

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

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

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

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 - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFRSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Ednilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

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

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

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

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

Relações Internacionais para o Continente Americano:

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

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

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

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

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

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

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

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

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

F723

Formas consensuais de solução de conflitos [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Cristian Kiefer Da Silva; Fabiano da Rosa Tesolin; Paulo Cezar Dias – Florianópolis: CONPEDI, 2026.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-574-3

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

Tema: Constituição, Processo e Justiça Social: o papel da jurisdição constitucional na efetivação de direitos

2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. IX Encontro Virtual do CONPEDI (2: 2026: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Apresentação

O IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI – EVC ocorreu nos dias 22, 23, 24, 25 e 26 de junho de 2026, cujo tema foi: CONSTITUIÇÃO, PROCESSO E JUSTIÇA SOCIAL: O PAPEL DA JURISDIÇÃO CONSTITUCIONAL NA EFETIVAÇÃO DE DIREITOS. Dentre as diversas atividades acadêmicas empreendidas neste evento, tem-se os grupos de trabalho temáticos que produzem obras agregadas sob o tema comum. De forma atenta aos desafios para a construção de uma sociedade verdadeiramente livre, efetivamente justa e concretamente solidária, o Conselho Nacional das Pós Graduações em Direito (CONPEDI) buscou reunir diversos pensadores, autores e pesquisadores do direito e de ciências congêneres, em ambiente de multirelacionamento direto, convergente ou transversal com as políticas públicas, resultando numa gama de produção de artigos científicos, aprovados e, posteriormente, apresentados em Grupos de Trabalhos, entre eles o denominado FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I, cabendo, honrosamente, a Coordenação aos Professores Doutores: CRISTIAN KIEFER DA SILVA, FABIANO DA ROSA TESOLIN e PAULO CEZAR DIAS. O grupo de trabalho serviu como palco da discussão de trabalhos que ora são publicados, tendo como fundamento textos apresentados por atores pertencentes às instituições públicas e privadas de ensino e que lidam com diversas facetas deste objeto fundamental de estudos para a doutrina contemporânea brasileira. Com o objetivo de dinamizar a leitura, os artigos foram dispostos considerando a aproximação temática, a seguir declinados:

1. A CONSENSUALIDADE NO PROCESSO ESTRUTURAL: O SISTEMA MULTIPORTAS COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO DE CONFLITOS COMPLEXOS

5. A REGULAÇÃO RESPONSIVA COMO POLÍTICA PÚBLICA DE DEFESA DO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO PROCON-MG A PARTIR DA RESOLUÇÃO PGJ N.º 57/2022
6. ANTAGONISMOS ESTRUTURAIS: PRESSUPOSTO DA GESTÃO DE CONFLITOS SECUNDÁRIOS
7. AUTOCOMPOSIÇÃO NA ERA DIGITAL: ANÁLISE DA EFETIVIDADE DA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE E SUA VALIDAÇÃO JURISPRUDENCIAL
8. DO DANO DIGITAL À REPARAÇÃO CONSENSUAL: DEEPFAKES ESCOLARES, JUSTIÇA RESTAURATIVA E DIREITOS DA PERSONALIDADE
9. DO DEMANDISMO À RESOLUTIVIDADE: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA TUTELA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE EM GOVERNADOR VALADARES (2021-2025)
10. ENTRE A JURISDIÇÃO ESTATAL E A ARBITRAGEM: UMA ANÁLISE DOS LIMITES INSTITUCIONAIS NA TUTELA DOS DIREITOS DIFUSOS
11. ENTRE A REJEIÇÃO E O RECONHECIMENTO: A FAMÍLIA E A IDENTIDADE TRANS SOB A ÓTICA DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE
12. GESTÃO DE CONFLITOS EM CONTRATOS DE LONGA DURAÇÃO: A FUNÇÃO ESTRATÉGICA DAS CLÁUSULAS ESCALONADAS MED-ARB
13. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO EXTRAJUDICIAL: EFICIÊNCIA ECONÔMICA, REDUÇÃO DE CUSTOS DE TRANSAÇÃO E ACESSO À JUSTIÇA

16. MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM COMO FERRAMENTAS ESSENCIAIS NO DIREITO EMPRESARIAL

17. O INCENTIVO ESTATAL À JUSTIÇA MULTIPORTAS COMO ESTRATÉGIA DE ACESSO À JUSTIÇA E REDUÇÃO DA LITIGIOSIDADE EXCESSIVA

18. O PAPEL DESAFIADOR DA JUSTIÇA RESTAURATIVA NA TRANSFORMAÇÃO DOS CONFLITOS ESCOLARES

19. O PROCESSO ESTRUTURAL COMO FERRAMENTA PARA A PROTEÇÃO INTEGRAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES INSERIDOS EM CONFLITOS JURÍDICO-FAMILIARES

20. O SISTEMA DE MEDIAÇÃO JUDICIAL NAS AMÉRICAS – UM OLHAR TRANSDISCIPLINAR COM O OBJETIVO DE GARANTIA DO ACESSO À JUSTIÇA E DA EFETIVIDADE DO PROCESSO

21. O TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA DA EMPRESA HYDRO NO MUNICÍPIO DE BARCARENA SOB A ANÁLISE DO PRAGMATISMO JURÍDICO DE RICHARD POSNER.

22. POLÍTICAS PÚBLICAS PARA ACESSO À JUSTIÇA DE GRUPOS VULNERÁVEIS POR MEIO DE SOLUÇÕES EXTRAJUDICIAIS DE CONFLITOS

23. RACIONALIDADE GERENCIAL À CONSENSUAL: O PAPEL DO DIÁLOGO NA RECONFIGURAÇÃO DA ATUAÇÃO ESTATAL EM CONFLITOS EMPRESARIAIS

24. REGULAMENTAÇÃO E EFICÁCIA DA MEDIAÇÃO NA UNIÃO EUROPEIA COM

do CONPEDI, uma vez que se constitui atualmente o mais importante fórum de discussão da pesquisa em Direito no Brasil, e, portanto, ponto de encontro de pesquisadores das mais diversas regiões do Brasil e exterior.

Por fim, reiteramos nosso imenso prazer em participar da apresentação desta obra e do CONPEDI, desejando excelente leitura a todos e todas.

