VIII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II

Copyright © 2025 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

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 - UFERSA - Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Fernando Passos – UNIARA - São Paulo
Prof. Dr. Edinilson 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 II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI
Coordenadores: Agatha Gonçalves Santana; Horácio Monteschio; Valter Moura do Carmo. – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-65-5274-140-0
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Direito Governança e Políticas de Inclusão

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. VIII Encontro Virtual do CONPEDI (2; 2025; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

VIII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II

Apresentação

Apresentação

Com grande satisfação, registramos a realização do VIII Encontro Virtual do CONPEDI, ocorrido entre os dias 24 e 28 de junho de 2025, sob o tema “Direito, Governança e Políticas de Inclusão”. O evento reafirmou seu papel como um dos principais espaços de diálogo e difusão científica no campo jurídico, reunindo pesquisadores de diferentes regiões do país em um ambiente virtual acessível, dinâmico e inclusivo.

No âmbito dessa programação, tivemos a honra de coordenar o Grupo de Trabalho “Formas Consensuais de Solução de Conflitos II”, que se consolidou como um espaço plural e qualificado de reflexão sobre os caminhos alternativos à judicialização. Os trabalhos apresentados demonstraram a maturidade crescente da pesquisa voltada à mediação, conciliação, negociação, justiça restaurativa e demais métodos autocompositivos, tanto no plano teórico quanto prático.

Com o objetivo de favorecer o aprofundamento temático e a articulação entre os diferentes enfoques apresentados, os coordenadores organizaram os artigos em quatro blocos temáticos:

Bloco 1 – Justiça Restaurativa, Fraternidade e Novas Perspectivas Humanizadas do Conflito

Bloco 2 – Autocomposição, Mediação e Políticas Públicas de Resolução de Conflitos

Bloco 3 – Autocomposição em Conflitos Socioambientais, Fundos Complexos e Direitos de

A seguir, apresentam-se os artigos aprovados e apresentados no Grupo de Trabalho “Formas Consensuais de Solução de Conflitos II”, organizados segundo os blocos temáticos definidos pela coordenação:

Bloco 1 – Justiça Restaurativa, Fraternidade e Novas Perspectivas Humanizadas do Conflito

Este bloco reúne trabalhos que propõem uma reinterpretação das práticas jurídicas a partir de valores como empatia, diálogo e reconciliação. As pesquisas exploram a justiça restaurativa como uma via alternativa à lógica punitivista tradicional, ressaltando seu potencial para promover soluções mais humanizadas, transformadoras e socialmente inclusivas nos processos de conflito. Trabalhos apresentados:

1. A abordagem restaurativa dos conflitos como contribuição para uma sociedade fraterna

2. Justiça restaurativa como alternativa no Jecrim: fundamentos e casos de sucesso

3. Justiça restaurativa e a cooperação no âmbito da fase investigatória criminal: o projeto Pacificar – experiência da Polícia Civil do Estado do Acre

4. A interseção entre o princípio da fraternidade e a mediação de conflitos: perspectivas para o século XXI

5. Humanizando o Direito: a visão sistêmica, o incômodo e a rejeição sobre a aplicação da constelação familiar à vivência jurídica

Bloco 2 – Autocomposição, Mediação e Políticas Públicas de Resolução de Conflitos

Os artigos deste bloco abordam os instrumentos autocompositivos sob a perspectiva de sua

3. Central de triagem de mediação nos juizados especiais cíveis de Fortaleza: estudo de viabilidade e contribuição para a efetividade da política pública de autocomposição

4. O poder do acordo: como a mediação fortalece vínculos e soluciona conflitos

5. A mediação na gestão de conflitos fundiários

6. O emprego de métodos consensuais na resolução de conflitos coletivos agrários no Maranhão: estudo de caso sobre a atuação do Poder Judiciário no conflito da comunidade "Baixão dos Rochas"

Bloco 3 – Autocomposição em Conflitos Socioambientais e Direitos de Minorias

Neste bloco, os trabalhos tratam da aplicação de métodos consensuais em contextos marcados por desigualdades estruturais e conflitos de alta complexidade, como aqueles que envolvem questões ambientais, populações tradicionais e grupos em situação de vulnerabilidade. Os textos destacam a importância da escuta ativa, da participação social e do desenho de soluções sensíveis às especificidades desses cenários. Trabalhos apresentados:

1. A resolução consensual de conflitos em matéria socioambiental: caminhos para a solução da extração de cloreto de potássio em Autazes-Amazonas-Brasil

2. É possível conciliar o marco temporal e o marco ancestral? Comissão Especial para Conciliação no Supremo Tribunal Federal – STF

3. Conflitos nas relações internacionais: o Exército de Resistência do Senhor

Bloco 4 – Autonomia da Vontade, Autocomposição em Direito Privado e Teoria dos Jogos

2. A Emenda Constitucional nº 66 e a expansão da solução extrajudicial dos conflitos no direito de família

3. Análise crítica e ponderação entre os desafios e os benefícios da extrajudicialização de inventários e divórcios envolvendo incapazes permitida pela Resolução n. 571/2024 do Conselho Nacional de Justiça

4. A relevância da Lei de Arbitragem na consolidação da autonomia da vontade nos contratos internacionais à luz do PL n.º 1.038/2020 e do art. 2º da Lei n.º 9.307/1996

5. O equilíbrio de Nash e sua aplicação nos meios de autocomposição no Brasil: a teoria dos jogos na cooperação processual

Os artigos aqui reunidos refletem o compromisso da comunidade acadêmica com a construção de uma cultura de paz, a democratização do acesso à justiça e o fortalecimento de práticas jurídicas mais dialógicas, eficientes e sensíveis às especificidades sociais dos conflitos contemporâneos.

