

III ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

**ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA,
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I**

CLAUDIA MARIA BARBOSA

FERNANDO GUSTAVO KNOERR

JUVÊNCIO BORGES SILVA

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Diretora Executiva - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Representante Discente:

Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

Comunicação:

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

Eventos:

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

Membro Nato - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

A174

Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Claudia Maria Barbosa; Fernando Gustavo Knoerr; Juvêncio Borges Silva – Florianópolis: CONPEDI, 2021.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-353-5

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Saúde: segurança humana para a democracia

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso. 3. Justiça. III Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2021 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



III ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I

Apresentação

A influência dos trabalhos do jurista italiano Mauro Cappelletti sobre o Acesso à Justiça, uma das mais firmes e frutuosas iniciativas de desenhar-se uma teoria do acesso à justiça, é ainda hoje de acentuada relevância e grande repercussão no Brasil, como foi possível depreender-se de parte significativa dos estudos apresentados neste GT de Acesso à Justiça, em que as obras do autor se constituem como referência teórica. Ao mesmo tempo, parece indicar também a necessidade de emergência de novas propostas teóricas que levem em conta a especificidades da jurisdição de outros países, suas diretrizes constitucionais fixadas para a garantia do direito de acesso à justiça, bem como as condições em que se desenvolve hoje o exercício da prestação jurisdicional.

Os caminhos pelos quais se tem buscado realizar o direito de acesso à justiça no Brasil variam conforme os atores, os direitos, a função desejada para a jurisdição, o contexto histórico e mesmo a conjuntura social, política e, agora, sanitária no país. Infelizmente, como fica evidente em vários dos trabalhos apresentados, o sistema de justiça não é capaz de proteger eficazmente ou de forma igualitária grupos vulneráveis, ou tratar de maneira isonômica os cidadãos. Ao contrário, os estudos por vezes revelam que o sistema de justiça parece distinguir cidadãos "de primeira e segunda classe", estejam eles dentro ou fora das instituições da Justiça. Dado o grande interesse no acesso à justiça e a amplitude possível de enfoques, os trabalhos recebidos no Conpedi são atualmente divididos em dois ou três grupos, conforme o evento. A especificidade da "Política Judiciária, gestão e administração da justiça" é que se possam fortalecer estudos sobre a política pública para o sistema de justiça - a denominada política judiciária, bem como análise das funções, gestão e funcionamento das instituições da justiça. A complexidade deste tema, diretamente relacionada ao crescente papel que o sistema de justiça tem adquirido em democracias contemporâneas, já se constitui em alguns países como um campo de análise específico, o chamado direito judiciário, voltado ao estudo das formas como as pessoas irão exercer os seus direitos, assim como à maneira pelas quais os atores do sistema de justiça, suas instituições, o jurisdicionado e o Estado devem comportar-se para, balizados pelo estado de direito, garantir que ele seja democrático e capaz de assegurar um amplo e efetivo acesso à justiça na sociedade. Tais estudos, como é natural na pesquisa qualificada, demanda também novas teorias que sejam capazes de identificar, problematizar, responder e apontar soluções aos novos desafios que a realização da Justiça e o direito de acesso à justiça os impõe, a todos e a

cada um de nós, como sociedade. Esse é o renovado convite deste GT aos juristas e interessados no tema!

**ACESSO À JUSTIÇA, SISTEMA MULTIORTAS E NOVAS TECNOLOGIAS:
UMA ANÁLISE DE UM PROVÁVEL MUNDO PÓS-PANDÊMICO!**

**ACCESS TO JUSTICE, MULTIORT SYSTEM AND NEW TECHNOLOGIES: AN
ANALYSIS OF A PROBABLE POST-PANDEMIC WORLD!**

Jaqueline Beatriz Griebler ¹
Rosane Teresinha Porto ²

Resumo

Objetiva-se fazer análise sobre o acesso à justiça, sistema multiortas e as novas tecnologias, com olhar especial nos impactos trazidos pela pandemia e a tendência ao mundo pós-pandêmico. Como problemas de pesquisa, apresenta-se: Como, mesmo após as novas ondas de acesso à Justiça, este direito ainda não é garantido de forma plena à todos os cidadãos? Quais os principais desafios e possibilidades de efetivação de um Sistema Multiortas de Justiça pós-pandemia e qual ou quão será sua relação com o desenvolvimento das novas tecnologias? Como metodologia, tem o método dedutivo e bibliográfico e o artigo é dividido em três capítulos.

Palavras-chave: Acesso à justiça, Conflitos, Novas tecnologias, Pandemia, Sistema multiortas

Abstract/Resumen/Résumé

The objective is to analyze the access justice, the multiort system and new technologies, with special focus on impacts brought about by the pandemic and the tendency to post-pandemic world. As research problems, it's presented: How, even after the new waves of access to Justice, this right is still not fully guaranteed to all citizens? What're the main challenges and possibilities for implementing a post-pandemic Multiort Justice System and what or how will it be related to the development of new technologies? As a methodology, it has the deductive and bibliographic method and the article is divided into three chapters.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Access to justice, Conflicts, New technologies, Pandemic, Multiort system

¹ Mestranda do PPGDH - Mestrado em Direitos Humanos da UNIJUÍ e bacharel em Direito pela UNIJUÍ. Integrante do Grupo de pesquisa Biopolítica e Direitos Humanos (CNPq). Advogada.

² Pós-doutoranda em Direito pela Universidade La Salle (RS). Doutora em Direito pela UNISC(RS). Mestre em Direito, Professora na UNIJUÍ. Integrante do Grupo de Pesquisa Biopolítica & Direitos Humanos (CNPq).

1 INTRODUÇÃO

É de conhecimento geral que, o Sistema Multiportas de Justiça, vêm encontrando muitas dificuldades e desafios para sua real efetivação e que tais desafios, não estão relacionados à positividade normativa ou falta de leis reguladoras, uma vez que inúmeras são as legislações que tratam sobre aplicação das formas consensuais e alternativas de resolução de conflitos. Outrossim, no que tange especificamente ao mundo Pós-pandemia da COVID-19, cabe salientar que, existem muitos desafios e possibilidades do Sistema Multiportas, e que estes, estarão diretamente interligados e conectados ao mundo virtual e as novas tecnologias. Com a pandemia, além da necessidade de uma reestruturação em todos os setores sociais, também veio acompanhado de uma forte onda, necessidade e evolução tecnológica, uma vez que tudo passou a ser realizado a partir da tecnologia.

Dessa forma, tem-se como objetivo central, estudar o Sistema Multiportas de Justiça, como forma de garantir o acesso à Justiça, principalmente com um olhar voltado as evoluções trazidas pela pandemia da COVID-19 e as novas tecnologias. Têm-se como problema central da presente pesquisa, os seguintes questionamentos: Como, mesmo após as novas ondas de acesso à Justiça, este direito ainda não é garantido de forma plena à todos os cidadãos? Quais os principais desafios e possibilidades de efetivação de um Sistema Multiportas de Justiça pós-pandemia e qual ou quão será sua relação com o desenvolvimento das novas tecnologias?