Professores Coordenadores do Grupo de Trabalho:

PROF. DR. CRISTIAN KIEFER DA SILVA – PUC-MG/UMA/SKEMA BUSINESS SCHOOL

PROF. DR. FABIANO DA ROSA TESOLIN – INSTITUIÇÃO TOLEDO DE ENSINO

PROF. DR. PAULO CEZAR DIAS – UNIVEM-SP/UNIP-SP

POLÍTICAS PÚBLICAS PARA ACESSO À JUSTIÇA DE GRUPOS VULNERÁVEIS POR MEIO DE SOLUÇÕES EXTRAJUDICIAIS DE CONFLITOS

PUBLIC POLICIES FOR ACCESS TO JUSTICE OF VULNERABLE GROUPS THROUGH EXTRAJUDICIAL CONFLICT RESOLUTION

Camilo Onoda Luiz Caldas

Resumo

O presente artigo examina de que modo políticas públicas podem ser estruturadas para ampliar o acesso à justiça de grupos vulneráveis por meio da solução extrajudicial de conflitos. A partir de metodologia qualitativa e bibliográfica, articulando dogmática jurídica, ciência política e sociologia do direito, o trabalho realiza três movimentos analíticos: o primeiro examina os fundamentos teóricos do acesso à justiça como direito fundamental e sua relação com os grupos vulneráveis; o segundo analisa as barreiras estruturais, institucionais e culturais que dificultam a formulação e a efetividade de políticas públicas de solução de conflitos; e o terceiro discute a extrajudicialização como instrumento de inclusão jurídica, com atenção aos desafios da digitalização dos serviços e ao papel das instituições na garantia do acesso equitativo. Conclui-se que o modelo de justiça multiportas, quando orientado pelos princípios da equidade, da participação e da inclusão, representa não apenas uma resposta à crise quantitativa do Judiciário, mas um instrumento de redistribuição do acesso ao direito, desde que acompanhado de financiamento adequado, coordenação intersetorial, formação continuada dos operadores e políticas específicas de inclusão digital voltadas às populações historicamente excluídas.

Palavras-chave: Políticas públicas, Acesso à justiça, Solução extrajudicial de conflitos, Vulnerabilidade, Estado

Abstract/Resumen/Résumé

This article examines how public policies can be structured to expand access to justice for vulnerable groups through extrajudicial dispute resolution. Drawing on qualitative and

adequate financing, intersectoral coordination, continuing education of legal practitioners and specific digital inclusion policies targeting historically excluded populations.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Public policies, Access to justice, Extrajudicial conflict resolution, Vulnerability, State

1. INTRODUÇÃO

O acesso à justiça ocupa posição central no Estado Democrático de Direito — não simplesmente como prerrogativa formal de ingresso ao aparato judicial, mas como condição concreta de realização dos direitos fundamentais. A Constituição Federal de 1988 estabelece, em seu artigo 5º, inciso XXXV, que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. Todavia, como demonstraremos ao longo deste artigo, a mera previsão normativa não é suficiente para garantir que grupos historicamente marginalizados possam, na prática, exercer tal prerrogativa de maneira plena e efetiva: o problema do acesso à justiça é, em sua essência, um problema de política pública.

Cappelletti e Garth (1988, p. 8) foram pioneiros ao demonstrar que a existência de tribunais e procedimentos formais não garante, por si só, a possibilidade de reivindicação efetiva de direitos. Em sua dimensão mais ampla — e é esta dimensão que nos interessa aqui —, o conceito exige não apenas que o sistema esteja formalmente aberto a todos, mas que produza resultados efetivos e equânimes. Essa perspectiva deslocou o debate de uma análise centrada nos procedimentos para uma análise centrada nos resultados, implicando, necessariamente, o reconhecimento das múltiplas barreiras que condicionam o acesso ao direito: barreiras econômicas, culturais, geográficas e institucionais que afetam desproporcionalmente os grupos em situação de vulnerabilidade.

A estrutura judicial brasileira enfrenta, nesse contexto, uma crise crônica de congestionamento. Conforme aponta o relatório Justiça em Números 2024, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Poder Judiciário encerrou o ano de 2023 com 83,8 milhões de processos em tramitação (CNJ, 2024) — dado que evidencia a persistência de uma cultura do litígio que privilegia a resolução adversarial de conflitos em detrimento de métodos consensuais mais eficazes. O volume crescente de demandas configura, assim, um cenário no qual a ampliação quantitativa do acesso ao Judiciário não se traduz em maior efetividade do sistema de justiça, podendo, ao contrário, agravá-la ao sobrecarregar estruturas já fragilizadas (SADEK, 2009). Como indicaremos, o reconhecimento desse quadro como problema estrutural e coletivo — e não como patologia individual de determinados litigantes ou julgadores — é o primeiro passo para respostas de igual natureza, ou seja, de caráter institucional e político.

Nesse cenário, as formas extrajudiciais de solução de conflitos — em especial a mediação, a conciliação e a arbitragem — emergem como instrumentos capazes de ampliar o acesso à justiça de maneira mais célere, acessível e participativa. O modelo de justiça multiportas propõe, precisamente, que o sistema ofereça múltiplas portas de entrada, cada qual correspondendo a um método distinto e adequado a determinadas categorias de disputas. No plano internacional, a Agenda 2030 da ONU, por meio do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 (ODS 16), estabelece a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas com amplo acesso à justiça — compromisso incorporado pelo CNJ ao âmbito do Judiciário brasileiro por meio da Resolução nº 325/2020 (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020).

Do ponto de vista das desigualdades sociais, é necessário reconhecer que o acesso à justiça não é uniforme. As populações em situação de vulnerabilidade econômica, social ou cultural enfrentam obstáculos adicionais que comprometem sua capacidade de reivindicar direitos (OLIVEIRA; CUNHA, 2016, p. 320-322). Não se trata apenas de garantir que os tribunais funcionem: é preciso estruturar, de forma planejada e coordenada, um conjunto de instrumentos capaz de assegurar a todos a possibilidade de obter respostas adequadas aos seus conflitos (PORTO; STURZA; GRIEBLER, 2021, p. 34). Essa perspectiva tem implicações metodológicas relevantes, pois exige que o fenômeno seja analisado a partir de uma abordagem que articule elementos da dogmática jurídica com aportes da ciência política, da sociologia e da economia.