Boa leitura!

Profa Dra Agatha Gonçalves Santana (Universidade da Amazônia - UNAMA)

Prof. Dr. Horácio Monteschio (Universidade Paranaense - UNIPAR)

Professor Doutor Valter Moura do Carmo (Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos - ESMAT e UFT)

CENTRAL DE TRIAGEM DE MEDIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DE FORTALEZA: ESTUDO DE VIABILIDADE E CONTRIBUIÇÃO PARA A EFETIVIDADE DA POLÍTICA PÚBLICA DE AUTOCOMPOSIÇÃO

SCREENING CENTER FOR MEDIATION IN THE CIVIL SMALL CLAIMS COURTS OF FORTALEZA: FEASIBILITY STUDY AND CONTRIBUTION TO THE EFFECTIVENESS OF THE PUBLIC POLICY OF CONSENSUAL DISPUTE RESOLUTION

Sidney Soares Filho
Luciola Costa Sales Gomes

Resumo

O presente artigo analisa a viabilidade da criação de uma Central de Triagem de Mediação no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis de Fortaleza com o objetivo de aprimorar a efetividade da política pública de promoção da solução consensual de conflitos. A partir de pesquisa qualitativa, com análise documental e estudo de caso, propõe-se a implementação de uma estrutura pré-processual voltada à identificação do método mais adequado de resolução do conflito antes da judicialização. O trabalho fundamenta-se nos princípios estabelecidos pela Constituição Federal de 1988, na Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses (Resolução CNJ nº 125/2010), na Lei de Mediação (Lei nº 13.140 /2015) e no Plano Estratégico 2030 do TJCE. O artigo é estruturado em quatro partes: panorama da evolução dos métodos consensuais no Brasil; análise da natureza dos conflitos nos Juizados Especiais Cíveis de Fortaleza; proposta de implantação da Central de Triagem; e alinhamento da iniciativa aos objetivos estratégicos institucionais. Os resultados indicam que a criação da Central de Triagem de Mediação contribuiria de maneira significativa para a redução da litigiosidade desnecessária, para a melhoria da eficiência judicial e para a promoção de uma cultura de paz e de responsabilização compartilhada entre os cidadãos.

Palavras-chave: Mediação, Juizados especiais cíveis, Solução de conflitos, Acesso à justiça, Triagem pré-processual

consensual methods in Brazil; an analysis of the nature of conflicts at the Special Civil Courts of Fortaleza; the proposal for the implementation of the Screening Center; and the alignment of the initiative with institutional strategic objectives. The findings indicate that the creation of the Mediation Screening Center would significantly contribute to reducing unnecessary litigation, improving judicial efficiency, and promoting a culture of peace and shared responsibility among citizens.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Mediation, Special civil courts, Conflict resolution, Access to justice, Pre-procedural screening

1. INTRODUÇÃO

A crescente demanda judicial no Brasil evidencia a necessidade de aprimoramento dos mecanismos de resolução de conflitos, especialmente no que tange ao fortalecimento dos métodos autocompositivos. A partir da promulgação da Constituição Federal de 1988 e, posteriormente, com a edição da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, o sistema de Justiça brasileiro passou a valorizar a mediação e a conciliação como instrumentos essenciais para a efetivação do acesso à justiça e para a promoção de uma cultura de pacificação social.

No âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, criados pela Lei nº 9.099/1995 com o objetivo de oferecer uma prestação jurisdicional mais célere, simples e econômica, a resolução consensual dos conflitos ocupa posição central. Todavia, a prática demonstra que grande parte das ações ajuizadas decorre de litígios que poderiam ser prevenidos ou resolvidos previamente por meio de procedimentos adequados de mediação. Essa constatação aponta para a necessidade de inovação no tratamento inicial das demandas, de modo a identificar o método de resolução mais apropriado já na fase pré-processual.

A partir desse contexto, o presente artigo propõe a criação de uma Central de Triagem de Mediação nos Juizados Especiais Cíveis de Fortaleza, com a finalidade de promover a adequada triagem das demandas e o encaminhamento prioritário para sessões de mediação sempre que pertinente. A proposta está em consonância com as diretrizes da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos (Resolução CNJ nº 125/2010), com a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) e com o Plano Estratégico 2030 do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

A pesquisa, de natureza qualitativa e fundamentada na análise documental, visa responder à seguinte pergunta: *de que forma a criação de uma Central de Triagem de Mediação nos Juizados Especiais Cíveis de Fortaleza pode contribuir para a efetividade da política pública de autocomposição e para a redução da judicialização?* Como objetivo geral, busca-se analisar a viabilidade dessa proposta e propor diretrizes para sua implementação, de modo a assegurar maior racionalização da atividade jurisdicional e efetividade no acesso à justiça.

Assim, o presente artigo está estruturado em quatro seções principais. No primeiro tópico, analisa-se a evolução histórica dos métodos de resolução consensual de conflitos no Brasil, com destaque para a mediação e a conciliação como instrumentos de efetivação do

acesso à justiça. No segundo tópico, discute-se a predominância dos conflitos consumeristas nos Juizados Especiais Cíveis de Fortaleza e a identificação de demandas que, pela sua natureza, são mais adequadas à mediação.