Como hipóteses, entende-se que o acesso à Justiça, direito constitucionalmente garantido, é direito de todos e dever do Estado, porém muitos ainda não o tem garantido de forma plena, uma vez que os juristas atuais, não são ensinados durante sua graduação, muito menos incentivados, à valerem-se de outras formas de resolução de conflitos, à não ser o acesso ao Poder Judiciário. No que tange ao mundo Pós-pandemia da COVID-19, entende-se que as formas de aplicação do Sistema Multiportas de Justiça, a partir do ano de 2020, estarão cada vez mais ligado à tecnologia e sua aplicação se dará a partir desta.

Por fim, como metodologia de pesquisa, utiliza-se o método dedutivo como método de abordagem e como métodos de procedimento, o histórico, com base em pesquisa bibliográfica e documental, fundamentada em livros, artigos científicos, revistas e períodos qualificados dentro da temática proposta. Ainda, o artigo é dividido em três capítulos, no qual o primeiro aborda de forma geral o direito básico de acesso à Justiça e o Sistema Multiportas, já no segundo de forma mais detalhada os meios de exteriorização desse sistema, e no último ponto, as ODR – ONLINE DISPUTE RESOLUTION,

realizando uma análise a partir da dificuldade de aplicação do Sistema Multiportas de Justiça.

2 O DIREITO BÁSICO DE ACESSO À JUSTIÇA E O SISTEMA MULTIPORTAS:

O acesso à Justiça é um direito constitucionalmente garantido, podendo ser classificado como um direito fundamental de todo cidadão. Para muitos, é o direito humano mais básico e imprescindível, pois é por meio dele que se busca a garantia plena dos demais direitos, uma vez que permite a efetiva aplicabilidade de um direito, bem como de sua composição em caso de violação. A Constituição Federal de 1988 em seu artigo 5º traz consagrado o direito de acesso à justiça, afirmando que toda e qualquer pessoa possa ter garantia de resolução quando um direito seu for violado ou ameaçado. Sendo assim, “o acesso à justiça pode ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.” (CAPPELLETTI, 2017, p. 14)

Este direito pode ser conceituado de várias formas. A mais tradicional é que todos têm direito a provocar o Poder Judiciário no caso de ter violado/ameaçado um direito seu, mas atualmente, com toda evolução histórica e social, o acesso à Justiça vai muito além, uma vez que abrange todo e qualquer meio de solução de conflitos eficaz, célere e satisfatório, se tornando este, o conceito mais aceito nos dias atuais. Rosane Teresinha Carvalho Porto (2020, p. 140), bem aduz que:

[...] acessar à justiça não é simples e puramente buscar o Poder Judiciário e poder ingressar com uma ação. Seu conceito vem sendo cada vez mais reformulado e tem se tornado amplo. Acessar à justiça significa, também, além de ingressar com uma ação, ter sua demanda resolvida, em tempo hábil, célere e, principalmente, de modo eficaz e com uma análise digna e justa. Porém, percebe-se que isso nem sempre acontece e, por tal fato, passa a ser necessário repensar as formas de garantir um acesso à justiça justo e efetivo, encontrando meios e soluções práticas para solucionar esse problema.

É desse modo, que o Sistema Multiportas de Justiça, vêm ganhando seu espaço na sociedade, com o intuito de, cada vez mais, garantir a efetividade do acesso à justiça. Nesse sentido, afirma Luciane Moessa de Souza (2015, p. 44):

É intuitivo, neste sentido, que não é suficiente ter a mera possibilidade de reclamar pela violação de um direito, mas é necessário que a apreciação desta

questão seja feita de forma ágil e justa, sem macular, contudo, a garantia do contraditório, isto é, dando-se oportunidade à outra parte no litígio de apresentar suas alegações e provas correspondentes. É daí que decorre a noção de acesso a um processo e a uma decisão justas. De nada adianta poder exercer o direito de ação se a solução reclamada vier tarde demais ou for uma decisão injusta, insatisfatória para resolver o litígio.

Porém, nem sempre foi assim, uma vez que nos tempos remotos, não existia a figura do Poder Judiciário, mas a comunidade de mesmo modo, precisava que um terceiro julgasse e decidisse como seria o caminho, daquele que cometia um delito. Na Idade Média por exemplo, “vítima e comunidade perderam o seu papel no processo de resolução de conflitos e passaram a ser substituídos pelo rei e por seus juristas especializados” (ACHUTTI, 2012, p. 75). Desse modo, afirma Michel Foucault (2005) que, durante a Idade Média, o Bispo passou a desempenhar esse papel de jurista especializado e começou a solucionar conflitos pela aplicação de um método em específico.

Esse método se chamava *visitatio* e consistia na visita que o bispo devia estatutariamente fazer, percorrendo sua diocese, e que foi retomado, em seguida, pelas grandes ordens monásticas. Ao chegar em um determinado lugar o bispo instituíam, em primeiro lugar, a *inquisitio generalis* - inquisição geral perguntando a todos os que deviam saber (os notáveis, os mais idosos, os mais sábios, os mais virtuosos) o que tinha acontecido na sua ausência, sobretudo se tinha havido falta, crime, etc. Se esse inquérito chegasse a uma resposta positiva, o bispo passava ao segundo estágio, à *inquisitio specialis* - inquisição especial que consistia em apurar quem tinha feito o que, em determinar em verdade quem era o autor e qual a natureza do ato. (FOUCAULT, 2005, p. 70)

A partir de tais análises breves, é possível afirmar que o acesso à Justiça vem sendo modificado pelo passar dos anos e com a evolução da sociedade e, atualmente, foi principalmente alterado pela presença e evolução dos mecanismos alternativos de solução de conflitos, como são a negociação, a mediação, a conciliação, a justiça restaurativa e também a arbitragem. Outrossim, além dessas novas formas de resolução de conflitos que passam a integrar o direito de acesso à Justiça, existem outras que também são de grande relevância e que podem ser denominados de Ondas de acesso à Justiça. Esta expressão, surgiu a partir do Projeto de Acesso à Justiça de Florença, usada como metáfora para seu desenvolvimento e mencionada por Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988), os quais mencionam ser “soluções” para o acesso à Justiça. Kim Economides (1999, p. 71), por sua vez, traz definições das ondas de acesso à Justiça, trazendo uma possível quarta onda que está por ganhar cada vez mais espaço. Desse modo, alude que a primeira onda:

[...] refere-se à assistência jurídica, ou *judicare*; a segunda traduz-se pela justiça de interesse público (a articulação da representação de direitos coletivos mediante ações de classe e de interesse público); e, a terceira, conhecida hoje como “abordagem de acesso à justiça”, inclui a justiça informal, o desvio de casos de competência do sistema formal legal e a simplificação da lei. (grifo do autor)

Assim, por mais que a expressão “ondas”, tem sua origem em uma metáfora, percebe-se que esta se torna capaz de reconhecer fases cruciais de desenvolvimento e evolução dos movimentos em busca do acesso à Justiça. Além disso, o mesmo autor menciona a existência de uma possível quarta onda, caracterizada pelo próprio acesso dos operadores do direito à Justiça, uma vez que, para ele:

A experiência cotidiana dos advogados e a proximidade da Justiça cegam a profissão jurídica em relação a concepções mais profundas de justiça (interna ou social) e, conseqüentemente, fazem com que a profissão ignore a relação entre justiça civil e justiça cívica. Nossa “quarta onda” expõe as dimensões ética e política da administração da justiça e, assim, indica importantes e novos desafios tanto para a responsabilidade profissional como para o ensino jurídico. (ECONOMIDES, 1999, p. 72)

Igualmente, vale ressaltar que além das evoluções referidas nas “ondas” de acesso à Justiça, a preocupação com a efetividade deste direito passou a tomar conta do discurso e de algumas práticas judiciais. Nesse sentido, os métodos alternativos de resolução de conflitos, passaram a ser tema dos debates do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), bem como repercutiram na criação de legislações, tanto nacionais como internacionais, buscando apresentá-los como mais um meio de fazer aplicar de forma efetiva o direito básico acima mencionado. Dentre as principais inovações normativas, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) teve grande relevância para que ocorresse, principalmente, a implementação das formas consensuais e alternativas de resolução de conflitos, visto que por meio da publicação da Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010, dispôs e regulamentou, pela primeira vez, à respeito da Mediação e Conciliação em âmbito Brasileiro, instituindo a Política Judiciária Nacional de Tratamento adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário. Quanto a atuação do CNJ destaca Daniela Monteiro Gabbay (2011, p. 11):

Nesse cenário, destaca-se no Brasil a recente “Política Judiciária Nacional de Tratamento adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Judiciário”, instituída em novembro de 2010 pela resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), como forma de assegurar a conciliação e mediação de conflitos em todo o país, determinando que os órgãos judiciários ofereçam, além da solução adjudicada mediante sentenças dos juízes, mecanismos de

resolução consensual de controvérsias entre as partes, bem como a prestação de atendimento e orientação aos cidadãos, incentivando a autocomposição de litígios e a pacificação social por meio da conciliação e mediação.

Mais tarde, especificamente no ano de 2015, os meios alternativos de resolução de conflitos ganharam ainda mais força e aplicabilidade legal, visto que entraram em vigor duas novas leis que dispunham principalmente da Mediação e da Conciliação de conflitos, ou seja, a Lei nº 13.105/2015, denominada de Novo Código de Processo Civil e a Lei nº 13.140/2015, intitulada de Lei de Mediação. A arbitragem por sua vez, tratando-se de um método heterocompositivo de solução de conflitos, juntamente com o Poder Judiciário, já é considerado mais antigo do que as formas consensuais de solução de conflitos acima afirmadas, tendo em vista que este possui uma lei que o disciplina, desde 23 de setembro de 1996, seja esta a Lei Nº 9.307.

Além disso, é possível perceber, no contexto normativo brasileiro e nas práticas judiciais mais recentes, principalmente a partir da terceira onda de acesso à justiça, o surgimento de um novo pensamento em relação aos conflitos interpessoais e aos modos de sua resolução. Ou seja, passou-se a adotar, cada vez mais, tanto judicialmente falando como pré-processualmente, um sistema de acolhimento de conflitos que oferece ao jurisdicionado uma diversidade de possibilidade de enfrentamento e soluções de seus conflitos. (PORTO, 2020, p. 142)

Nesse sentido, cabe afirmar que, todas as evoluções ocorridas em busca de uma efetividade e garantia do direito de acesso à Justiça, perpassa e origina-se a partir da crise que o Poder Judiciário vêm enfrentando. Esta crise, indubitavelmente, não é apenas quantitativa, mas também qualitativa, uma vez que não traz mais decisões satisfatórias e céleres aos seus assistidos. Assim, o Sistema Multiportas de Justiça e mais especificamente, as formas alternativas de resolução de conflitos (pertencentes à terceira onda de acesso à Justiça), surge como meio de auxiliar na crise acima mencionada, dispondo aos indivíduos, formas céleres, eficazes e satisfatórias de resolução dos seus conflitos, devolvendo à estes, autonomia e responsabilidades em resolver suas próprias adversidades e permitindo implantar um modelo de Justiça mais comprometido com o cidadão e com a efetivação do direito fundamental de acesso à justiça.

3 FORMAS DE EXTERIORIZAÇÃO DO SISTEMA MULTIPORTAS DE JUSTIÇA:

As principais formas pela qual o Sistema Multiportas de Justiça se mostra, é a partir de práticas de Mediação, Conciliação, Negociação, Justiça Restaurativa (formas

consensuais de solução de conflitos), mas também pela Arbitragem, sem jamais deixando de lado o Poder Judiciário (formas heterocompositivas de solução de conflitos), ou seja, todos integram de modo conjunto este Sistema. A partir de então, é de extrema importância o entendimento das formas alternativas e consensuais que integram o Sistema Multiportas de Justiça, uma vez que são parte relativamente novas e principalmente desconhecidas à população em geral, bem como também da Arbitragem que, por mais que já surgida a um tempo consideravelmente grande, também atua como forma de solução de conflitos.

A conciliação, que ocorre preferencialmente nos casos em que os envolvidos não possuem vínculo social e afetivo, anteriormente ou posteriormente ao conflito, tem por maior escopo o acordo entre ambos e não a recomposição de relações interpessoais. Assim, para muitos, a conciliação pode ser confundida com a mediação, pois ambas tem a atuação de um terceiro facilitador e na maioria das vezes tem como resultado um acordo, porém

A conciliação [...] é prevalentemente focada no acordo. É apropriada para lidar com relações eventuais de consumo e outras relações casuais – pessoas sem vínculos anteriores – em que não prevalece o interesse comum de manter um relacionamento, mas, fundamentalmente, o objetivo de equacionar interesses materiais ou questões jurídicas. (VASCONCELOS, 2017, p. 64)

Outrossim, ela trata-se de uma forma autocompositiva voluntária de resolução de conflitos, pois os envolvidos juntamente com o conciliador, buscam chegar a um acordo favorável para ambos. Como já mencionado, tem como objetivo principal o acordo e o conciliador tem o poder de se manifestar, relatando e incentivando qual a melhor opção aos conflitantes.

Portanto, a conciliação é uma atividade mediadora direcionada ao acordo, qual seja, tem por objetivo central a obtenção de um acordo, com a particularidade de que o conciliador exerce leve ascendência hierárquica, pois toma iniciativas e apresenta sugestões, com vistas à conciliação. (VASCONCELOS, 2017, p. 65)

A conciliação pode ser pré-processual (realizada antes do processo) e/ou processual (durante o processo), ou ainda em alguns casos, ser realizada mesmo depois de já proferida uma sentença, basta estar voltada para a vontade das partes em conciliar. Assim, vale ressaltar a análise referente ao tema, trazida por Gabbay (2011, p. 49):

A respeito da postura do terceiro imparcial frente à autonomia das partes, o conciliador pode assumir um lugar de poder, pois embora ele não tenha autoridade para impor uma decisão às partes, as técnicas de que se utiliza buscam conduzir as partes à realização do acordo. Essa situação é especialmente comum nas conciliações institucionais, como as que ocorrem no Judiciário, tanto nas sessões de conciliação dos juizados especiais quanto nas audiências de conciliação e julgamento presididas pelo juiz.