O presente artigo tem por objetivo examinar de que modo políticas públicas podem ser estruturadas para ampliar o acesso à justiça de grupos vulneráveis por meio da solução extrajudicial de conflitos. Para tanto, realizaremos três movimentos. O primeiro analisa os fundamentos teóricos do acesso à justiça como direito fundamental e sua relação com os grupos vulneráveis. O segundo examina as barreiras que dificultam a formulação e a efetividade de políticas públicas de solução de conflitos. O terceiro discute a extrajudicialização como instrumento de inclusão jurídica, com atenção aos desafios digitais e ao papel das instituições. A pesquisa adota metodologia qualitativa e bibliográfica, articulando dogmática jurídica, ciência política e sociologia do direito.

2. ACESSO À JUSTIÇA E DIREITOS FUNDAMENTAIS DE GRUPOS VULNERÁVEIS

O acesso à justiça não pode ser compreendido como mera prerrogativa processual: trata-se de direito fundamental de natureza instrumental — condição para o exercício dos demais direitos. Ao não garantir o acesso efetivo à justiça a determinados segmentos da população, o Estado compromete toda a cadeia de efetivação dos direitos fundamentais previstos na Constituição Federal de 1988, tornando letra morta as garantias que, no plano formal, se apresentam universais. O acesso à justiça é, nesse sentido, condição de cidadania — e sua ausência, expressão de exclusão estrutural.

Tratar o acesso à justiça como política pública significa reconhecer que o sistema de resolução de conflitos não é um dado natural, mas produto de escolhas institucionais que carregam consequências distributivas. Quais conflitos recebem tutela jurídica, quais mecanismos estão disponíveis para resolvê-los e quem efetivamente pode acessá-los são questões que revelam opções políticas concretas — não meras decorrências técnicas do ordenamento (GRINOVER, 2007, p. 2-3). Desse ponto de vista, a arquitetura do sistema de justiça nunca é neutra: ela distribui poder, proteção e voz de forma diferenciada entre os grupos sociais, favorecendo alguns e marginalizando outros conforme as prioridades que orienta.

Conforme indicaremos a seguir, Cappelletti e Garth (1988) identificaram três ondas sucessivas de reformas do acesso à justiça: (i) a primeira, voltada à assistência jurídica gratuita; (ii) a segunda, à representação de interesses coletivos e difusos; (iii) a terceira, denominada pelos autores de "ênfase do acesso à justiça", orientada para a reorganização do sistema de resolução de conflitos como um todo, com ênfase nos mecanismos alternativos à adjudicação judicial. Essa terceira onda é a que precisamente enquadra o modelo multiportas: ela reconhece que diferentes conflitos exigem diferentes formas de solução e que a jurisdição estatal não pode ser o único instrumento disponível (SANTOS, 2007, p. 26-27). O objetivo não é, portanto, substituir o Judiciário — mas complementá-lo e reorganizar o sistema de forma a produzir respostas mais adequadas às necessidades reais das partes.

O fenômeno da exclusão jurídica assume contornos particularmente graves quando se examina a dimensão distributiva dos direitos sociais. O que a literatura tem descrito como a transformação dos direitos sociais em direitos de pessoas vulneráveis evidencia que, ao invés

de proteger quem mais necessita de amparo, o sistema judicial frequentemente favorece os já privilegiados — reforçando desigualdades em vez de corrigi-las (DINIZ, 2013, p. 475). Ao decidir casos envolvendo direitos sociais com base na mesma lógica aplicada a conflitos individuais, o Judiciário ignora a dimensão coletiva inerente a esses direitos: quando concede, individualmente, prestações de saúde ou educação a quem detém acesso a representação jurídica qualificada, pode estar, concomitantemente, prejudicando o atendimento coletivo de populações ainda mais vulneráveis (DINIZ, 2013, p. 475-476). Nesse sentido, a judicialização individual de direitos sociais pode funcionar, paradoxalmente, como fator de aprofundamento da desigualdade.

Conforme destaca a literatura especializada, as barreiras ao acesso à justiça são de natureza heterogênea. Há, ao menos, três dimensões que merecem ser distinguidas: (i) barreiras econômicas, decorrentes do custo da litigância — honorários, custas processuais e eventuais gastos com perícias —, que inviabilizam o acesso de parcela significativa da população ao Judiciário; (ii) barreiras culturais, relacionadas ao desconhecimento dos próprios direitos e dos mecanismos disponíveis para sua proteção; (iii) barreiras institucionais, vinculadas à estrutura, ao funcionamento e à eficiência do próprio sistema de justiça (TURBAY JUNIOR et al., 2019, p. 22-24). A superação desse conjunto de obstáculos exige respostas igualmente diversificadas — que não se limitam à ampliação do acesso ao Judiciário, mas envolvem a reorganização do sistema de resolução de conflitos como um todo.

A relação entre acesso à justiça e direitos humanos impõe, ainda, reflexões sobre os limites dos mecanismos consensuais quando aplicados a contextos marcados por assimetrias de poder. A mediação e demais mecanismos consensuais não são instrumentos neutros: sua utilização, se não adequadamente supervisionada, pode comprometer a proteção dos direitos das partes em situação de vulnerabilidade (SPENGLER; BEDIN, 2013, p. 28-30). A validade dos acordos obtidos em processos de mediação e conciliação está condicionada ao respeito aos direitos fundamentais e à observância de garantias mínimas de equilíbrio entre as partes. Essa é, precisamente, a fronteira que distingue o modelo multiportas comprometido com a inclusão jurídica daquele que serve, paradoxalmente, para esvaziar direitos sob a aparência de consenso.

O modelo de justiça multiportas, cuja consolidação no Brasil envolveu a atuação coordenada do Poder Judiciário — por meio do CNJ —, do Poder Legislativo — por meio de normas específicas — e do Poder Executivo — por meio de estruturas administrativas de

resolução de conflitos (CUNHA, 2008, p. 47-48) —, parte de uma premissa metodológica essencial: a adequação do instrumento deve ser avaliada em função das características do conflito, e não em função de uma hierarquia prévia entre mecanismos de resolução (TARTUCE, 2018, p. 45). Assim: um conflito de família pode ser mais bem resolvido por meio da mediação; um conflito de consumo, por meio da conciliação; e um conflito empresarial de alta complexidade, por meio da arbitragem. O que define a adequação é a natureza do conflito, o perfil das partes e os objetivos que se pretende alcançar.

