções consensuais, evitando a judicialização completa.

A efetivação da lei, no entanto, não foi isenta de críticas e desafios. Embora o objetivo fosse nobre, a infraestrutura do Judiciário nem sempre acompanhou a inovação. Muitos estados enfrentaram dificuldades para estruturar os Juizados Especiais, seja pela falta de recursos ou pela resistência de setores mais conservadores do sistema judicial.

Inicialmente, havia um receio em relação à adoção desses princípios, especialmente devido à simplicidade dos procedimentos, pois temia-se que isso pudesse desvalorizar o papel dos principais atores do sistema judiciário, como juízes e advogados, além de comprometer a qualidade e os resultados da prestação jurisdicional. No entanto, os Juizados Especiais obtiveram ganhos inegáveis, promovendo uma maior eficiência na resolução de conflitos, ampliando o acesso à justiça e contribuindo para a qualificação dos profissionais.

2. O sistema multiportas no ordenamento jurídico brasileiro

O sistema de justiça multiportas, no qual o Judiciário não é a única via para a resolução de controvérsias, tem ganhado destaque no ordenamento jurídico brasileiro, especialmente com o advento do Código de Processo Civil de 2015. Para sua efetiva compreensão, é essencial conhecer sua origem e os diferentes meios de solução de conflitos que o compõem. Cada situação exige um método adequado, que pode, inclusive, ser complementado por outros, conforme a natureza do caso concreto (CUNHA, 2020, p. 637).

Em 1976, o professor Frank Sander, da Universidade de Harvard, desenvolveu a ideia de “centro abrangente de justiça”, posteriormente denominado “Tribunal Multiportas”. Esse conceito propõe uma instituição capaz de encaminhar os conflitos para o método de resolução mais adequado a cada caso, promovendo maior eficiência na solução de disputas. Desta forma, rompe-se com a exclusividade da Jurisdição Estatal, ampliando as alternativas para a resolução de litígios. A partir desse momento, os equivalentes jurisdicionais ganham visibilidade e reconhecimento como instrumentos pacificadores.

No ordenamento jurídico brasileiro, além do processo tradicional, destacam-se, portanto, os meios alternativos como a arbitragem, a mediação e a conciliação. O tema tem ganhado relevância nos últimos anos, principalmente diante da sobrecarga do Poder Judiciário e do aumento da litigiosidade, fatores que impactam a efetividade da prestação jurisdicional. Nesse contexto, o Tribunal Multiportas valoriza o princípio da adaptabilidade e, conforme Cândido Rangel Dinamarco (2001, p.183), contribui para maior celeridade e eficiência no andamento processual.

Fredie Didier (2015) aponta que a Resolução nº 125/2012 do CNJ consolidou a Política pública de tratamento adequado de conflitos, incentivando a autocomposição. O CNJ exerce um papel essencial como gestor dessa política no Poder Judiciário.

A resolução, didática e inovadora, atribui ao CNJ a organização dessa política, determinando a criação de centros de solução de conflitos nos tribunais, a regulamentação da atuação de mediadores e conciliadores (com um código de ética), a divulgação de estatísticas desses centros e a definição de um currículo mínimo para a capacitação

de profissionais da área.

O sistema multiportas está diretamente ligado ao acesso à justiça, previsto na Constituição. Mauro Cappelletti e Bryant Garth propuseram três “ondas renovatórias” para superar barreiras ao acesso à justiça: assistência judiciária, tutela coletiva e ampliação dos métodos de resolução de conflitos. Nesse contexto, a autocomposição e a heterocomposição são as duas formas principais de solução de litígios.

A autocomposição, em que as próprias partes encontram a solução, é valorizada por sua celeridade, autonomia das partes e caráter democrático. Ela pode ocorrer por transação (concessões mútuas), renúncia (abdicação do direito) ou reconhecimento (aceitação da pretensão oposta). O CPC de 2015, inclusive, reforça essa abordagem, exigindo que juízes e operadores do Direito incentivem a conciliação e a mediação ao longo do processo.

Dessa forma, o estímulo à autocomposição fortalece a participação popular na solução dos litígios e contribui para um sistema de justiça mais acessível, eficiente e alinhado aos princípios democráticos. Eis como essa visão introduz para o Sistema dos Juizados um importante norteador de sua atuação.