A negociação por sua vez, consiste na prática de autocomposição, que ocorre sem a presença de um terceiro facilitador, apenas conduzido diretamente pelos próprios conflitantes, ou seja, representa a autocomposição direta, justamente pelo fato de não possuir interferência de um terceiro imparcial. Como nas demais formas autocompositivas de solução de conflitos, esta também baseia-se na voluntariedade e na consensualidade dos envolvidos em querer negociar, caso contrário, não surtirá efeitos. Os negociantes, neste caso é que irão conduzir e controlar o desenvolvimento e a forma de como irão chegar à um acordo, buscando sempre um diálogo não violento e a não influência imposta de um sobre o outro. “Qualquer solução dependerá única e exclusivamente da vontade e da atuação das partes por meio de uma solução consensuada, que de nenhum modo será influenciada ou facilitada por terceiro.” (GUERRERO, 2012, p. 31-32)

Este método alternativo de resolução de conflitos, pode ser considerado como sendo “o planejamento, a execução e o monitoramento, sem a interferência de terceiros, envolvendo pessoas, problemas e processos, na transformação ou restauração de relações, na solução de disputas ou trocas de interesses.” (VASCONCELOS, 2017, p. 60). Ela sempre deve ser cooperativa e buscar um acordo que contemple todos os interesses envolvidos, com ganhos de forma mútua, uma vez que não tem por escopo eliminar ou derrotar o outro negociante. Nem sempre será possível a resolução do conflito com a negociação, visto que necessita um comprometimento muito grande das partes envolvidas, e portanto, uma das críticas a esta forma de solução de conflitos, é uma possível disparidade e desigualdade no acordo estabelecido, pelo fato de não existir a presença de nenhum terceiro estranho ao problema, fazendo com que possa existir uma relação de poder maior por parte de um dos envolvidos em relação ao outro. (GUERRERO, 2012)

De outro lado, a mediação trata-se também de um método consensual de resolução de conflitos, mas no qual um terceiro facilitador auxilia os mediandos a reestabelecerem o diálogo e a criar uma nova cultura de paz, tendo como uma possível consequência o acordo. O mediador não pode, em momento algum interferir no conflito, sugerindo

acordos a serem possivelmente tomados. Ele apenas conduz o diálogo, se valendo de técnicas e meios para que os envolvidos consigam conversar de uma forma não violenta e pensando no bem comum. O objetivo da mediação não é chegar ao acordo, mas sim reestabelecer o diálogo entre os envolvidos no conflito e recompor os laços afetivos e sociais existentes entre ambos. O acordo é considerado apenas uma consequência da qualificação comunicativa entre os envolvidos no processo de identificação mediada de interesses.

A mediação, conforme leciona Luis Alberto Warat (2004, p. 60):

[...] não se preocupa com o litígio, ou seja, com a verdade formal contida nos autos. Tampouco tem como única finalidade a obtenção de um acordo. Mas, visa, principalmente, ajudar as partes a redimensionar o conflito, aqui entendido como conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinam os choques de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas. O mediador exerce a função de ajudar as partes a reconstruírem simbolicamente a relação conflituosa.

Outrossim, esta pode ser definida como uma forma de tratamento de conflitos, “que tem como objetivo facilitar o diálogo dos envolvidos, mas sem regras precisas. É vista ainda como uma forma de pacificação de conflitos e, muitas vezes, é confundido com a conciliação.” (OLIVEIRA, 2012, p. 152). Assim, não busca incessantemente o acordo, mas o reestabelecimento de laços e a promoção de um diálogo não violento, tendo o acordo, apenas como um dos resultados possíveis. É muito importante e eficaz o mediador encontrar os pontos comuns que os mediados possuem, trabalhando assim, sobre esses critérios e desenvolvendo o pensamento não conflitivo em ambos, buscando fazer com que um se coloque no lugar do outro e veja também o problema sob outros pontos de vista. “Cabe, portanto, ao mediador, com ou sem a ajuda do comediador, colaborar com os mediados para que eles pratiquem uma comunicação construtiva e identifiquem seus interesses e necessidades comuns.” (VASCONCELOS, 2017, p. 61)

Nesse sentido é importante destacar o posicionamento de José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler (2008, p.134):

Com o auxílio do mediador, os envolvidos buscarão compreender as fraquezas e fortalezas de seu problema, a fim de tratar o conflito de forma satisfatória. Na mediação, por constituir um mecanismo consensual, as partes apropriam-se do poder de gerir seus conflitos, diferentemente da Jurisdição estatal tradicional na qual este poder é delegado aos profissionais do direito, com preponderância àqueles investidos das funções jurisdicionais.

Por fim, no que tange à Justiça Restaurativa, esta é normalmente conduzida por um terceiro facilitador (mediador) e tem por escopo lidar com o ato infracional de uma maneira diferente das formas atuais e que não vêm trazendo resultados positivos, proporcionando resultados restaurativos que são criados em conjunto pelos envolvidos no delito. Assim, este método alternativo de resolução de conflitos tem um modo próprio de acontecer, ou seja, será baseado em valores e possui procedimentos que devem ser seguidos, tendo como principal característica a voluntariedade, ou seja, “a prática restaurativa só acontecerá se for do consentimento de ambas as partes, e [...] não podem surgir a partir de uma tentativa de vantagem no processo penal.” (GOLART; MAIER, 2018)

Segundo afirmado por Rodrigo Cristiano Diehl, Rosane Teresinha Carvalho Porto e Tania Regina Silva Reckziegel (2020, p.193):

La justicia restaurativa, en vista de la insatisfacción cada vez más vehemente del sistema de justicia tradicional, trajo cambios significativos de paradigma, destacando en Brasil como un tratamiento complementario de la pacificación social de los conflictos, en particular frente a la Resolución 2.002 de 2012 de las Naciones Unidas, aprobada por el Consejo Económico y Social, que disciplina los principios básicos de aplicación del programa de justicia restaurativa en materia de mediación penal.