Já o terceiro tópico propõe a criação de uma Central de Triagem de Mediação nos Juizados Especiais Cíveis, fundamentando a proposta em bases legais e institucionais, e detalha o funcionamento dessa central como mecanismo de qualificação da gestão dos conflitos. Por fim, o quarto tópico reflete sobre a integração da proposta ao Plano Estratégico 2030 do Tribunal de Justiça do Ceará, reforçando seu alinhamento com as políticas públicas de incentivo à autocomposição e de racionalização da atividade jurisdicional.

2. O CONFLITO E A EVOLUÇÃO DOS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO CONSENSUAL

A palavra “conflito”, derivada do latim *conflictus*, denota, em seu sentido etimológico, choque ou desacordo. Para Figueiredo (1913, p. 501), conflito significa o "embate dos que lutam, discussão injuriosa, luta, pleito." Inerentes às relações humanas, os conflitos permeiam diversas esferas da vida social, variando os meios de resolução conforme os contextos históricos.

Demarchi (2008, p. 51) sustenta que o conflito não é ontologicamente negativo; ao contrário, pode representar oportunidade de reflexão e transformação das relações, promovendo crescimento e aprimoramento entre os envolvidos. Assim, o conflito deve ser compreendido não apenas como disfunção, mas também como elemento potencializador de mudanças sociais.

Com a consolidação do Estado Democrático de Direito, o Judiciário passou a desempenhar papel central na resolução de conflitos, refletindo a confiança da sociedade moderna nas instituições estatais para assegurar a ordem e a tutela dos direitos (BRASIL, 1988, Preâmbulo). A Constituição Cidadã de 1988 estabelece, como valor supremo, a promoção da harmonia social e o compromisso com a solução pacífica das controvérsias.

Historicamente, as sociedades evoluíram de práticas violentas para mecanismos mais civilizados de gestão de conflitos. A compreensão das dinâmicas conflituosas é essencial para a adequada escolha dos instrumentos de sua solução. É importante distinguir conflito e disputa: o conflito é mais amplo, envolvendo divergências de interesse que podem ou não ser judicializadas, enquanto a disputa surge a partir do ajuizamento da demanda (Yarn, 1999, p. 153).

Com o desenvolvimento econômico e demográfico, a quantidade de conflitos inevitavelmente cresceu, intensificando a necessidade de métodos autocompositivos (VASCONCELOS, 2008). Esses métodos visam não apenas a resolução dos conflitos, mas a sua prevenção e gestão adequada, em consonância com uma cultura de paz.

Azevedo (2015, p. 48) introduz o conceito de "espiral de conflito", no qual as ações e reações sucessivas das partes agravam a tensão, tornando a resolução cada vez mais distante. Nessa dinâmica, os envolvidos perdem a perspectiva das causas iniciais, focando-se apenas na resposta às agressões mais recentes.

Para a solução efetiva dos conflitos, é imprescindível que as partes compreendam a natureza do problema e estejam dispostas a adotar estratégias colaborativas, superando a lógica da vitória sobre o outro. No contexto jurídico brasileiro, a legislação atual incentiva a resolução consensual dos litígios, com destaque para o Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), que institui a audiência de conciliação como etapa preliminar obrigatória.

A evolução do tratamento dos conflitos sociais culminou na valorização dos métodos de resolução consensual, também conhecidos como métodos autocompositivos, que se baseiam na autonomia da vontade das partes para encontrar uma solução que atenda a seus interesses, sem a imposição de uma decisão por um terceiro (MARINONI; ARENHART, 2015).

Esses métodos, como a conciliação, a mediação e a negociação, buscam não apenas encerrar o litígio de forma célere, mas também preservar ou restaurar relações sociais, promover a pacificação e fortalecer a cidadania. Diferem dos meios heterocompositivos, como a arbitragem ou a jurisdição estatal, nos quais a solução é imposta por uma autoridade ou árbitro escolhido (SILVA, 2015).

A conciliação caracteriza-se pela atuação de um terceiro imparcial que sugere propostas de acordo às partes, visando a rápida solução do conflito, sendo especialmente útil em litígios de menor complexidade, como os de natureza consumerista ou de direito de vizinhança (WATANABE, 2004).

Por outro lado, a mediação adota uma postura mais dialógica e menos diretiva: o mediador atua para reestabelecer a comunicação entre as partes, estimulando-as a construir, por si mesmas, a solução para o conflito (SANTOS; ALMEIDA, 2016). A mediação é

particularmente adequada para disputas de natureza relacional, como as familiares, condominiais e de vizinhança, em que a manutenção dos vínculos sociais futuros é desejável.

A negociação, por sua vez, é conduzida diretamente pelas próprias partes, com ou sem assistência de advogados, e baseia-se na troca de concessões para alcançar um denominador comum. Embora amplamente empregada no ambiente empresarial, a negociação também é reconhecida como técnica de resolução de conflitos de caráter privado (FISHER; URY, 2011).

O fortalecimento dos métodos consensuais no Brasil recebeu impulso institucional com a edição da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que instituiu a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses (BRASIL, 2010). A norma determinou a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e o incentivo à formação de mediadores e conciliadores capacitados para atuar no âmbito judicial e extrajudicial.

Posteriormente, o Código de Processo Civil de 2015 consolidou o estímulo à conciliação e à mediação como etapa inicial obrigatória em diversos procedimentos (BRASIL, 2015), e a Lei nº 13.140/2015 regulamentou a mediação como meio autônomo de solução de conflitos, reconhecendo sua importância para a efetividade do acesso à justiça.