3. Métodos de solução de conflitos em espécie

O primeiro método de solução de conflitos é a jurisdição estatal, na qual o Estado aplica o direito ao caso concreto, resolvendo disputas de forma impositiva e definitiva. No entanto, há alternativas não jurisdicionais, conhecidas como equivalentes jurisdicionais.

Na autotutela, uma das partes impõe sua vontade sobre a outra, caracterizando uma solução unilateral e parcial. Por regra, essa prática é proibida no ordenamento jurídico, podendo configurar crime. Entretanto, há exceções legais, como o desforço imediato na defesa da posse (art. 1.210, §1º do CC), a legítima defesa e o estado de necessidade.

Assim, a autocomposição ocorre quando as próprias partes chegam a um acordo, podendo se dar por renúncia, submissão ou transação. Para alguns autores, mediação e conciliação são formas de autocomposição, pois contam com a participação de um terceiro facilitador que auxilia as partes a encontrarem uma solução negociada (DIDIER, 2015, p. 274).

Outros, como Daniel Assumpção, diferenciam a mediação da autocomposição, argumentando que, na mediação, não há sacrifício dos interesses das partes, pois o objetivo é facilitar o diálogo para que os envolvidos construam a solução consensual.

Quando se fala em conciliação e mediação, deve-se notar que ambas se baseiam na vontade das partes e focam nas razões do conflito. A diferença entre elas está no vínculo prévio entre os envolvidos: a mediação ocorre quando há um relacionamento pré-existente entre as partes, e o mediador apenas facilita o diálogo, sem sugerir soluções; ao passo, que a conciliação é utilizada em conflitos mais objetivos e sem vínculo anterior, permitindo que o conciliador sugira soluções.

Ambas podem ocorrer judicial ou extrajudicialmente, sendo os mediadores e conciliadores auxiliares da justiça ou profissionais privados. O CPC prevê que as partes podem escolher um mediador/conciliador, desde que cadastrado no tribunal e devida-

mente capacitado conforme normas do CNJ, o que valora a atuação dos tribunais por serem os responsáveis pela capacitação destes.

As sessões de mediação e conciliação seguem etapas como apresentação do conflito, esclarecimentos, *brainstorming* de soluções e encerramento. É evidente que se prima pelos princípios da independência, imparcialidade, confidencialidade e informalidade, além da liberdade dos facilitadores na escolha de técnicas que favoreçam o diálogo, como escuta ativa e *rapport*.

Também, deve-se estar atento à arbitragem, que é um método heterocompositivo não estatal, no qual um árbitro ou tribunal arbitral, escolhido pelas partes, impõe uma solução ao caso. Diferentemente da jurisdição estatal, na arbitragem há maior autonomia das partes na escolha do julgador. O CPC reconhece a sentença arbitral como título executivo judicial (art. 515, VII).

4. Métodos autocompositivos no âmbito dos Juizados Especiais

A cultura litigiosa ainda é predominante no Brasil, onde muitas partes preferem recorrer ao Judiciário para obter uma decisão formal, em vez de buscar um acordo consensual. Como aponta Valeria Lagrasta³:

(...) o povo brasileiro, pela sua cultura, é um povo dependente de autoridade, ou seja, ao ingressar com a ação, o cidadão, e mesmo advogado, pretendem uma sentença, e não uma solução conciliada para o caso. E isso tem uma consequência, pois a sentença soluciona o processo, e não o conflito, deixando, pelo menos, uma das partes descontente, quando não, as duas, o que gera a execução e os recursos, e de onde se pode concluir que a sentença não pacifica as partes.

Diante desse cenário, e considerando que a cultura nacional ainda se inclina ao litígio, grande parte da população só toma conhecimento de métodos consensuais de resolução de conflitos por meio do próprio Estado. Por isso, é essencial que o Poder Público forneça informações precisas sobre as opções disponíveis - conciliação, mediação, arbitragem e outros -, permitindo que os cidadãos escolham entre essas alternativas ou busquem, futuramente, soluções extrajudiciais por meio de instituições privadas. Isso, no entanto, exige que a sociedade tenha critérios claros para avaliar a seriedade e qualidade dos serviços prestados por conciliadores e mediadores privados, evitando distorções no mercado.