Esta nova forma de resolução de conflito, normalmente utilizada em casos que tem natureza criminal, pode ser entendida como um instrumento/técnica em que a vítima, o ofensor e possivelmente pessoas da comunidade atingidas pelo cometimento do crime, buscam por meio do diálogo encontrar uma solução para todas as questões surgidas com tal delito, cada uma expondo o seu lado e os seus sentimentos e razões para tal acontecimento. A partir disso, é de suma importância saber que

A Justiça Restaurativa (JR) é uma nova forma de lidar com a questão dos conflitos e dos crimes, centrada mais nas pessoas e nos relacionamentos do que nas questões jurídicas. Antes que discutir questões legais, culpados e punições, a JR promove intervenções focadas na reparação dos danos, no atendimento das necessidades da vítima, na responsabilização do ofensor, sua família e pessoas do seu relacionamento, tudo visando à recomposição do tecido social rompido pela infração e o fortalecimento das comunidades. (A PAZ..., 2018)

Insta salientar que, esta forma de solucionar conflitos, vêm sendo utilizada também por inúmeras outras áreas sociais e principalmente do direito, não apenas somente na seara criminal, mas também por exemplo na Justiça Trabalhista, a qual vêm sendo intensificada cada vez mais, principalmente com o advento da pandemia da

COVID-19, onde inúmeros novos casos trabalhista vêm surgindo. Assim, em relação à Justiça Restaurativa aplicada no Direito Trabalhista, diz-se que:

Uno de los principios de la justicia laboral es el de la velocidad. Vinculado a este principio, existe el de la protección e inmediatez de los trabajadores con respecto de la respuesta rápida y efectiva a quienes trabajan y buscan el reconocimiento de sus derechos a través del acceso a la justicia. Como resultado, y en línea con la forma alternativa de acceso a la justicia (mediación) recibida por la Resolución 125 de 2010 y editada por el Consejo Nacional de Justicia, el Consejo Superior para la Justicia Laboral también emitió, el 30 de septiembre de 2016, la Resolución 174, que establece la Política Judicial Nacional para el Tratamiento Adecuado de Disputas de Interés Dentro del Ámbito del Poder Judicial del Trabajo. (DIEHL; PORTO; RECKZIEGEL, 2020, p. 196)

Raffaella da Porciuncula Pallamolla (2009, p. 54), afirma ainda, que “a justiça restaurativa possui um conceito não só aberto como, também, fluido, pois vem sendo modificado, assim como suas práticas, desde os primeiros estudos e experiências restaurativas”. Sendo assim,

O conceito de justiça restaurativa contemplado pela Organização das Nações Unidas (ONU) é aquele enunciado na Resolução nº 2002/12, editada pelo seu Conselho Econômico e Social em sua 37ª Sessão Plenária, de 24 de Julho de 2002. Nele, a Justiça Restaurativa é entendida como uma aproximação, através de um processo cooperativo, que privilegia toda forma de ação, individual ou coletiva, em que as partes interessadas, na determinação da melhor solução, buscam corrigir as consequências vivenciadas por ocasião da infração, a resolução do conflito, a reparação do dano (lato sensu) e a reconciliação entre as partes. (ORSINI; LARA, 2015, p. 200)

Desse modo, afirma-se também que a Justiça Restaurativa, é desenvolvida por meio de processos restaurativos e tais processos, podem trazer os resultados restaurativos, que nada mais são, do que o próprio acordo produzido durante o processo restaurativo, por meio da aplicação da Justiça Restaurativa, resultado este, que será aplicado pela vítima, pelo ofensor e também, por toda a comunidade envolvida. Insta salientar que, conforme destaca Rosane Teresinha Carvalho Porto (2016, p. 140)

A insatisfação cada vez mais veemente com o sistema de justiça criminal e tradicional, tem levado alguns lugares do mundo, incluindo nesse cenário o Brasil, a aderir a Justiça Restaurativa enquanto outra abordagem complementar de pacificação social de conflitos.

Importante destacar que, esta opção de tratamento de conflitos de natureza penal, não substitui as demais formas tradicionais de enfrentamento e repressão da

criminalidade, apenas traz um novo olhar sobre o conflito e os conflitantes, com o escopo de entender e reavaliar as questões que envolvem este tipo de conflito como um todo. Nesse sentido, já afirmava Howard Zehr (2008, p. 168) que

A escolha da lente afeta aquilo que aparece no enquadramento da foto. Determina também o relacionamento e proporção relativa dos elementos escolhidos. Da mesma forma, a lente que usamos ao examinar o crime e a justiça afeta aquilo que escolhemos como variáveis relevantes, nossa avaliação de sua importância relativa e nosso entendimento do que seja um resultado adequado.

Ou seja, ao analisar o crime com as lentes retributivas, que é o mais tradicional atualmente, faz com que não se consiga atender todas as necessidades da vítima e do ofensor. O processo acaba por se tornar negligente, uma vez que se preocupa apenas em responsabilizar os ofensores e coibir o crime, mas não se preocupando em atender às vítimas. (ZEHR, 2008) Assim, pode-se dizer que o motivo de toda esta incapacidade judiciária está na escolha das lentes utilizadas. A Justiça Retributiva e tradicional, não se preocupa com o relacionamento entre a vítima e o ofensor, definindo o Estado como a vítima do dano causado, já a Justiça Restaurativa entende que as vítimas são as pessoas atingidas e que em cada ato cometido, existem relações interpessoais muito relevantes. Desse modo, entende-se que a Justiça Restaurativa vêm para restaurar e reparar a lesão, com o intuito de promover a cura. (ZEHR, 2008)

Ademais, no que tange à arbitragem, pode-se dizer que esta foi

Regulada no Brasil pela Lei n.9.307/96 (LA), de 23.09.1996, recebendo esta, recentemente, modificações operadas pela Lei n.13.129, de 26.05.2015, trata-se a Arbitragem de meio propício à solução de conflitos sobre direitos patrimoniais disponíveis ou transacionáveis, que, por meio de árbitro privado, escolhido pelas partes e destas recebendo poderes, decide a controvérsia, possuindo tal decisão a mesma força e efeitos jurídicos decorrentes daquelas sentenças proferidas pelos órgãos do Poder Judiciário. (JÚNIOR; RIBEIRO, 2020)

Assim, afirma-se que as partes, desde que capazes, quando envolvidas em um conflito que diga respeito a direitos patrimoniais disponíveis ou transacionáveis, possuem então a possibilidade de escolher uma pessoa física ou jurídica, para que solucione a lide e o conflito que surgir, deixando dessa forma de lado, o serviço jurisdicional do Estado, ou seja, abrindo mão da intervenção do Poder Judiciário, optando pelo árbitro. Uma grande diferença da Arbitragem, para as demais formas de solução de conflitos, além desta ser uma forma heterocompositiva e não consensual, é que a Legislação específica,

traz a possibilidade também de sua aplicação por meio do Poder Público, uma vez que, em seu artigo 1º, §1º, afirma que: “Art. 1º [...] § 1º A administração pública direta e indireta poderá utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis.” (BRASIL, 2020).

Desse modo, constata-se que a arbitragem, possui características semelhantes, tanto do Poder Judiciário, tendo em vista que é conduzida por um terceiro, imparcial, mas que irá decidir a lide, em nome das partes, mas também possui semelhanças às formas consensuais de solução de conflitos, uma vez que tira do Poder Judiciário, a responsabilidade pela solução dos conflitos.

4 ODR – ONLINE DISPUTE RESOLUTION: Uma análise a partir da dificuldade de aplicação do Sistema Multiportas de Justiça.

A partir da compreensão básica e conceitual das formas alternativas de resolução de conflitos que integram o Sistema Multiportas de Justiça e observando que, este já está positivado em suas várias formas, no direito brasileiro, pode-se afirmar que ainda vêm encontrando algumas dificuldades de aplicação. Diz-se que tal dificuldade está centrada principalmente na litigiosidade desenfreada existente na sociedade, bem como na cultura conflitiva criada e propagada por vários anos e séculos, ou seja, os conflitos estão sendo consideravelmente uma marca muito presente no viver em sociedade e as pessoas não estão mais conseguindo administrá-los de forma responsável, necessitando que, apenas um terceiro alheio ao conflito (juiz) decida qual o melhor caminho a tomar.