No contexto dos Juizados Especiais, criados pela Lei nº 9.099/1995, a ênfase nos métodos autocompositivos é ainda mais pronunciada, sendo a audiência de conciliação etapa obrigatória e condição para o prosseguimento do feito (BRASIL, 1995). Esse modelo reafirma a concepção de que, sempre que possível, o conflito deve ser resolvido pelas próprias partes, com a mínima intervenção do Estado-juiz.

Os métodos de resolução consensual, portanto, representam um movimento de ressignificação do conceito de acesso à justiça, transcendendo a simples prestação jurisdicional para contemplar a promoção da autonomia, da responsabilização e da cooperação entre os cidadãos.

No âmbito específico dos Juizados Especiais Cíveis de Fortaleza, a implementação de uma Central de Triagem que priorize a identificação da natureza dos conflitos e o encaminhamento às técnicas adequadas de resolução consensual surge como medida necessária para dar concretude aos princípios da celeridade, simplicidade e efetividade da justiça, contribuindo para a redução da litigiosidade e a promoção de uma cultura de paz social.

3. IMPLANTAÇÃO DE MÉTODOS CONSENSUAIS EM TRIBUNAIS BRASILEIROS: AVANÇOS E EXEMPLOS

Atualmente, observa-se que alguns Tribunais do País decidiram implantar métodos consensuais de solução de conflitos, como as Cortes de Justiça de Santa Catarina, Pernambuco, Bahia e Piauí, que os incorporaram aos seus sistemas jurisdicionais.

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina criou o Serviço de Mediação Familiar (SMF), voltado a conflitos familiares relacionados à separação, divórcio, guarda de filhos e regulamentação de visitas (TJSC, 2001). O serviço foi implantado pela Resolução nº 11, de 10 de outubro de 2001, posteriormente alterada pela Resolução nº 27/2009, após estudos de experiências exitosas no Canadá, Estados Unidos e Inglaterra.

Além da atuação no Tribunal, o SMF foi instalado no Fórum de Justiça, nas Casas de Cidadania e em mais de trinta comarcas do Estado, tendo obtido resultados expressivos na redução do volume de processos na área de família (TJSC, 2009). A equipe multidisciplinar dos Centros de Serviço de Mediação Familiar é composta por advogados, psicólogos, assistentes sociais e pedagogos, profissionais qualificados para fomentar a autocomposição. Estima-se que cerca de 65% dos conflitos submetidos ao SMF resultam em acordo (TJSC, 2009).

O Tribunal de Justiça da Bahia também implementou práticas consensuais por meio do projeto Balcão de Justiça e Cidadania (BJC), criado pela Resolução nº 1, de 14 de fevereiro de 2003, e reformulado pela Resolução nº 5, de 17 de abril de 2006 (TJBA, 2006). O BJC realiza mediações em conflitos familiares (pensão alimentícia, divórcio, reconhecimento de paternidade) e em demandas cíveis de menor complexidade, além de oferecer orientações jurídicas à população.

Os Balcões de Justiça funcionam em espaços cedidos gratuitamente, como escolas públicas, centros comunitários e faculdades, tanto na capital quanto no interior (TJBA, 2024). Em 2024, foram realizadas 27.742 sessões de mediação, das quais 15.235 resultaram em acordo, correspondendo a 55% de êxito (TJBA, 2024).

No Tribunal de Justiça do Piauí, foram instalados os Juizados Informais de Mediação e Conciliação pela Resolução nº 20, de 6 de agosto de 2010, posteriormente reformulada pela Resolução nº 32, de 17 de dezembro de 2010 (TJPI, 2010a; TJPI, 2010b). Esses juizados

funcionam nos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, Varas Cíveis e de Família, priorizando a mediação e a conciliação como mecanismos de celeridade e de superação da burocracia judicial.

Ainda no Piauí, o Núcleo de Solução de Conflitos foi inaugurado para atender ao disposto no artigo 7º da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (BRASIL, 2010), que determina a disseminação dos métodos consensuais no Poder Judiciário brasileiro.

O Tribunal de Justiça de Pernambuco, por sua vez, implantou seu projeto de Mediação, Conciliação e Arbitragem pela Resolução nº 222, de 4 de julho de 2007 (TJPE, 2007). Pernambuco destaca-se como referência nacional, tendo expandido a prática para as comarcas da capital, interior e comunidades, com excelentes resultados.

O projeto das Centrais de Conciliação, Mediação e Arbitragem concentra diferentes métodos consensuais em um único espaço, com atendimento orientado para esclarecer as partes sobre as especificidades de cada técnica. A difusão desses conhecimentos é essencial, considerando a dificuldade que parte da sociedade — e até mesmo operadores do Direito — têm para distinguir os métodos disponíveis (TJPE, 2007). Essas iniciativas demonstram o crescimento do uso da mediação no Brasil, sobretudo no Poder Judiciário, promovendo maior sensação de acolhimento social e efetividade na resolução dos conflitos.

Em Fortaleza, a mediação comunitária foi implantada em 1997, no bairro Pirambu, por meio da criação do primeiro núcleo de mediação comunitária, posteriormente expandido para outros bairros e para o município de Caucaia (MPCE, 2025). Os núcleos de mediação comunitária atuam diretamente nas comunidades, prevenindo a escalada de conflitos interpessoais e evitando a judicialização desnecessária (MPCE, 2025).