Além disso, cabe ao Poder Judiciário capacitar os conciliadores e mediadores, garantindo as remunerações e promovendo a divulgação do conhecimento sobre os métodos consensuais de solução de conflitos. A Lei nº 9.099/95 reforça essa necessidade ao destacar a importância da interação entre as partes e o conciliador, incentivando uma mudança de mentalidade e comportamento dentro do sistema.

Os métodos autocompositivos representam alternativas eficazes para a reso-

³ Minissistema de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e aplicação efetiva do artigo 334 do CPC/2015 in <https://www.lexml.gov.br/urn:urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:artigo.revista:2020;1001174834>.

lução de disputas, permitindo que as partes, com o auxílio de um terceiro imparcial, alcancem uma solução conjunta para seus conflitos. No contexto dos juizados especiais, dois métodos se destinam a isso: conciliação e mediação.

A conciliação é um procedimento não contraditório que prioriza a cooperação e a pacificação social. Seu objetivo é atender aos interesses das partes e facilitar o acesso à Justiça de maneira mais ágil e eficiente. Essa abordagem colaborativa permite que as partes participem ativamente na construção da solução, com o suporte de conciliadores e juizes. No Brasil, a conciliação reforça a proteção dos direitos fundamentais, promovendo um processo mais acessível, dinâmico e menos burocrático.

Já a mediação, nos termos da Resolução nº 125 do CNJ, é uma alternativa que busca um tratamento mais adequado para os conflitos de interesse, permitindo que sua resolução ocorra de forma mais digna e alinhada ao princípio constitucional da proteção da pessoa humana. Dessa forma, a mediação se consolida como um instrumento essencial para garantir a efetividade da Justiça e promover uma cultura de pacificação social.

5. Benefícios dos métodos autocompositivos nos Juizados Especiais

A incorporação de métodos autocompositivos nos Juizados Especiais oferece diversas vantagens tanto para o sistema judiciário quanto para a sociedade. Uma das principais é a redução da judicialização, pois os acordos entre as partes diminuem a necessidade de decisões judiciais, aliviando a sobrecarga dos tribunais.

Além disso, esses métodos garantem maior agilidade na resolução de conflitos, já que uma solução consensual costuma ser alcançada em menos tempo do que o trâmite tradicional até a sentença final. Esse fator é essencial para tornar a justiça mais eficiente e acessível à população.

Outro benefício relevante é a facilitação do acesso à justiça. Os métodos autocompositivos buscam um ambiente menos formal e mais acolhedor, tornando a resolução de conflitos menos burocrática e mais humanizada.

Além disso, a satisfação das partes envolvidas tende a ser maior quando o acordo é construído de forma conjunta. Isso não apenas aumenta a flexibilidade das decisões, mas também incentiva o cumprimento voluntário dos compromissos reforçados, reduzindo a necessidade de medidas de execução judicial. Dessa forma, a autocomposição se apresenta como uma solução eficaz para promover uma justiça mais célere, acessível e satisfatória para todos.

No Brasil, a aplicação de métodos autocompositivos, como a conciliação e a mediação, tem sido amplamente incentivada tanto pelo Superior Tribunal de Justiça quanto pelos tribunais estaduais. Essas práticas promovem soluções consensuais para os conflitos, diminuindo a litigiosidade e fortalecendo a cultura da paz.

O STJ destacou a importância da conciliação e da mediação como formas eficazes de resolução de disputas. Em diversas decisões, o Superior Tribunal enfatizou que a utilização desses métodos contribui para a celeridade processual e para a satisfação das partes envolvidas. Além disso, o STJ promove eventos e debates para fomentar a adoção de práticas autocompositivas no sistema judiciário brasileiro.

Os tribunais estaduais também desempenham um papel relevante nesse contexto. O Tribunal de Justiça de Minas Gerais criou os Núcleos Permanentes de Métodos

Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemecs) e os Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos e Cidadania (Cejuscs). Essas unidades são responsáveis por organizar e promover sessões de conciliação e mediação, facilitando o acesso dos cidadãos a soluções consensuais. O TJMG ressalta a importância da implementação desses métodos para garantir o acesso eficaz à justiça, conforme previsto na Constituição.