Já dizia Edgar Morin (2002, p. 166) que a cultura social, exerce grande influência sobre o indivíduo, tornando-se parte e integrando toda sua visão de mundo e modo de pensar/agir, uma vez que

A cultura dá forma e norma. Desde o nascimento, o indivíduo começa a incorporar a herança cultural que assegura a sua formação, sua orientação, seu desenvolvimento de ser social. Combina essa herança com o patrimônio biológico herdado. Cada cultura, pela influência precoce, pelas interdições, pelos imperativos, pelo sistema de educação, pelo regime alimentar, pelos modelos de comportamento, recalca, inibe, favorece, estimula, determina a expressão das aptidões individuais, exerce seus efeitos sobre o funcionamento cerebral e sobre a formação do espírito, interferindo para co-organizar, controlar e civilizar o conjunto da personalidade. Assim, a cultura submete o indivíduo e, ao mesmo tempo, o autonomiza.

A cultura é, no seu princípio, a fonte geradora/regeneradora da complexidade das sociedades humanas. Integra os indivíduos na complexidade social e condiciona o desenvolvimento da complexidade individual. (grifo do autor)

Outrossim, além da interferência da cultura no indivíduos, causando incerteza e falta de “coragem” ao buscar por outras formas de resolução de conflitos à não ser àquela fornecida pelo Poder Judiciário, ainda pode-se destacar a influência dos operadores do Direito e do ensino jurídico atualmente aplicado, uma vez que caberia a estes o papel de incentivar o uso de métodos alternativos de resolução de conflitos para assim, criar uma nova cultura de pensamento e buscas por novas formas. Ambos, estão interligados de forma muito grande, pois se o operador do Direito, durante sua graduação, não for incentivado à promover as várias formas de aplicação do Sistema Multiportas de Justiça, este dificilmente irá propaga-las à seus futuros clientes, aplicando somente o que lhe é ensinado durante a sua formação. Assim, é necessária uma revolução paradigmática referente ao modo de recepcionar e aderir às formas alternativas de solução de conflitos, uma vez que, como mencionado anteriormente, a principal crise do poder Judiciário advém da conflitualidade social existente atualmente e do modo como os conflitos são tratados pela sociedade. Adriana Goulart de Sena Orsini e Anelice Teixeira Costa (2016, p. 26), mencionam que “a mudança na legislação revela-se insuficiente se não houver mudanças estruturais do sistema e de seus operadores.” Desse modo, é de extrema importância um novo olhar sobre o acesso à Justiça, tirando o foco sobre os assistidos e passando-o para os “assistentes” (operadores do direito e ensino jurídico).

Sendo assim, mais especificamente ao Ensino Jurídico atual, este mereceria uma inovação no sentido de que deveria voltar seus olhares e ensinamentos para a teoria do conflito, sendo capaz de despertar no acadêmico e conseqüente, futuro operador de direito, novos olhares sobre o conflito e, desse modo, permitir que possam incentivar as partes envolvidas e futuros clientes a buscar métodos de resolução que não sejam necessariamente litigiosos, mas autocompositivas e consensuais, criando assim, uma cultura de aceitação e que veja benefícios nessas novas formas de resolução de conflitos, tendo maior aplicabilidade no Sistema Multiportas de Justiça. Miguel Marzineti (2018, p. 69) também menciona que

A mudança precisa se dar, inicialmente, pela redução do demandismo, o que se vincula em grande medida com o modo de atuação profissional dos advogados. O amplo acesso à informação que é próprio do mundo atual, somado a políticas públicas de informação acerca de direitos, juntamente à constante ampliação estrutural do Poder Judiciário, tornou mais comum e mais fácil que os jurisdicionados demandassem seus direitos judicialmente. Há, porém, que se constatar que em muitas das circunstâncias ocorre uso indevido e descomedido do processo judicial.

Ainda, tal fato, aliado à utilização do benefício da gratuidade da Justiça por parcela significativa da população, estes acabam por utilizar de modo desenfreado o Poder Judiciário com o intuito de resolver todas as questões conflitivas pelas quais passam, sem a necessidade de arcar com todos os ônus e custos que envolvem ao demandar na seara Judicial. (MARZINETTI, 2018). É nesse sentido, que vale afirmar que o Poder Judiciário Brasileiro não suporta as demandas que lhe são trazidas, tornando-se um meio caro, por muitas vezes ineficiente e com pouca segurança aos seus assistidos. Assim, as formas alternativas trazem certo medo e insegurança à população, que em muitas vezes prefere voltar ao meio tradicional e se eximir da responsabilidade de decidir e resolver de forma autônoma o seu conflito.

Uma alternativa para solucionar em parte este grande problema apresentado é certamente, uma nova estruturação do Ensino Jurídico atual. Economides (1999, p. 75), afirma que “Os direitos humanos certamente precisam tornar-se uma parte mais central da identidade profissional dos advogados e merecem, por conseguinte, um lugar mais destacado no currículo das faculdades de direito do futuro.” Quanto à isso,

Já se coloca como mais um grande indicativo de que a efetivação de acesso à justiça implica tornar o Poder Judiciário como apenas mais uma das vias para solução dos conflitos sociais e que as demais vias, ainda que formalmente vinculadas à sua organização administrativa, não estejam sujeitas às ingerências da lógica que é prevalecente na função jurisdicional inerente ao processo judicial. (MARZINETTI, 2018, p. 74)

Ademais, outra crítica possível a ser feita no Ensino Jurídico atual (previsto como uma quarta onda de acesso à Justiça) e que necessitaria de alterações, é referente à responsabilidade dos advogados (principalmente), em seu código de ética profissional e estatutos de classe, uma vez que silenciam por vezes sobre valores básicos da atuação profissional, como a igualdade de oportunidades, o profissionalismo humanitário e os direitos humanos, bem como não aduzem qualquer referência às responsabilidades para com os grupos socialmente excluídos e com as minorias. (ECONOMIDES, 1999) Ainda, “É preciso que o ensino jurídico possibilite a formação de cidadãos conscientes, que se preocupem com a efetivação dos direitos por meio de sua atuação.” (ORSINI; COSTA, 2016, p. 27)

O ensino jurídico atual, deveria seguir um modelo cooperativo, deixando de lado o modelo “bancário” (àquele que passa somente repetição e memorização de conteúdo, por meio de aulas expositivas, pouco dialogadas), uma vez que o acadêmico de Direito,

poderia “visualizar-se a si mesmo como um componente ativo e cooperador do processo de ensino e aprendizagem, detentor do direito de “ser mais” (MARTINEZ, 2000, p. 181). No modelo atual, o aluno apenas memoriza o conteúdo recebido, e o reproduz de modo igual na vida profissional, não tendo uma atuação transformadora. Porém, no modelo cooperativo, se possibilita a transformação de pensamentos e uma participação ativa, tendo em vista que

a cooperação na construção do saber se consolida no diálogo entre educador, educando e sociedade. A horizontalidade e a cooperação permitem a pluralidade de opiniões e a criatividade nos debates, assim como a discussão de problemas sociais e a construção de soluções. (ORSINI; COSTA, 2016, p. 30)

Sendo assim e, ocorrendo uma estruturação no Ensino Jurídico, seria possível pensar na aplicabilidade de um Sistema Multiportas de Justiça, por meio de momentos acadêmicos que incentivassem a utilização e fomento de formas alternativas de resolução de conflitos, e que integrassem o Poder Judiciário, jamais o substituindo. Ainda, o ensino não voltaria apenas sua visão para as formas consensuais, mas sim, para todos os meios possíveis de resolução de conflitos, de integração de minorias e principalmente, de um ensino voltado à promoção do acesso à Justiça e dos Direitos Humanos.