Além disso, o Núcleo Estadual da Escola Nacional de Mediação e Conciliação do Ceará capacita estudantes, advogados, professores, agentes de mediação e servidores do Poder Judiciário para atividades de resolução de conflitos (PGR, 2025). O NUPEMEC do Tribunal de Justiça do Ceará e os CEJUSCs têm promovido cursos de formação continuada de mediadores judiciais e extrajudiciais (TJCE, 2025a). As extensões dos CEJUSCs operam em parceria com entes públicos e privados em cidades como Maracanaú, Juazeiro do Norte, Sobral, Quixadá, Aracati, Tianguá e Icó, ofertando atendimento pré-processual nas áreas de família e cível (TJCE, 2025b).

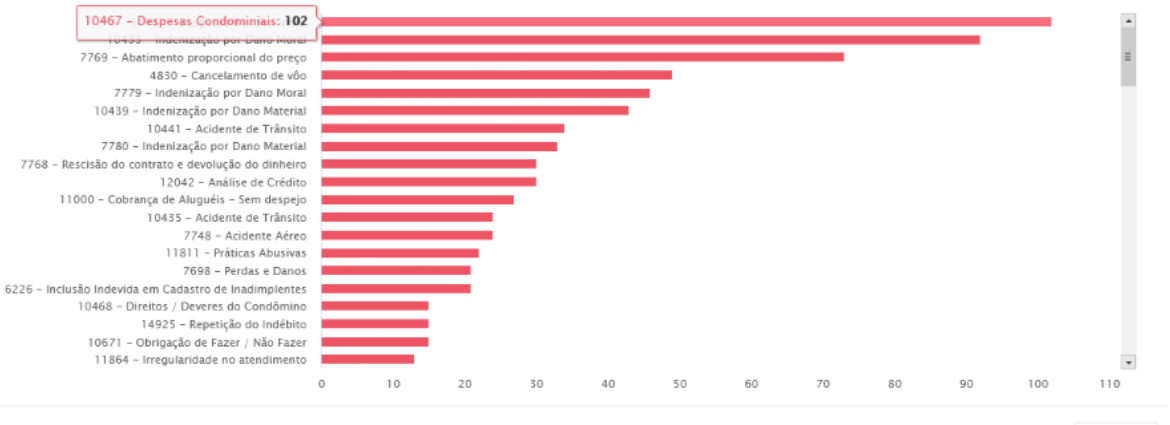
4. DIAGNÓSTICO DOS CONFLITOS E INOVAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS DE FORTALEZA: A NECESSIDADE DE UMA CENTRAL DE TRIAGEM

A promulgação da Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) ampliou as possibilidades institucionais para a prática da mediação, permitindo que outras entidades além do Poder Judiciário promovam a solução consensual de conflitos, fortalecendo a cultura da autocomposição. É oportuno registrar que os Juizados Especiais foram criados como instrumentos de democratização da Justiça, destinados a resolver causas de menor complexidade de forma simples, rápida, econômica e segura, sempre incentivando a composição entre as partes. Nessas unidades, a realização de audiências de conciliação visa alcançar uma solução pacífica, com a intervenção de um terceiro imparcial — o conciliador — escolhido pelas partes para auxiliá-las na construção do acordo.

No caso do Ceará, a competência dos Juizados Especiais é estabelecida de acordo com a divisão territorial de Fortaleza, que conta com 29 unidades, sendo 20 cíveis, 4 criminais e 5 da Fazenda Pública, além do Juizado Móvel, especializado em acidentes de trânsito. O interior do Estado abriga ainda 15 unidades de Juizados Especiais (TJCE, 2025). Observa-se que alguns Juizados abrangem mais de um bairro. Por exemplo, o 24º Juizado Especial Cível atende às regiões da Aldeota, Cocó, Cidade 2000, Dunas e Praia do Futuro II, enquanto o 12º Juizado é responsável apenas pela área da Aldeota (TJCE, 2025).

As demandas ajuizadas nessas unidades abrangem diversos tipos de conflitos, incluindo acidentes de trânsito, cobranças de prestação de serviços, cobranças de aluguel, direitos de vizinhança, relações consumeristas, práticas abusivas e disputas condominiais, evidenciando a prevalência das ações de natureza consumerista (TJCE, 2025). Segundo dados do Sistema Eletrônico de Informações — SEI (2025), foram realizadas 149.199 audiências de conciliação nas 20 unidades dos Juizados Especiais Cíveis de Fortaleza em 2024, em ações predominantemente consumeristas.

Figura 1 - Tipos de Demandas nos Juizados Especiais



Fonte: SEI (2025)

Além disso, observa-se que outros tipos de litígios, como conflitos de vizinhança e acidentes de trânsito, têm sido ajuizados nessas unidades, ampliando o espectro de demandas enfrentadas pelos Juizados. O desempenho recente demonstra um aumento expressivo de produtividade:

- Mais de 100 mil processos foram julgados em 2024 (SEPLAG/TJCE, 2025);
- A taxa de congestionamento dos Juizados Especiais Cíveis foi de 43,98%, e das Turmas Recursais, 36,75%, ambas inferiores à média do Judiciário cearense, que se situou em 61,09% (TJCE, 2025);
- Houve um incremento de 23,35% na produtividade dos juízes leigos, segundo dados da Secretaria de Planejamento do Tribunal de Justiça do Ceará (SEPLAG/TJCE, 2025).

Esses dados evidenciam que, embora o sistema dos Juizados Especiais tenha alcançado avanços significativos, há espaço para inovações que reforcem o tratamento adequado dos conflitos, com destaque para a mediação e outras práticas de autocomposição.