O Tribunal de Justiça da Bahia também investiu na implementação de práticas autocompositivas, enfrentando desafios para sua eficácia, especialmente em demandas repetitivas. O TJBA reconhece a necessidade de uma mudança cultural e estrutural para consolidar a mediação e a conciliação como práticas comuns no Judiciário.

A Resolução nº 125/2010 do CNJ representa um marco na institucionalização desses métodos, ao estabelecer a Política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses. Essa resolução orienta os tribunais a criarem estruturas específicas para a promoção da conciliação e da mediação, reforçando a responsabilidade do Judiciário na implementação de práticas autocompositivas.

Em síntese, tanto o STJ quanto os tribunais estaduais promoveram estudos e ações concretas para ampliar a aplicação dos métodos autocompositivos no Brasil. Essas iniciativas não apenas foram adotadas para a redução do número de processos judiciais, mas também fomentaram uma cultura de diálogo e pacificação social, tornando a justiça mais eficaz e acessível.

6. Desafios, limitações e novos caminhos

Apesar das inúmeras vantagens que os métodos autocompositivos oferecem, sua implementação nos Juizados Especiais enfrenta desafios que precisam ser superados para garantir sua eficácia e ampla acessibilidade. Entre os principais obstáculos estão a falta de estrutura e capacitação, o desequilíbrio de poder entre as partes e a resiliência cultural à mediação e conciliação.

1. Falta de estrutura e capacitação

Do ponto de vista estrutural, os Juizados Especiais frequentemente sofrem com a falta de recursos materiais e humanos. A ausência de infraestrutura adequada, a sobrecarga de processos e a escassez de juizes e servidores comprometem a celeridade e a eficiência esperadas desse sistema. Além disso, a rotatividade de magistrados e servidores pode impactar a continuidade das boas práticas e dificultar a especialização necessária para lidar com os desafios específicos desses órgãos.

Outro problema significativo é a sobrecarga processual. Embora os Juizados tenham sido criados para lidar com causas de menor complexidade, a realidade mostra que a demanda crescente tem levado a um acúmulo de processos, tornando a tramitação mais demorada e, em alguns casos, se assemelhando ao funcionamento das varas comuns. Isso frustra a expectativa de rápida solução dos litígios e reduz a efetividade dos métodos autocompositivos, pois os esforços de conciliação podem ser substituídos por uma litigância excessiva e demorada.

A resistência de advogados e magistrados a métodos autocompositivos está profundamente enraizada em aspectos culturais do sistema jurídico brasileiro. Tradicionalmente, a cultura jurídica nacional é voltada para a litigância e a busca pela decisão

judicial como a principal forma de resolução de conflitos. Esse fenômeno decorre, em parte, da formação acadêmica dos profissionais do Direito, que prioriza o contencioso em detrimento da conciliação e da mediação.

2. Resistência de advogados e magistrados

Para muitos advogados, a conciliação e a mediação são vistas com desconfiança, sendo percebidas como soluções que podem comprometer a defesa dos interesses dos clientes. Além disso, há uma preocupação com a redução da remuneração decorrente da resolução mais rápida dos conflitos, uma vez que a advocacia tradicionalmente se baseia na litigância prolongada e na cobrança de honorários por fase processual.

Outro aspecto relevante é a falta de preparo técnico para atuar em métodos autocompositivos. Embora a mediação e a conciliação tenham ganhado espaço nos currículos acadêmicos nos últimos anos, muitos profissionais ainda não dominam essas ferramentas ou não confiam em sua eficácia. Isso faz com que advogados incentivem os clientes a optarem por soluções contenciosas em vez de construírem acordos que poderiam ser mais vantajosos para todas as partes envolvidas.

Os magistrados também apresentam resistência à adoção de métodos autocompositivos por diferentes razões. Primeiramente, muitos juízes são treinados para atuar como decisores imparciais, e não como facilitadores do diálogo entre as partes. Essa postura, aliada a uma carga de trabalho excessiva, faz com que muitos magistrados prefiram proferir sentenças a se envolverem ativamente na busca por soluções consensuais.

Além disso, há uma visão tradicionalista que associa a conciliação e a mediação a mecanismos menos legítimos do que a decisão judicial. Alguns magistrados interpretam esses métodos como uma forma de evitar o julgamento em si, desvalorizando sua importância e seu potencial de resolver conflitos de maneira mais eficaz e satisfatória para as partes envolvidas.