Por fim, importante também, é reconhecer que, a partir da pandemia da COVID-19, o mundo jamais será o mesmo, principalmente no que tange aos conflitos e suas soluções. A tecnologia, que já vinha tendo um avanço significativo, ganhou força durante esta e passou a ocupar espaços nunca imaginados, bem como se tornou imprescindível para alguns lugares e para realização de algumas tarefas. Desse modo, tornou-se indispensável pensar e avaliar o uso de novas tecnologias de forma conjunta às formas de soluções de conflitos, passando dessa forma também a integrar o Sistema Multiportas de Justiça, tendo em vista que em um “[...] contexto de transformações da sociabilidade geradas por inovações tecnológicas e pelo intenso uso de comunicação em tempo real, percebeu-se a necessidade de reavaliação das formas atuais de solução de conflitos e de sua atualização para se adequarem à realidade contemporânea” (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 54).

Assim, com o uso massivo e constante da tecnologia de informação e comunicação, principalmente a partir da pandemia, criou-se um cenário propício para falar, debater e principalmente estimular o uso e a criação de Políticas Públicas, bem

como de ferramentas que desenvolvam o modelo ODR – Online Dispute Resolution, também conhecido como Métodos de Solução de Conflitos em Rede, o qual

[...] consiste na utilização da tecnologia da informação e da comunicação no processo de solução de conflitos, seja na totalidade do procedimento ou somente em parte deste. Dentre os procedimentos que podem adotar o modelo da ODRs, estão a arbitragem, a mediação, a conciliação ou a negociação, que o fazem por intermédio de ferramentas automatizadas (total ou parcialmente). Essa solução representa uma forma de virtualização plena, em que um procedimento nasce e morre no ambiente virtual, sem necessidade de passar por etapas presenciais ou no espaço forense. (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 54-55)

Desta forma, mister afirmar que, a utilização das novas tecnologias de informação acaba por impor a necessidade de transformações basilares, de como o Sistema de Justiça irá se desenvolver, bem como a forma como a lei irá se relacionar com o ciberespaço, tendo em vista que, inclusive os conflitos passarão a ser modificados também e as transformações tecnológicas passam a ser um dos aspectos mais relevantes, causando uma aceleração nas transformações e adaptações da sociedade contemporânea. Assim, a partir da “evolução das plataformas de ODR, este formato tenderá a ser uma forma diferenciada de solução de conflitos e, não só uma plataforma na qual se podem realizar os procedimentos tradicionais de forma online” (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 62), bem como poderá auxiliar as demais formas ou ainda tornar-se mais um meio de solução de conflitos, que será parte integrante do Sistema Multiportas de Justiça, fato este que traz a presente análise para dentro desta pesquisa.

Agora, no que tange ao Mundo Pós-pandemia, a resposta ainda é incerta, uma vez que ainda vive-se na era pandêmica, mas ao que tudo indica, as novas tecnologias vêm pra ficar com mais força e intensidade, auxiliando assim, na solução dos conflitos e principalmente, na garantia cada vez maior e mais eficaz, do acesso à justiça a todos os cidadãos.

5 CONCLUSÃO

O acesso à Justiça, direito constitucionalmente garantido, é direito de todos e dever do Estado, porém muitos ainda não o tem garantido de forma plena. Tal fato se dá, principalmente, pela cultura conflitiva existente na sociedade e principalmente à falta de credibilidade da população às novas formas e meios de resolução de conflitos, contribuindo significativamente desse modo, à crise que o Poder Judiciário vêm sofrendo atualmente. No que tange, às quatro ondas de acesso à Justiça que existem nos dias atuais,

estas sofrem e estão interligadas diretamente ao fato de que o indivíduo está acostumado a transferir a responsabilidade pelos seus problemas e conflitos à terceiros, de modo que possam se esquivar futuramente da incumbência de determinados atos ou fatos que venham a ocorrer a partir de então.

Ainda, no que se refere ao Sistema Multiportas de Justiça, este vêm encontrando muitas dificuldades e desafios para sua real efetivação. Tais desafios, não estão relacionados à positivação normativa ou falta de leis reguladoras, uma vez que inúmeras são as legislações que tratam sobre aplicação das formas consensuais e alternativas de resolução de conflitos. Entre as principais barreiras de sua efetivação, pode-se mencionar que, além daquelas presentes no próprio direito de acesso à Justiça, nomeando como a cultura social existente, também está o próprio ensino jurídico atual, o qual veda uma participação ativa dos operadores de direito, baseando-se num ensino nada cooperativo. Os juristas atuais, não são ensinados durante sua graduação, muito menos incentivados, à valerem-se de outras formas de resolução de conflitos, à não ser o acesso ao Poder Judiciário. É nesse sentido que, o Sistema Multiportas de Justiça, não consegue atingir a população em geral, trazendo-os desconfiança e principalmente insegurança, pois os próprios operadores do Direito assim muitas vezes também pensam. Desse modo e como muito se percebe, são os advogados e juristas que podem/devem propagar as formas de resolver conflitos sociais e interpessoais, mas se, nem eles por vezes manifestam interesse em valer-se do Sistema Multiportas de Justiça, quem dirá a população leiga no assunto.

Outrossim, no que tange especificamente ao mundo Pós-pandemia da COVID-19, cabe salientar que, os principais desafios e possibilidades, estarão diretamente interligados e conectados ao mundo virtual e as novas tecnologias. Com a pandemia, além da necessidade de uma reestruturação em todos os setores sociais, também veio acompanhado de uma forte onda, necessidade e evolução tecnológica, uma vez que tudo passou a ser realizado a partir da tecnologia. Entende-se que as formas de aplicação do Sistema Multiportas de Justiça, a partir do ano de 2020, estarão cada vez mais ligado à tecnologia e sua aplicação se dará a partir desta, porém causa também um novo problema, ligado à falta desta, para muitas pessoas que não possuem acesso, acabando por limitar ainda mais o acesso à Justiça. O mundo pós-pandemia especificamente ainda é incerto, uma vez que não se está nesse período, para de fato saber como ele acontece, porém ao que tudo indica, as novas tecnologias tem seu espaço mais que garantido, buscando auxiliar nas formas de solucionar conflitos e garantir acesso à justiça aos cidadãos.