A mediação, definida pela Lei nº 13.140/2015, é o processo pelo qual um terceiro imparcial e sem poder decisório facilita a comunicação entre as partes e as auxilia a identificar soluções consensuais. A conciliação admite que o conciliador possa propor soluções, diferenciando-se estruturalmente da mediação (PINHO, 2017, p. 89-90). A arbitragem, regulada pela Lei nº 9.307/1996 e pelas alterações trazidas pela Lei nº 13.129/2015, é mecanismo heterônomo que se distingue da jurisdição estatal por sua natureza contratual, pela maior autonomia das partes na definição do procedimento e pela possibilidade de escolha dos árbitros em função de especialização técnica (LEMES, 2007, p. 59). No Brasil, a arbitragem encontrou campo fértil especialmente nos conflitos empresariais, embora seu custo elevado limite seu alcance às partes com maior capacidade econômica — o que restringe, eminentemente, seu potencial inclusivo para grupos vulneráveis.

A integração normativa do modelo multiportas foi consolidada pelo Código de Processo Civil de 2015, que incorporou a mediação e a conciliação como etapas do processo judicial, e pelas leis específicas que regulam esses mecanismos. Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) constituem a principal expressão prática desse modelo no Brasil (OLIVESKI, 2013, p. 71): criados no âmbito do Poder Judiciário, funcionam como espaços nos quais são realizadas sessões de mediação e conciliação em fases pré-processual e processual. A integração normativa é relevante não apenas do ponto de vista técnico-jurídico, mas também do ponto de vista político — sinaliza a adesão do legislador ao modelo multiportas como política de Estado, e não apenas como iniciativa judiciária isolada. A atuação extrajudicial do Ministério Público e da Advocacia Pública, ao promover a negociação, a mediação e a celebração de termos de ajustamento de conduta, reforça essa perspectiva ao fortalecer a democracia deliberativa e conferir efetividade à ordem jurídica sem intervenção judicial (CAMBI; VASCONCELOS, 2016, p. 225-226).

A compreensão do acesso à justiça como direito fundamental de grupos vulneráveis exige, ainda, que se examine a relação entre a estrutura do sistema jurídico e as desigualdades de raça, gênero e território que marcam a sociedade brasileira. Populações negras, indígenas, quilombolas e moradores de periferias urbanas não apenas enfrentam as barreiras econômicas e informacionais já descritas: defrontam-se também com obstáculos específicos decorrentes de processos históricos de exclusão que o sistema jurídico frequentemente reproduz em vez de combater. A efetividade dos mecanismos extrajudiciais para esses grupos depende, portanto, não apenas de sua disponibilidade formal, mas de sua capacidade de incorporar perspectivas interculturais e de reconhecer a diversidade como elemento constitutivo do sistema de justiça (WATANABE, 2019, p. 45-46).

A dimensão participativa do acesso à justiça também merece atenção específica. Cappelletti e Garth (1988, p. 24-26) já assinalavam que a participação das comunidades na formulação dos instrumentos de resolução de conflitos é condição de legitimidade e efetividade desses mecanismos. Essa perspectiva adquire especial relevância quando se trata de grupos que historicamente foram objeto de decisões tomadas por outros, sem que sua voz fosse ouvida nos espaços de deliberação pública. Nesse sentido, a extrajudicialização só se torna efetivamente inclusiva quando os próprios grupos vulneráveis participam da construção das regras do jogo, identificam as barreiras concretas que enfrentam e avaliam os resultados das políticas implementadas. O envolvimento ativo dessas populações não é apêndice das políticas de acesso à justiça: é sua condição de validade democrática.

A perspectiva dos direitos humanos impõe, nesse sentido, uma releitura do próprio conceito de acesso à justiça: não se trata apenas de garantir o ingresso em procedimentos formais de resolução de conflitos, mas de assegurar que esses procedimentos sejam capazes de reconhecer e proteger os direitos de quem historicamente foi excluído de sua titularidade efetiva. Isso implica que os mecanismos de mediação e conciliação sejam desenhados com atenção às especificidades culturais dos grupos atendidos, à linguagem utilizada nas sessões, à formação dos mediadores para lidar com situações de vulnerabilidade e ao ambiente físico e simbólico em que os processos ocorrem. Sem esses cuidados, o acesso formal aos mecanismos extrajudiciais pode mascarar uma exclusão substancial — reproduzindo, sob nova roupagem, as mesmas barreiras que o modelo multiportas pretende superar (SPENGLER; BEDIN, 2013, p. 42-44).

3. BARREIRAS PARA POLÍTICAS PÚBLICAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

A efetividade das políticas públicas de tratamento adequado de conflitos não pode ser avaliada apenas pelo número de acordos celebrados ou pelo volume de processos encerrados consensualmente. Essa perspectiva quantitativa, embora necessária para a gestão do sistema, é insuficiente para capturar a dimensão qualitativa do problema. A questão central não é quantos conflitos foram resolvidos — mas se as soluções obtidas foram realmente adequadas às necessidades das partes e se contribuíram para a construção de relações mais justas. A qualidade do acesso à justiça não se mede apenas pela disponibilidade de mecanismos, mas pela capacidade de esses mecanismos produzirem resultados que correspondam às necessidades reais das partes (OLIVESKI, 2013, p. 89). Um sistema que oferece múltiplas portas, mas que conduz as partes mais vulneráveis a portas inadequadas ou menos protetivas, não realiza, em substância, o ideal do acesso à justiça.

A simples criação de normas protetoras não é suficiente: é necessário que políticas públicas ativas transformem direitos formais em direitos efetivos (SILVA, E., 2025). Essa transformação pressupõe a compreensão do ciclo das políticas públicas em sua integralidade, compreendendo as seguintes fases interdependentes: (i) identificação do problema e inserção na agenda; (ii) formulação de alternativas; (iii) tomada de decisão; (iv) implementação; (v) avaliação — sendo que esta última retroalimenta o processo e origina novos ajustes (SILVA, E., 2025). A coordenação intersetorial, em todas as esferas de governo, é fundamental nesse ciclo, articulando políticas de assistência jurídica gratuita, saúde, educação, assistência social e infraestrutura digital. Quando esses eixos atuam de forma desarticulada, as políticas de resolução extrajudicial de conflitos tendem a alcançar apenas os grupos que já dispõem de recursos para navegar pelo sistema.

No plano estrutural, os CEJUSCs, embora disseminados pelo país, estão concentrados nas regiões de maior densidade populacional e desenvolvimento econômico. Nas regiões mais pobres e remotas, o acesso a esses mecanismos é significativamente mais restrito (PORTO; STURZA; GRIEBLER, 2021, p. 58). Esse desequilíbrio territorial reproduz, no interior do próprio modelo multiportas, as assimetrias que o sistema se propõe a combater. A formulação de políticas públicas voltadas à resolução extrajudicial de conflitos para grupos vulneráveis precisa, portanto, levar em conta não apenas a criação de novos mecanismos, mas também sua

distribuição geográfica equitativa e a garantia de condições mínimas de acesso para populações periféricas, rurais e quilombolas.