Por fim, a falta de incentivos institucionais para a promoção da autocomposição também contribui para essa resistência. Embora o Código de Processo Civil de 2015 e diversas normativas incentivem a adoção de métodos consensuais, a estrutura do Judiciário ainda privilegia a produtividade baseada na quantidade de sentenças proferidas, o que pode desestimular os magistrados a investirem tempo e esforço na mediação e conciliação.

Para que os Juizados Especiais alcancem sua verdadeira finalidade e possam efetivamente utilizar métodos autocompositivos, algumas medidas precisam ser adotadas:

- **Capacitação de profissionais:** é essencial que advogados e magistrados recebam treinamento específico para atuar em mediação e conciliação, desmistificando a ideia de que esses métodos são menos eficazes que a decisão judicial.
- **Mudança na cultura jurídica:** as faculdades de Direito devem incorporar uma abordagem mais ampla sobre resolução de conflitos, incentivando os alunos a valorizarem a mediação e a conciliação desde a graduação.
- **Incentivos institucionais:** o Poder Judiciário pode criar mecanismos que premiem magistrados que adotam métodos autocompositivos, valorizando qualitativamente a resolução de conflitos em vez de apenas a quantidade de processos julgados.
- **Reestruturação dos Juizados Especiais:** melhorar a infraestrutura e aumentar o número de conciliadores e mediadores são medidas fundamentais para reduzir a sobre-

carga processual e permitir que os métodos autocompositivos sejam utilizados de forma eficaz.

A superação dessas dificuldades estruturais e culturais é essencial para que os Juizados Especiais cumpram seu papel de oferecer uma Justiça mais acessível, célere e eficiente. Sem mudanças significativas, corre-se o risco de que essas instâncias se tornem meras extensões das varas comuns, perdendo sua identidade e a proposta inovadora que motivou sua criação.

Deste modo, para que novos caminhos surjam e para que se possa maximizar o impacto positivo dos métodos autocompositivos nos Juizados Especiais, algumas iniciativas inovadoras podem ser implementadas, visando eficiência, acessibilidade e pacificação social como:

1) A capacitação contínua e a certificação garantida de mediadores e conciliadores são fundamentais para aprimorar a eficácia de métodos consensuais de resolução de conflitos. Investir no desenvolvimento profissional desses especialistas é essencial, pois profissionais bem-preparados, com habilidades técnicas e sensibilidade para lidar com disputas, tornam os processos mais eficientes e justos. Além disso, a implementação de uma certificação obrigatória, assim como a revisão de reciclagens periódicas e avaliações de desempenho, garantem um padrão elevado de qualificação, consolidando a mediação e a conciliação como alternativas jurisdicionais cada vez mais indispensáveis.

2) Fortalecimento da infraestrutura e Incentivo a plataformas digitais de conciliação e mediação online. O fortalecimento da infraestrutura deve ser uma prioridade. Isso inclui não apenas a adequação dos espaços físicos, mas também a ampliação do uso da tecnologia para viabilizar sessões de mediação e conciliação online. A implementação de plataformas digitais seguras e intuitivas, que permitam videoconferências e assinaturas eletrônicas, pode democratizar o acesso aos métodos autocompositivos, especialmente para partes que residem em locais remotos.

Ademais, é de fundamental importância que medidas sejam adotadas para expansão e regulamentação do uso de plataformas eletrônicas para realização de audiências de conciliação e mediação de forma remota, segura, com confiabilidade e tempo. Ferramentas tecnológicas podem viabilizar a resolução de litígios à distância, reduzindo custos e otimizando o tempo das partes envolvidas, e com isso promover maior acessibilidade ao sistema de justiça, especialmente para pessoas que residem em áreas remotas, com garantias efetivas da solução final do litígio. A digitalização se torna um passo essencial para a modernização e aprimoramento da justiça.

3) Incentivo à cultura de diálogo e prevenção de conflitos. Sabe-se que a cultura do diálogo deve ser amplamente promovida por meio de campanhas educativas e parcerias institucionais com escolas, empresas e associações comunitárias. A conscientização da população sobre a importância da resolução consensual de conflitos antes da judicialização pode reduzir a sobrecarga do sistema judiciário e fomentar soluções mais céleres e satisfatórias para todos.