Por fim, no que tange aos problemas de pesquisa, ambos foram possíveis de responder, tendo em vista que, mesmo após as novas ondas de acesso à Justiça, este direito ainda não é garantido de forma plena à todos os cidadãos, pelo fato da conflituosidade e litigiosidade desenfreada existente, uma vez que os cidadãos buscam para tudo resolver seus problemas no Poder Judiciário, criando dessa forma uma crise quantitativa e qualitativa. Outrossim, em relação aos principais desafios e possibilidades de efetivação de um Sistema Multiportas de Justiça pós-pandemia e qual ou quão será sua relação com o desenvolvimento das novas tecnologias, tem-se que será sim possível e terá uma forte ligação com as novas tecnologias, uma vez que estas estão cada vez mais ganhando seu espaço na sociedade, porém apresentará alguns limites, pois algumas atividades passaram a ser exercidas totalmente online, mas nem todas as pessoas possuem acesso à internet/tecnologia, sendo dessa forma, fortemente prejudicadas. Os objetivos foram todos alcançados, e as hipóteses confirmadas.

REFERÊNCIAS

ACHUTTI, Daniel Silva. **Justiça Restaurativa e Abolicionismo Penal:** contribuições para um novo modelo de administração de conflitos no Brasil. Porto Alegre: Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2012, 278 p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Criminais, da Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

A PAZ QUE NASCE DE UMA NOVA JUSTIÇA. Disponível em: <http://www1.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/A_Paz_que_Nasce_de_uma_Nova_Justica.pdf>. Acesso em: 22 Mai. 2020.

BRASIL. **LEI Nº 9.307, DE 23 DE SETEMBRO DE 1996.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19307.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%209.307%2C%20DE%2023,Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20arbitragem.&text=Art.&text=3%C2%BA%20As%20partes%20interessadas%20podem,compromiss%C3%B3ria%20e%20o%20compromisso%20arbitral. Acesso em: 20 Jan. 2021.

CAPPELLETTI, Maria de Lemos Queiroz. **Formulação de políticas públicas no âmbito do Conselho Nacional de Justiça:** a mediação e a conciliação como instrumentos adequados de solução de conflitos. Paraíba: UEPB, 2017, 67 p. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Curso de Especialização em Prática Judicante, Paraíba, 2017.

CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça.** Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, 168 p.

DIEHL, Rodrigo; PORTO, Rosane Teresinha Carvalho; RECKZIEGEL, Tânia. (2020). **Derechos sociales y justicia restaurativa laboral:** ¿Una realidad posible de lograr el

acesso a la justicia?. Revista Chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, 11(22), 187-203. doi:10.5354/0719-7551.2020.58157

ECONOMIDES, Kim. Lendo as ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”: epistemologia *versus* metodologia? In: **CIDADANIA, JUSTIÇA E VIOLÊNCIA**, Organizadores Dulce Pandolfi...[et al]. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1999. 248p. (p. 61-76)

FOUCAULT, Michel. **A verdade e as formas jurídicas**. Rio de Janeiro: Editora Nau, 2005, 158 p.

GABBAY, Daniela Monteiro. **Mediação & Judiciário**: Condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos. São Paulo: USP, 2011, 273 p. Tese (Doutorado) – Direito Processual, Faculdade de Direito da USP, São Paulo, 2011.

GOLART, Eduarda Aparecida Santos; MAIER, Jackeline Prestes. **Justiça Restaurativa e violência contra a mulher**: uma nova perspectiva de solução eficaz. Disponível em: <<http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/snpp/article/view/14687>>. Acesso em: 14 Jul. 2020.

GUERRERO, Luis Fernando. **Efetividade das estipulações voltadas à instituição dos meios multiportas de solução de litígios**. São Paulo: USP, 2012, 255 p. Tese (Doutorado) - Curso de Pós-Graduação da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo – Departamento de Direito Processual – DPC, São Paulo, 2012.

JÚNIOR, Antônio Pereira Gaio; RIBEIRO, Wesley Carlos. **Breves apontamentos para a arbitragem na administração pública**. Disponível em: https://www.gaiojr.adv.br/artigos/breves_apontamentos_para_a_arbitragem_na_administracao_publica. Acesso em: 25 Jan. 2021.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODR): A solução de conflitos e as novas tecnologias. In: **Revista do Direito** [ISSN 1982-9957]. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set./dez. 2016.

MARTINEZ, Sérgio Rodrigo. Práxis Dialógica e Cooperação: Proposições de um Novo Paradigma para o Ensino Jurídico. In: **Revista da Faculdade de Direito da UFPR**. Paraná: v. 34, 2000, p. 177-186.

MARZINETTI, Miguel. **Justiça multiportas e o paradoxo do acesso à justiça no Brasil**: da falência do Poder Judiciário aos métodos integrados de solução de conflitos. – Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, 160 p.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Arbitragem. Alternativas à Jusridição!** 2. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2008, 256 p.

MORIN, Edgar. **O método 5: a humanidade da humanidade**. Trad. Juremir Machado da Silva – Porto Alegre: Sulina, 2002, 312 p.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de (2012). A mediação enquanto política pública no tratamento de conflitos de guarda. *In: **Mediação enquanto política pública*** [recurso eletrônico]: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas / organizadores: Fabiana Marion Splenger, Theobaldo Spengler Neto - 1.ed. - Santa Cruz do Sul : EDUNISC, 2012.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; COSTA, Anelice Teixeira. Educação para o acesso à Justiça: a transformação dos paradigmas de solução de conflitos. *In: **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais***. Direito UFMG. Belo Horizonte, n. 69, pp. 23-43, jul./dez. 2016.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; LARA, Caio Augusto Souza. O Desafio da Efetivação dos Direitos Humanos no Século XXI: A Justiça Restaurativa como Via de Acesso à Justiça. *In: **CONPEDI LAW REVIEW***. III Encontro de Internacionalização do CONPEDI – Madrid. Madrid: v. 1, n. 3, 2015, p. 191-218.

PALLAMOLLA, Raffaella da Porciuncula. **Justiça restaurativa: da teoria à prática**. - 1.ed. - São Paulo: IBCCRIM, 2009.

PORTO, Rosane Teresinha Carvalho. **A implementação das práticas restaurativas na prevenção ao Feminicídio enquanto política pública para os homens autores de violência de gênero no Brasil**. Santa Cruz do Sul: UNISC, 2016 – Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Direito – Doutorado, Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC.

PORTO, Rosane Teresinha Carvalho. Fraternidade e Cultura da Paz nas Soluções Adequadas de Conflitos: interlocuções necessárias para efetividade do Acesso à Justiça. *In: **Biopolítica e direitos humanos: entre desigualdades e resistências*** [recurso Eletrônico] / Janaína Machado Sturza, Joice Graciele Nielsson, Maiquel Ângelo Dezordi Wermuth, organizadores - Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020, p. 139-150.

SOUZA, Luciane Moessa de. **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015, 404 p.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2017.

WARAT, Luiz Alberto (Org.) (2004). **Surfando na pororoca: ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

ZEHR, Howard. **Trocando as lentes: um novo foco sobre o crime e a justiça**. Tradução de Tônia Van Acker. – São Paulo: Palas Athena, 2008, 276 p.