Nessa perspectiva, a aplicação da Lei da Mediação (Lei nº 13.140/2015) revela-se particularmente eficaz para a gestão de litígios que envolvam relações continuadas, conflitos de vizinhança e situações que extrapolam a lógica estritamente consumerista. A mediação, por sua natureza dialógica e restaurativa, permite às partes participarem ativamente da construção

da solução, promovendo o resgate do diálogo e o restabelecimento das relações sociais, o que dificilmente se alcança com a sentença judicial tradicional.

Segundo Azevedo (2015, p. 48), a mediação busca "não apenas solucionar o conflito aparente, mas também restaurar as relações sociais subjacentes, promovendo o protagonismo das partes e a construção de soluções que atendam aos seus reais interesses." Além disso, a mediação pré-processual, ao anteceder a judicialização formal, favorece a redução da litigiosidade e a prevenção de novas demandas, alinhando-se às diretrizes da Resolução CNJ nº 125/2010, que institui a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos. Como reconhece o próprio Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2010), a mediação deve ser incentivada como método prioritário, especialmente em demandas que envolvam relações contínuas ou aspectos subjetivos relevantes.

Nesse sentido, Watanabe (2004) destaca que "a mediação pré-processual permite a redução do custo emocional e financeiro do litígio, além de evitar a sobrecarga do Judiciário, promovendo soluções mais rápidas, satisfatórias e duradouras."

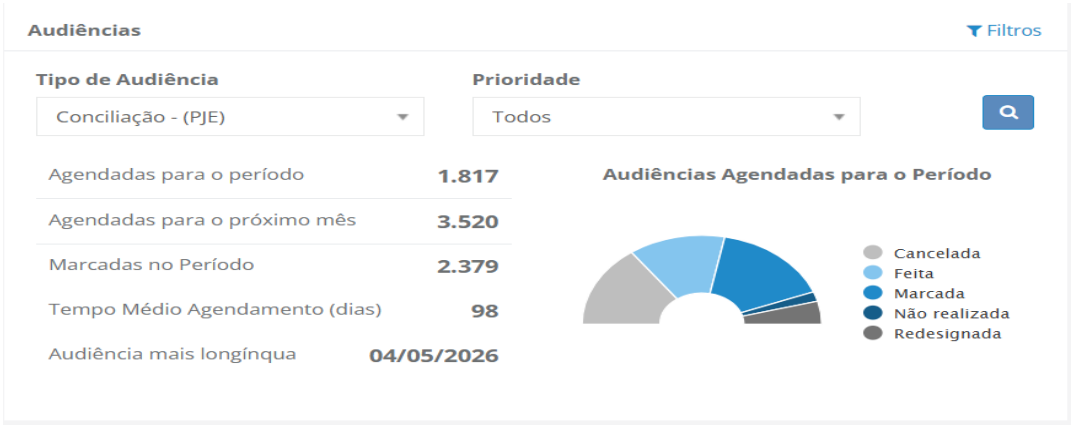
Diferenciando-se da conciliação, que visa à obtenção de um acordo imediato, a mediação propicia um espaço para que as partes reconstruam a comunicação e transformem suas relações, sendo mais adequada para conflitos de natureza interpessoal (SILVA, 2015). Dessa forma, ampliar a utilização da mediação, sobretudo na fase pré-processual, constitui estratégia imprescindível para a efetividade da Justiça nos Juizados Especiais Cíveis, para a pacificação social e para o fortalecimento de uma cultura de responsabilização compartilhada.

A criação de uma central única de triagem nos Juizados Especiais Cíveis de Fortaleza revela-se fundamental para a qualificação da prestação jurisdicional e o tratamento adequado dos conflitos. Tal central teria como objetivo primordial a realização de uma sondagem inicial sobre a natureza da controvérsia, para, somente então, definir-se a via processual ou extraprocessual adequada.

A proposta encontra respaldo na Lei nº 13.140/2015, que, em seu artigo 24, dispõe que os tribunais devem criar centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, tanto pré-processuais quanto processuais, bem como pelo desenvolvimento de programas destinados a estimular a autocomposição.

A implantação de uma central de triagem nos Juizados Especiais mitigaria a judicialização excessiva de conflitos que poderiam ser solucionados por métodos consensuais, evitando a sobrecarga das unidades. Como reforço, a própria Lei de Mediação, em seu artigo 21, prevê o uso da carta-convite para instauração de procedimentos de mediação extrajudicial, facultando às partes o diálogo prévio antes da formalização da demanda.

Figura 2 - Relatório Audiências Juizados



Fonte: SEI (2025)

A experiência prática dos Juizados Especiais demonstra a necessidade dessa iniciativa. O crescimento expressivo das demandas, em especial, ações consumeristas envolvendo instituições bancárias, lojas e empresas aéreas, tem ocasionado atrasos consideráveis na designação de audiências, que podem demorar de quatro a seis meses para ocorrer (SEI, 2025).

A criação de um setor especializado de triagem proporcionaria a correta aplicação dos instrumentos previstos na Lei de Mediação, assegurando a adequada orientação às partes e a indicação do método mais eficaz para o tratamento do conflito. O modelo proposto encontra forte amparo na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que orienta a criação de setores de cidadania e de solução consensual de conflitos nos centros judiciários. Tal orientação foi reforçada pela Portaria nº 2.504/2015 do Tribunal de Justiça do Ceará, que regulamenta o atendimento nos CEJUSCs locais, prevendo o direcionamento das partes inclusive para outros órgãos, quando o conflito não for apto à conciliação ou mediação.