As desigualdades materiais entre as partes constituem, talvez, o obstáculo mais imediato à efetividade dos mecanismos consensuais. A mediação e a conciliação pressupõem, em seu modelo ideal, partes em condições de negociar em pé de igualdade. No entanto, a realidade dos conflitos sociais brasileiros é marcada por assimetrias profundas — entre consumidores e fornecedores, entre trabalhadores e empregadores, entre posseiros e proprietários — que comprometem a capacidade de as partes mais vulneráveis alcançarem acordos verdadeiramente satisfatórios (SADEK, 2009). Quando existe desequilíbrio de poder, corre-se o risco de que a parte mais forte imponha um acordo desvantajoso para a parte mais vulnerável. Esse risco reforça a necessidade de que os mecanismos extrajudiciais destinados a grupos vulneráveis sejam estruturados com salvaguardas adequadas — incluindo: assistência jurídica; transparência nos procedimentos; mecanismos de supervisão —, de modo a não reproduzir as assimetrias que se pretende superar (DINIZ, 2013, p. 478-479).

A assimetria de informação constitui fator adicional de desigualdade. Em muitos casos, uma das partes — geralmente a mais poderosa — dispõe de maior conhecimento sobre seus direitos, sobre as práticas do sistema de justiça e sobre as técnicas de negociação. Essa assimetria pode ser explorada em detrimento da parte mais fraca, especialmente quando não há assistência jurídica adequada durante o processo de mediação ou conciliação (TARTUCE, 2018, p. 98-99). Os grupos socialmente privilegiados dispõem de condições financeiras de arcar com os custos de litigância, ao passo que grupos vulneráveis frequentemente desconhecem seus direitos e enfrentam barreiras econômicas, culturais e geográficas que os impedem de acessar o sistema de justiça (DINIZ, 2013, p. 474). A Defensoria Pública desempenha, nesse contexto, papel insubstituível: ao garantir assistência jurídica integral e gratuita aos que dela necessitam, cria as condições mínimas de equilíbrio sem as quais os mecanismos consensuais podem converter-se em instrumentos de dominação.

A persistência de uma cultura jurídica adversarial constitui, porém, o obstáculo mais profundo e duradouro ao pleno funcionamento do modelo multiportas (PINHO, 2017, p. 112). Essa cultura, construída ao longo de séculos de tradição jurídica romano-germânica e fortalecida pela formação dos operadores do direito, tende a ver o conflito como algo que deve ser decidido — e não resolvido —, concebendo o papel do advogado como o de um combatente

a serviço de seu cliente. A transformação dessa cultura é processo lento, que exige não apenas mudanças normativas, mas transformações profundas na formação jurídica e na identidade profissional dos operadores. No caso brasileiro, essa cultura demandista é intensificada pela formação dos bacharéis em Direito, que frequentemente privilegia a litigância (SORTE JUNIOR, 2021, p. 20-21). Cambi e Vasconcelos (2016, p. 239) descrevem esse fenômeno com precisão ao comparar o Judiciário a uma autoestrada congestionada, malconservada e com excesso de pedágios, ao passo que as vias alternativas permanecem subutilizadas.

A avaliação empírica dos programas de mediação e conciliação no Brasil revela resultados ambíguos. Há, de um lado, evidências de que esses mecanismos podem contribuir para a redução do tempo de resolução dos conflitos e para a diminuição da carga de trabalho do Judiciário; de outro, há questionamentos relevantes sobre a qualidade dos acordos obtidos e sobre a capacidade desses mecanismos de atender adequadamente às partes em situação de vulnerabilidade. Há, ainda, o risco de que a ênfase na redução da litigiosidade seja instrumentalizada para desestimular o exercício legítimo de direitos, especialmente por partes que dependem do Judiciário para equilibrar assimetrias de poder (LIVIANU, 2009). Dados comparativos internacionais colocam em perspectiva a magnitude do desafio: conforme aponta Sorte Junior (2021, p. 7-8), o Japão registrou, no mesmo período em que o Brasil tramitou cerca de 70,8 milhões de processos na primeira instância estadual, um volume de demandas entre 13 e 16 vezes menor — diferença que não se explica apenas por fatores culturais, mas também por escolhas institucionais e de políticas públicas que moldam os incentivos para a utilização de mecanismos alternativos.

A questão da litigiosidade merece atenção particular na formulação de políticas públicas. O modelo de justiça multiportas não foi concebido para eliminar o conflito — mas para oferecer instrumentos mais adequados para sua resolução. A resistência à utilização da arbitragem pela Administração Pública federal foi alimentada historicamente por decisões do Tribunal de Contas da União, obstáculo superado pela Lei nº 13.129/2015, que autorizou expressamente a Administração Pública a valer-se da arbitragem quando o conflito versar sobre direitos patrimoniais disponíveis (CAMBI; VASCONCELOS, 2016, p. 245-246). Esse avanço normativo, contudo, não elimina as barreiras práticas relacionadas à cultura institucional, ao financiamento e à qualificação dos agentes envolvidos — barreiras que precisam ser enfrentadas de forma coordenada pelas políticas públicas judiciárias.

A superação das barreiras para as políticas públicas de solução de conflitos exige, igualmente, que se enfrente o problema da fragmentação institucional. No Brasil, coexistem múltiplos sistemas de resolução extrajudicial de conflitos — os CEJUSCs vinculados ao Poder Judiciário, as câmaras de mediação e conciliação da Administração Pública, os serviços das Defensorias Públicas, os mecanismos criados por agências reguladoras e os sistemas privados de arbitragem — sem que haja coordenação sistêmica entre eles. Essa fragmentação produz três efeitos negativos: (i) duplicidade de esforços; (ii) lacunas de atendimento; (iii) dificuldades de avaliação dos resultados das políticas implementadas (WATANABE, 2019, p. 52). A construção de uma arquitetura institucional integrada — que articule esses diferentes sistemas em torno de princípios comuns de equidade, transparência e orientação para grupos vulneráveis — é condição necessária para que o modelo multiportas alcance sua plena potencialidade inclusiva.