4) Ampliação da mediação obrigatória em determinadas áreas, como nos Juizados da Fazenda Pública. A mediação pode ser implementada como etapa obrigatória nos Juizados da Fazenda Pública e em áreas como ações de consumo e conflitos entre vizinhos, contribuindo para a redução do volume de processos e incentivando soluções consensuais. O artigo 174 do Código de Processo Civil exige que União, estados, Distrito Federal e municípios criem câmaras de mediação e conciliação para resolver conflitos

administrativos e disputas entre órgãos públicos.

Essas câmaras visam promover a autocomposição na Administração Pública, melhorando a eficiência na resolução de litígios. A Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal, criada em 2007, foi um passo importante, seguido pela Lei nº 13.140/2015, que regulamenta a mediação entre particulares e a Administração Pública.

Os casos passíveis de mediação, embora a adesão seja facultativa, respeitando o princípio da inafastabilidade da jurisdição, devem ser definidos pelas câmaras. Caso a conciliação seja recusada, a Administração deve justificar a decisão. Até a criação das câmaras, a Fazenda Pública pode adotar os procedimentos de mediação previstos para particulares, respeitando a confidencialidade.

A composição pode ocorrer sem lei específica em casos de reconhecimento de erro ou ajuste de valores indevidamente cobrados, mas a renúncia de direitos, como a anistia fiscal, exige autorização legislativa prévia.

Assim, o modelo multiportas de resolução de disputas, que inclui arbitragem, conciliação e mediação, é aplicável aos litígios envolvendo a Fazenda Pública, respeitando suas peculiaridades e os requisitos legais específicos.

5) Expansão da Justiça Restaurativa como ferramenta de transformação social. A Justiça Restaurativa pode ser amplamente incorporada aos Juizados Especiais, principalmente em casos que envolvem relações continuadas entre as partes, como conflitos de vizinhança, questões familiares e disputas empresariais. Ao focar na reparação do dano e no fortalecimento das relações interpessoais, essa abordagem complementa os métodos tradicionais e promove um sistema mais humanizado.

Neste aspecto, o TJBA implementou os Cejuscs Restaurativos, desde os idos de 2015⁴, onde se desenvolvem as práticas da Justiça Restaurativa em crimes de menor potencial ofensivo, como alternativa à transação penal. As sessões restaurativas podem incluir encontros entre vítima e ofensor, mediação comunitária e participação de facilitadores treinados. O impacto esperado tem sido alcançado com o fortalecimento da responsabilização dos ofensores e a promoção de um processo mais humanizado e reparador.

6) Estímulo à participação de empresas e órgãos públicos nos métodos autocompositivos. Muitas demandas nos Juizados Especiais envolvem empresas e órgãos públicos. Criar incentivos para que essas entidades participem ativamente dos métodos de conciliação e mediação pode aumentar a taxa de resolução consensual de litígios. A regulamentação de programas internos de resolução de conflitos nas empresas, antes mesmo da judicialização, pode ser uma estratégia eficaz.

7) Criação de núcleos permanentes de monitoramento e avaliação. Para garantir a eficácia e evolução dos métodos autocompositivos, é necessário instituir núcleos permanentes de monitoramento e avaliação. Esses núcleos seriam responsáveis por coletar dados sobre a aplicação das técnicas de conciliação e mediação, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

A implementação dessas estratégias pode tornar os Juizados Especiais mais eficientes, acessíveis e focados na pacificação social. Adotar uma abordagem inovadora e

4 <https://www7.tjba.jus.br/secao/lerPublicacao.wsp?tmp.mostrarDiv=sim&tmp.id=38887&tmp.secao=9#:~:text=DECRETO%20JUDICIAL%20N%C2%BA%2065%2C%20DE,Lapinha%20da%20Comarca%20de%20Salvador%20e>
<https://www7.tjba.jus.br/secao/lerPublicacao.wsp?tmp.mostrarDiv=sim&tmp.id=38886&tmp.secao=9>.

multidisciplinar ajuda a reduzir a sobrecarga do Judiciário e fortalece a resolução consensual de conflitos, criando um ambiente mais rápido e justo.