Ademais, o artigo 10 da Resolução CNJ nº 326/2020 determina que cada unidade dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos deve obrigatoriamente abranger setor de solução pré-processual, processual e de cidadania. A implantação de uma Central de Triagem também

se alinha às diretrizes do artigo 5º do Provimento nº 22/2012 da Corregedoria Nacional de Justiça, que recomenda aos Juizados Especiais a prática da conciliação pré-processual mediante estrutura própria, serviços itinerantes e parcerias institucionais, inclusive para a formalização de pedidos iniciais. Portanto, a criação dessa central contribuiria para o fortalecimento do tratamento pré-processual dos conflitos, reduzindo a judicialização desnecessária e promovendo a eficiência na gestão dos processos.

Registre-se que a criação dos setores de Cidadania, recomendada pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (BRASIL, 2010a), foi baseada na orientação de fortalecimento dos métodos consensuais de solução de conflitos. Tais setores devem, inclusive, encaminhar as partes a outros órgãos quando o conflito não for relacionado à conciliação ou à mediação, conforme dispõe o artigo 7º da Portaria nº 2.504/2015 do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) (CEARÁ, 2015).

Cumpre destacar que a implementação uniforme dessa central em todas as vinte unidades dos Juizados Especiais de Fortaleza atenderia também ao artigo 10 da Resolução CNJ nº 326/2020 (BRASIL, 2020), que determina a obrigatoriedade de três setores em cada Centro Judiciário de Solução de Conflitos: pré-processual, processual e de cidadania.

Essa medida viabilizaria a realização imediata das sessões de mediação pré-processual como etapa inicial no âmbito dos Juizados Especiais, em consonância com o artigo 5º do Provimento nº 22/2012 da Corregedoria Nacional de Justiça (BRASIL, 2012), que estabelece diretrizes específicas para a prática da conciliação pré-processual. Este provimento exige, dentre outros aspectos, a estruturação de ambiente apropriado, a oferta de serviços itinerantes, a instalação de postos de atendimento e a celebração de convênios com instituições para otimização do procedimento de conciliação. Importante destacar o teor do referido dispositivo dispõe da seguinte forma:

> O Sistema dos Juizados Especiais deve adotar a prática da conciliação pré-processual como meio de solução de conflitos, e observará as seguintes diretrizes: (i) estrutura apropriada e ambiente adequado; (ii) serviços itinerantes de atendimento à população residente em locais de difícil acesso; (iii) postos de atendimento em locais diversos das unidades judiciárias; (iv) convênios com instituições de ensino, entidades de defesa do consumidor e entes públicos e privados para a formalização de pedidos iniciais e para a tentativa de conciliação prévia" (BRASIL, 2012).

A instalação da central de triagem nas unidades do Sistema dos Juizados Especiais, portanto, permitiria a análise prévia da melhor metodologia para cada demanda, racionalizando

o fluxo processual e evitando a judicialização desnecessária. Finalmente, observa-se que a proposta também está em consonância com o Plano Estratégico 2030 do Poder Judiciário cearense, aprovado pela Resolução nº 07/2021 do Órgão Especial do TJCE (CEARÁ, 2021), que estabelece como meta o fortalecimento da gestão consensual de conflitos e a ampliação do acesso efetivo à Justiça.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo partiu da constatação de que os Juizados Especiais Cíveis de Fortaleza, apesar de importantes instrumentos de democratização do acesso à justiça, enfrentam desafios decorrentes da elevada judicialização de conflitos, especialmente os de natureza consumerista e relacional. Nesse cenário, o estudo propôs a criação de uma Central de Triagem de Mediação como estratégia inovadora para otimizar o tratamento adequado das controvérsias, em consonância com a Política Judiciária Nacional de tratamento de conflitos (Resolução CNJ nº 125/2010) e o Plano Estratégico 2030 do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

O objetivo principal do trabalho, que foi discutir a viabilidade e os benefícios da criação de uma estrutura específica voltada à triagem dos conflitos e à indução dos métodos autocompositivos, foi plenamente alcançado. Com base em fundamentação teórica sólida, experiências práticas exitosas em outros Tribunais e a análise dos dados de produtividade do TJCE, demonstrou-se que a implantação da Central de Triagem representa uma solução estratégica e eficaz para reduzir o volume de judicialização desnecessária, promover maior celeridade na resolução dos litígios e estimular a cultura do diálogo e da pacificação social.

Além de contribuir para a racionalização da atividade jurisdicional e a melhoria da eficiência institucional, a proposta reforça a transformação do Judiciário em agente ativo de promoção da cidadania e da responsabilidade compartilhada entre os sujeitos do conflito. A central permitiria uma seleção prévia mais precisa dos casos, destinando ao processo judicial apenas os litígios que não possam ser solucionados por meios consensuais, e assegurando às partes envolvidas um atendimento mais humanizado e compatível com suas reais necessidades.

Assim, a criação de uma Central de Triagem nos Juizados Especiais Cíveis de Fortaleza se apresenta como uma política pública inovadora, alinhada com os paradigmas contemporâneos de acesso à justiça e de gestão eficiente dos conflitos. Ao mesmo tempo, a iniciativa evidencia a capacidade do sistema judicial de se reinventar, fortalecendo a confiança

da sociedade na sua atuação e contribuindo para a construção de uma Justiça mais democrática, eficiente e comprometida com a promoção da paz social.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma de. *Justiça restaurativa: novos paradigmas para a resolução dos conflitos*. 2. ed. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2015.