O financiamento adequado das políticas públicas de acesso à justiça constitui, por sua vez, barreira frequentemente negligenciada no debate acadêmico e institucional. Centros de mediação e conciliação voltados ao atendimento de grupos vulneráveis demandam profissionais qualificados, espaços físicos adequados, infraestrutura tecnológica e programas continuados de capacitação — recursos que não se sustentam sem orçamento específico e estável. A dependência de projetos pontuais e de financiamento contingente compromete a continuidade dos serviços e a confiança das comunidades atendidas. O reconhecimento do acesso à justiça como política pública de Estado — e não como iniciativa governamental transitória — impõe, portanto, que seu financiamento seja estruturado de forma planejada, com metas claras, indicadores de desempenho e mecanismos de responsabilização pelos resultados (PORTO; STURZA; GRIEBLER, 2021, p. 72-74).

4. ACESSO À JUSTIÇA DE GRUPOS VULNERÁVEIS POR MEIO DA EXTRAJUDICIALIZAÇÃO

A extrajudicialização dos conflitos, compreendida como o conjunto de práticas e instituições voltadas à resolução de disputas fora do âmbito do processo judicial, representa mais do que uma resposta à crise quantitativa do Judiciário: constitui, em seu sentido mais amplo, uma mudança de paradigma sobre como o Estado deve mediar o acesso ao direito. Quando estruturada a partir das necessidades específicas de grupos vulneráveis — e não apenas

como instrumento de descongestionamento das pautas judiciais —, a extrajudicialização torna-se vetor de inclusão jurídica. Extrajudicializar, neste sentido, não significa privatizar a justiça; significa democratizá-la.

Os mecanismos de ADR (*Alternative Dispute Resolution*) apresentam vantagens estruturais em relação à adjudicação judicial quando se trata de conflitos distributivos — ou seja, aqueles que envolvem direitos sociais e têm caráter coletivo. A resolução extrajudicial de demandas de saúde, por exemplo, permite que o representante do poder público negocie soluções que minimizem o impacto sobre os recursos públicos, garantindo concomitantemente o atendimento da necessidade do usuário. Quando um pedido por medicamento de alto custo é substituído por seu equivalente genérico na mesa de negociação, o resultado é mais eficiente tanto do ponto de vista individual quanto do coletivo (DINIZ, 2013, p. 479-480). Experiências como o Comitê Interinstitucional de Resolução Administrativa de Demandas da Saúde (CIRADS), no Rio Grande do Norte, e a Câmara Permanente Distrital de Mediação de Saúde (CAMEDIS), no Distrito Federal, ilustram essa potencialidade ao reunir representantes das Secretarias de Saúde e da Defensoria Pública para facilitar a solução de demandas sem acionamento judicial (DINIZ, 2013, p. 481-482).

O Conselho Nacional de Justiça tem papel central na coordenação e na ampliação das políticas voltadas aos métodos consensuais. A Resolução nº 125/2010 representou marco normativo fundamental ao estabelecer uma política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário (AZEVEDO, 2011). Posteriormente, a Resolução nº 325/2020 alinhou essa política aos compromissos internacionais da Agenda 2030 da ONU, especialmente ao ODS 16, que preconiza o acesso efetivo à justiça para todos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2020). Esse alinhamento cria um marco de avaliação e prestação de contas que obriga o sistema judiciário a monitorar a efetividade das políticas de acesso à justiça a partir de indicadores de inclusão e equidade — e não apenas de volume processual.

A experiência japonesa oferece referência empírica relevante para o debate sobre extrajudicialização. Conforme aponta Sorte Junior (2021, p. 14-16), mecanismos como os Centros de Assessoramento em Acidentes de Trânsito — compostos por juízes e advogados aposentados — mostraram-se eficazes ao demonstrar às partes, de forma objetiva e transparente, as vantagens dos ADR em relação ao processo judicial. A padronização de

critérios e valores para determinadas categorias de conflito aumenta a previsibilidade e reduz o incentivo para litigar, criando uma percepção de equidade que favorece a adesão voluntária aos mecanismos extrajudiciais. A transposição adaptada desse modelo ao contexto brasileiro — que exige atenção às especificidades culturais e institucionais locais — pode contribuir para reduzir a sobrecarga judicial e ampliar o acesso à justiça de grupos historicamente excluídos. O incidente de resolução de demandas repetitivas, previsto no CPC/2015, já aponta nessa direção ao disponibilizar às partes informações mais objetivas sobre os prováveis rumos de uma sentença judicial, reduzindo o incentivo para litigar e aumentando a atratividade dos mecanismos extrajudiciais (SORTE JUNIOR, 2021, p. 22-24).

A incorporação de novas tecnologias à resolução de conflitos — o que a literatura especializada denomina *Online Dispute Resolution* (ODR) — representa dimensão emergente de grande relevância para o futuro do modelo multiportas (KATSH; RABINOVICH-EINY, 2017, p. 12-13). As plataformas de ODR permitem que processos de mediação e conciliação sejam conduzidos de forma remota, por meio de interfaces digitais, contribuindo para a ampliação do acesso à justiça, especialmente para populações geograficamente distantes dos centros urbanos. Contudo, a chamada exclusão digital constitui fator de reprodução das desigualdades de acesso: as populações que já enfrentam maiores obstáculos para acessar o sistema de justiça são, em muitos casos, as mesmas que têm menor acesso a equipamentos tecnológicos, conexão à internet e habilidades digitais necessárias para utilizar plataformas de ODR. A digitalização dos serviços jurídicos, portanto, só cumpre sua função inclusiva quando acompanhada de políticas públicas específicas de acesso à infraestrutura digital.

O acesso aos recursos digitais, longe de configurar neutralidade técnica, envolve disputas simbólicas e institucionais que reconfiguram os modos de ser, aprender e participar da vida pública. As tecnologias, frequentemente apresentadas como soluções universais, operam por vezes como filtros de exclusão — ao não considerarem as múltiplas formas de vulnerabilidade que atravessam os sujeitos (ALVES et al., 2025, p. 32423). Os territórios populares são muitas vezes tratados como zonas de baixa prioridade para investimentos em infraestrutura digital, dificultando a formação de sujeitos autônomos e a produção de repertórios críticos (ALVES et al., 2025, p. 32427). Quando políticas de acesso digital desconsideram a infraestrutura básica e os marcadores sociais da diferença, tendem a reforçar a lógica da subalternização, ainda que travestidas de progressismo técnico (ALVES et al., 2025, p. 32425). Esse diagnóstico aplica-se diretamente às plataformas de ODR: sem políticas compensatórias

robustas, a digitalização dos serviços de resolução de conflitos pode aprofundar a exclusão dos grupos que mais precisam desses mecanismos.