8) Mediação preventiva em contratos e relações de consumo. Seria uma opção o estímulo à inclusão de cláusulas obrigatórias de mediação em contratos de prestação de serviços, planos de saúde, contratos de consumo e relações empresariais. Isso permitiria que as partes tentassem uma solução consensual antes da judicialização.

Conclusão

A reflexão sobre os Juizados Especiais e a análise dos métodos autocompositivos de solução de conflitos evidenciam a relevância na construção de um sistema de justiça mais acessível, eficiente e humanizado. A criação dos Juizados, impulsionada pela Lei nº 9.099/1995, representou um avanço significativo na democratização do acesso à justiça, permitindo a resolução célere e simplificada de conflitos de menor complexidade.

Entretanto, apesar dos avanços, persistem desafios que dificultam a plena efetividade desse modelo. A cultura litigiosa ainda é predominante, a infraestrutura dos Juizados muitas vezes é insuficiente, e há resistência por parte de operadores do Direito à adoção de métodos autocompositivos. Para superar essas barreiras é essencial investir na capacitação contínua de mediadores e conciliadores, fortalecer a estrutura dos Juizados e promover a mudança de mentalidade entre magistrados, advogados e jurisdicionados.

Além disso, a ampliação da cultura da mediação e conciliação deve ser incentivada por meio de políticas públicas e campanhas de conscientização. A criação de espaços adequados para práticas autocompositivas e o desenvolvimento de iniciativas de justiça restaurativa também são caminhos promissores para fortalecer a pacificação social e reduzir a sobrecarga do Poder Judiciário.

Por fim, a efetivação dos métodos autocompositivos nos Juizados Especiais não apenas contribui para a celeridade processual, mas também empodera os cidadãos, promovendo um modelo de justiça mais inclusivo e participativo. Dessa forma, reafirma-se a necessidade de aprimoramentos constantes para garantir que esses espaços continuem sendo instrumentos eficazes de acesso à justiça, alinhados aos princípios da simplicidade, informalidade, celeridade e economia processual que orientam sua criação e atuação.

A Lei nº 9.099/1995 representa, portanto, um marco na busca por um Judiciário mais acessível e eficiente. Seu desenvolvimento foi impulsionado por debates intensos sobre a necessidade de desburocratização e pela incorporação de experiências internacionais bem-sucedidas. Os primeiros anos de aplicação comprovaram o potencial transformador dos Juizados Especiais, mas também expuseram desafios, como a necessidade de aprimoramento estrutural e de ajuda.

Apesar dessas dificuldades, o modelo dos Juizados Especiais segue como um dos pilares do sistema jurídico brasileiro, promovendo celeridade e efetividade na resolução de conflitos de menor complexidade. No entanto, para que sua atuação no sistema de justiça seja plena é fundamental superar obstáculos estruturais e culturais, fortalecendo os métodos autocompositivos e garantindo, de fato, uma justiça mais acessível, ágil e eficaz.

Referências bibliográficas

- BACELLAR, Roberto Portugal. *Mediação e arbitragem*: atualizado com o novo CPC, Lei n.13.105/2015 e a Lei de Mediação n.13.140/2015. 2. ed. São Paulo: Saraiva 2016.
- CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. In: *Revista de Processo*, v. 19, n.º 74.
- CUNHA, Leonardo Carneiro da. *A Fazenda Pública em Juízo*. 17. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense: 2020.
- DIDIER JR., Fredie. *Curso de direito processual civil*: introdução ao Direito Processual Civil, parte geral e processo de conhecimento. 7. ed. Salvador: Jus Podivm, 2015.
- DINAMARCO, Candido Rangel. *Instituições de Direito Processual Civil*. Vol. 1. São Paulo: Malheiros, 2001.
- FREITAS JR., Antônio Rodrigues. *Mediação e direitos humanos*: temas atuais e controvertidos. São Paulo: LTr, 2014.
- MELLO, Celso Antônio Bandeira de. *Curso de Direito Administrativo*. 26. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.
- NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Novo Código de Processo Civil Comentado*. Salvador: JusPodivm, 2016.
- WATANABE, Kazuo. *Acesso à ordem jurídica justa* (conceito atualizado de acesso à justiça): processos coletivos e outros estudos. São Paulo: Del Rey, 2019.