BRASIL. *Código de Processo Civil*. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Provimento nº 22, de 30 de abril de 2012*. Dispõe sobre a instituição da prática da conciliação e mediação pré-processual no âmbito do sistema dos juizados especiais. *Diário da Justiça eletrônico*, Brasília, DF, 2 maio 2012. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/915. Acesso em: 24 abr. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. *Diário da Justiça eletrônico*, Brasília, DF, 29 nov. 2010. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/106. Acesso em: 24 abr. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 326, de 26 de junho de 2020*. Altera dispositivos da Resolução nº 125/2010 para modernizar a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos. *Diário da Justiça eletrônico*, Brasília, DF, 26 jun. 2020. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3199. Acesso em: 24 abr. 2025.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 5 out. 1988.

BRASIL. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, p. 1, 29 jun. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 24 abr. 2025.

BRASIL. *Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995*. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 27 set. 1995.

CEARÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. *Portaria nº 2.504, de 18 de setembro de 2015*. Dispõe sobre o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC's no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará. Fortaleza: TJCE, 2015. Disponível em: https://www.tjce.jus.br. Acesso em: 24 abr. 2025.

CEARÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. *Resolução nº 07, de 27 de setembro de 2021*. Aprova o Plano Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Ceará para o período de 2021 a 2030. Fortaleza: TJCE, 2021. Disponível em: https://www.tjce.jus.br. Acesso em: 24 abr. 2025.

DEMARCHI, Hermínio Alberto. *Conflito: uma abordagem interdisciplinar*. São Paulo: Editora Escuta, 2008.

FIGUEIREDO, Francisco Marques de. *Grande dicionário português*. Porto: Lello & Irmão, 1913.

FISHER, Roger; URY, William. *Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões*. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2011.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. *Curso de processo civil: processo de conhecimento*. 8. ed. São Paulo: RT, 2015.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ. *Mediação Comunitária*. Fortaleza, 2025. Disponível em: https://www.mpce.mp.br/mediacaocomunitaria. Acesso em: 24 abr. 2025.

PROCURADORIA-GERAL DA REPÚBLICA. *Escola Nacional de Mediação e Conciliação*. Brasília, 2025. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/escola-nacional-de-mediacao-e-conciliacao/. Acesso em: 24 abr. 2025.

SANTOS, Boaventura de Sousa; ALMEIDA, José Carlos Vieira de. *Mediação e justiça: novos paradigmas para o sistema de justiça*. Coimbra: Almedina, 2016.

SEI. Sistema Eletrônico de Informações – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. *Dados de produtividade dos Juizados Especiais Cíveis de Fortaleza – 2024*. Fortaleza: TJCE, 2025. Disponível em: https://www.tjce.jus.br. Acesso em: 23 abr. 2025.

SEPLAG/TJCE. Secretaria de Planejamento e Gestão do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. *Relatório de Desempenho dos Juizados Especiais e Turmas Recursais – 2024*. Fortaleza: TJCE, 2025. Disponível em: https://www.tjce.jus.br. Acesso em: 23 abr. 2025.

SILVA, Ovídio Araújo Baptista da. *Acesso à justiça e métodos alternativos de resolução de conflitos*. 2. ed. São Paulo: RT, 2015.

TJBA. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. *Relatório Anual 2024*. Salvador: TJBA, 2024. Disponível em: https://www.tjba.jus.br. Acesso em: 24 abr. 2025.

TJCE. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. *CEJUSC's e Núcleos de Mediação*. Fortaleza, 2025a. Disponível em: https://www.tjce.jus.br/cejuscs. Acesso em: 24 abr. 2025.

TJCE. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. *Juizados Especiais*. Fortaleza: TJCE, 2025. Disponível em: https://www.tjce.jus.br/juizados-especiais/juizados-especiais/. Acesso em: 23 abr. 2025.

TJCE. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. *Relatório de Atividades*. Fortaleza, 2025b. Disponível em: https://www.tjce.jus.br/relatorios. Acesso em: 24 abr. 2025.

TJPE. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. *Resolução nº 222, de 4 de julho de 2007*. Recife: TJPE, 2007. Disponível em: https://www.tjpe.jus.br. Acesso em: 24 abr. 2025.

TJPI. Tribunal de Justiça do Estado do Piauí. *Resolução nº 20, de 6 de agosto de 2010*. Teresina: TJPI, 2010a. Disponível em: https://www.tjpi.jus.br. Acesso em: 24 abr. 2025.

TJPI. Tribunal de Justiça do Estado do Piauí. *Resolução nº 32, de 17 de dezembro de 2010*. Teresina: TJPI, 2010b. Disponível em: https://www.tjpi.jus.br. Acesso em: 24 abr. 2025.

TJSC. Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina. *Resolução nº 11, de 10 de outubro de 2001*. Florianópolis: TJSC, 2001. Disponível em: https://www.tjsc.jus.br. Acesso em: 24 abr. 2025.

TJSC. Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina. *Resolução nº 27, de 9 de setembro de 2009*. Florianópolis: TJSC, 2009. Disponível em: https://www.tjsc.jus.br. Acesso em: 24 abr. 2025.

VASCONCELOS, Pedro de Souza. *Conflito, mediação e conciliação: uma visão interdisciplinar*. Belo Horizonte: Del Rey, 2008.

WATANABE, Kazuo. A conciliação no projeto do novo Código de Processo Civil. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 29, p. 75-89, 2004.

YARN, Douglas H. *Dictionary of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass, 1999.