A expansão do ODR coloca, ainda, em evidência desafios relacionados à transparência dos sistemas utilizados. A incorporação de ferramentas automatizadas e algoritmos na triagem de demandas e na sugestão de soluções pode introduzir riscos de opacidade decisória e de reprodução de vieses, especialmente quando não há clareza quanto aos critérios empregados ou mecanismos adequados de controle (CALDAS; COSTA, 2025, p. 195-197). A pandemia de COVID-19 evidenciou dramaticamente essa fragilidade: a migração compulsória de serviços para o ambiente virtual, sem garantia de acesso universal à infraestrutura digital, aprofundou desigualdades e excluiu grupos vulneráveis de mecanismos essenciais, revelando a ausência de políticas públicas emergenciais de alcance nacional capazes de minimizar os prejuízos dos grupos menos favorecidos. O aperfeiçoamento do modelo de justiça multiportas exige, portanto, que a incorporação de tecnologias seja acompanhada de políticas específicas de inclusão digital, de capacitação dos operadores e de avaliação sistemática dos resultados (SANTOS, 2007, p. 52-53).

O Brasil conta com mais de 14 milhões de pessoas com deficiência, o equivalente a 7,3% da população com dois anos ou mais, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023). Para esse grupo, a acessibilidade digital constitui pré-condição para o exercício pleno da cidadania — inclusive o acesso a mecanismos extrajudiciais disponibilizados em ambiente digital. A Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) estabelece a obrigatoriedade de acessibilidade para sítios de internet e sistemas de tecnologia da informação, criando marco normativo relevante que, no entanto, ainda enfrenta desafios significativos de implementação efetiva. Construir um sistema digital de acesso à justiça verdadeiramente justo implica reconhecer que a exclusão não é um efeito colateral, mas uma engrenagem do sistema — e que superar esse quadro demanda ações públicas comprometidas com o enfrentamento das desigualdades desde suas raízes, garantindo que os direitos digitais sejam efetivamente vividos e não apenas proclamados (ALVES et al., 2025, p. 32428).

Entre as recomendações que emergem da análise realizada, destacam-se as seguintes medidas, que optamos por apresentar de forma articulada: (i) criação de centros integrados de resolução extrajudicial de conflitos, dotados de profissionais especializados e voltados prioritariamente ao atendimento de grupos vulneráveis; (ii) padronização de critérios e

procedimentos que aumentem a previsibilidade e a percepção de justiça nos processos alternativos; (iii) investimento em formação continuada de mediadores e conciliadores, com ênfase na capacitação para o atendimento de grupos específicos; (iv) incorporação de tecnologias assistivas e de princípios de design universal nas plataformas digitais de resolução de conflitos; (v) fortalecimento do papel do CNJ como coordenador das políticas judiciárias alinhadas à Agenda 2030. O envolvimento ativo de grupos vulneráveis na formulação e avaliação dessas políticas favorece tanto a efetividade quanto a legitimidade das intervenções, pois são esses grupos que detêm o conhecimento situado sobre as barreiras concretas que os impedem de acessar os mecanismos disponíveis.

A avaliação contínua das políticas de acesso à justiça constitui, por fim, condição indispensável à sua efetividade sustentada. Sem mecanismos sistemáticos de coleta e análise de dados sobre o perfil dos usuários dos mecanismos extrajudiciais, sobre a qualidade dos acordos obtidos e sobre o grau de satisfação das partes com o processo, é impossível identificar os pontos de falha e promover os ajustes necessários. O relatório Justiça em Números, publicado anualmente pelo CNJ (2024), representa avanço nessa direção ao oferecer indicadores quantitativos sobre o funcionamento do sistema judiciário, mas ainda carece de informações qualitativas suficientes sobre a efetividade dos mecanismos consensuais para os grupos mais vulneráveis. Ampliar o escopo dessa avaliação, incorporando perspectivas dos próprios usuários e indicadores sensíveis às desigualdades, é tarefa que se impõe ao CNJ e às demais instituições responsáveis pela formulação das políticas públicas judiciárias no país.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no exposto ao longo deste trabalho e nas doutrinas já citadas, é possível formular as seguintes considerações conclusivas.

A análise desenvolvida demonstrou que o acesso à justiça para grupos vulneráveis não se resolve pela simples existência de mecanismos formais de resolução de conflitos. A exclusão jurídica é, ao mesmo tempo, causa e consequência das desigualdades estruturais que marcam a sociedade brasileira, e o sistema jurídico frequentemente as reproduz em vez de combatê-las. Nesse quadro, a extrajudicialização só cumpre função democratizante quando estruturada a partir das necessidades concretas desses grupos — incorporando perspectivas interculturais,

formando mediadores aptos a lidar com assimetrias de poder e assegurando a participação ativa das próprias comunidades, conforme sustentado pela doutrina examinada nos capítulos anteriores. Extrajudicializar não é esvaziar direitos sob a aparência de consenso: é ampliar as vias pelas quais o Estado cumpre seu dever constitucional de garantir acesso efetivo à ordem jurídica justa.

As barreiras identificadas — fragmentação institucional, distribuição territorial desigual dos mecanismos, persistência da cultura adversarial, riscos da inclusão digital acrítica — evidenciam que o modelo multiportas, sozinho, não é suficiente. A construção de uma arquitetura institucional verdadeiramente inclusiva demanda coordenação intersetorial entre políticas de assistência jurídica, infraestrutura digital e formação continuada de mediadores, além de financiamento estável e mecanismos de avaliação participativa. Quando esses eixos atuam de forma desarticulada, o modelo tende a alcançar apenas aqueles que já dispõem de recursos para navegar pelo sistema — reproduzindo, sob nova roupagem, a exclusão que se propõe a superar.

O alinhamento da política nacional de tratamento adequado de conflitos aos compromissos da Agenda 2030, por meio das resoluções do CNJ, aponta na direção correta ao impor indicadores de inclusão e equidade como parâmetros de avaliação, e não apenas o volume processual. Todavia, o cumprimento formal de metas internacionais não substitui a transformação concreta das estruturas que produzem exclusão. Ampliar a avaliação sistemática dos mecanismos consensuais, garantir acessibilidade digital e incorporar políticas compensatórias para territórios historicamente marginalizados são tarefas que se impõem, à luz da doutrina examinada, como condições inafastáveis de legitimidade democrática. O acesso à justiça, sob essa perspectiva, não é meta a ser atingida, mas processo permanente de construção — que se mede menos pela quantidade de portas abertas e mais pela capacidade real de cada grupo de atravessá-las.

REFERÊNCIAS

ALVES, Maria José de Freitas da Silva; NETA, Mariah Costa; CADER, Márcia Nascimento Correia; BARBOSA, Elcimar Soares; NEVES, Marinalva Diniz Linhares; FIGUEIRA, Karina da Rosa Silva; PARREIRAS, Thamara Machado Siqueira; MENEZES, Viviane Santana. Tecnologia, direito e inclusão: um olhar sobre as políticas públicas no Brasil contemporâneo. *Revista Aracê*, São José dos Pinhais, v. 7, n. 6, p. 32423-32438, 2025. <https://doi.org/10.56238/arev7n6-190>. Disponível em: <https://periodicos.newsciencepubl.com/arace/article/view/5898>. Acesso em: 5 abr. 2026.

AZEVEDO, André Gomma de. A política pública de mediação e conciliação no Conselho Nacional de Justiça. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2011. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/artigo_azevedo.pdf. Acesso em: 22 mar. 2026.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 5 abr. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 5 abr. 2026.

CALDAS, Camilo Onoda; COSTA, Gabriela Rivoli. A discriminação algorítmica nas relações trabalhistas e as ferramentas para prevenção e solução extrajudicial de conflitos. In: *Direitos sociais: diálogos transdisciplinares*. Porto; Milano; Parma: Instituto Iberoamericano de Estudos Jurídicos; Università degli Studi di Milano; Università degli Studi di Parma, 2025. p. 190-206. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10384344>. Acesso em: 13 mar. 2026.

CAMBI, Eduardo; VASCONCELOS, João Paulo A. Desjudicialização de políticas públicas e o Novo Código de Processo Civil: contributo do Ministério Público e da Advocacia Pública à solução extrajudicial de conflitos. *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, ano 16, n. 64, p. 225-251, abr./jun. 2016.

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

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Justiça em Números 2024: ano-base 2023*. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 2 abr. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Política Nacional do Poder Judiciário para a Agenda 2030. Resolução CNJ nº 325, de 1º de setembro de 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br>. Acesso em: 1 abr. 2026.

CUNHA, Luciano Groff da Silva. *Juizado Especial: criação, instalação, funcionamento e a democratização do acesso à justiça*. São Paulo: Saraiva, 2008.

DINIZ, Maria Gabriela Araújo. Direito social em favor dos pobres: perspectivas da adoção de meios alternativos de solução de controvérsias nos conflitos de direito à saúde. *Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário*, Brasília, v. 2, n. 2, p. 472-485, jul./dez. 2013. Acesso em: 1 abr. 2026.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Os fundamentos da justiça conciliativa. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional*. São Paulo: Atlas, 2007. p. 1-7. Acesso em: 3 abr. 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Pessoas com deficiência: características sociodemográficas, econômicas, educacionais e de acesso a políticas públicas*. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br>. Acesso em: 5 abr. 2026.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. New York: Oxford University Press, 2017.

LEMES, Selma Ferreira. *Arbitragem na Administração Pública: fundamentos jurídicos e eficiência econômica*. São Paulo: Quartier Latin, 2007.

LIVIANU, Roberto (coord.). *Justiça, cidadania e democracia*. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2009. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/ff2x7>. Acesso em: 30 mar. 2026.

OLIVEIRA, Fabiana Luci de; CUNHA, Luciana Gross. Medindo o acesso à justiça cível no Brasil. *Opinião Pública*, Campinas, v. 22, n. 2, p. 318-349, ago. 2016. <https://doi.org/10.1590/1807-01912016222318>.

OLIVESKI, Patrícia Marques. *Acesso à justiça*. Ijuí: Unijui, 2013. Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br/items/1468e542-8130-4381-be58-75b851f0e490>. Acesso em: 30 mar. 2026. Acesso em: 1 abr. 2026.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. Nova York: ONU, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 5 abr. 2026.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *Jurisdição e pacificação: limites e possibilidades do uso dos meios consensuais de resolução de conflitos na tutela dos direitos transindividuais e pluri-individuais*. Curitiba: CRV, 2017.

PORTO, Rosane Teresinha Carvalho; STURZA, Janaína Machado; GRIEBLER, Jaqueline Beatriz (Orgs.). *Direitos Humanos: Políticas Públicas & acesso à Justiça*. Porto Alegre: Editora Fi, 2021. Disponível em: <https://www.editorafi.org/340direitoshumanos>. Acesso em: 5 abr. 2026.

SADEK, Maria Tereza (org.). *Justiça e cidadania no Brasil*. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2009. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/rrwrz>. Acesso em: 30 mar. 2026.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Para uma revolução democrática da justiça*. São Paulo: Cortez, 2007. (Coleção Questões da Nossa Época, v. 134).

SILVA, Emanuelle Pereira da. Governança digital e acessibilidade: políticas públicas para a efetivação dos direitos fundamentais. *Anais do Seminário Internacional em Direitos Humanos*

e *Sociedade*, Criciúma, 2025. Disponível em: <https://periodicos.unesc.net/ojs/index.php/AnaisDirH/article/view/10534>. Acesso em: 5 abr. 2026.

SORTE JUNIOR, Waldemiro Francisco. A baixa recorrência ao Judiciário e o uso de meios alternativos de resolução de conflito no Japão: possíveis implicações para políticas públicas. *Revista Práticas de Administração Pública*, Santa Maria, v. 5, n. 1, p. 3-30, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/pap/article/view/45453>. Acesso em: 5 abr. 2026.

SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antonio (org.). *Acesso à justiça, direitos humanos & mediação*. Ijuí: Unijuí, 2013. Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br/items/e04855a3-aaea-4e82-ac4e-c489c925665b>. Acesso em: 25 mar. 2026.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. São Paulo: Método, 2018.

TURBAY JUNIOR, Amir Geagea et al. *Acesso à Justiça, democracia, jurisdição e concretização de direitos*. Umuarama: Unipar, 2019. Disponível em: https://www.unipar.br/documentos/481/Acesso_a_Justica-_democracia_jurisdicao_e_concretizacao_de_direitos.pdf. Acesso em: 1 mar. 2026.

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