
**ADOÇÃO DO SISTEMA MULTIPORTAS NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
PARANÁ: ANÁLISE CRÍTICA DA EFETIVIDADE E DOS OBSTÁCULOS DO
ACESSO À JUSTIÇA**

**ADOPTION OF THE MULTI-DOOR SYSTEM IN THE COURT OF JUSTICE OF
PARANÁ: CRITICAL ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS AND OBSTACLES
TO ACCESS TO JUSTICE**

Kaique Cesar Justino da Silva¹

Aline Regina das Neves²

Thiago César Giazzi³

RESUMO

O presente trabalho propõe uma análise crítica da implementação e dos desafios do Sistema de Justiça Multiportas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), com especial atenção à prática da conciliação desenvolvida por meio dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Parte-se da premissa de que o acesso à justiça, tal como delineado pela Constituição Federal de 1988 e pelo Código de Processo Civil de 2015, exige não apenas a abertura formal da jurisdição estatal, mas a oferta de mecanismos eficazes, adequados e acessíveis para o tratamento dos litígios. Adota-se o método indutivo, com fundamentação teórica, análise normativa e estudo empírico. Apresenta propostas para a consolidação do modelo multiportas e para o fortalecimento da autocomposição como política pública, comprometida com a pacificação social e a efetividade do acesso à justiça.

Palavras-chave: acesso à justiça; sistema multiportas; Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania; Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

ABSTRACT

This paper proposes a critical analysis of the implementation and challenges of the Multi-Door Justice System within the Court of Justice of the State of Paraná (TJPR), with special attention to the conciliation practices developed through the Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSCs). It is based on the premise that access to justice, as outlined by the 1988 Federal Constitution and the 2015 Code of Civil Procedure, requires not only the formal opening of state jurisdiction but also the provision of effective, adequate, and accessible mechanisms for resolving disputes. The study adopts an inductive method, with theoretical foundations, normative analysis, and empirical study. It presents proposals for consolidating the multi-door model and strengthening self-composition as a public policy,

¹ Acadêmico do Curso de Direito da Universidade Estadual de Londrina. E-mail: kaiquezinho.2003@uel.br.

² Doutora e Mestra em Ciência Jurídica pela Universidade Estadual do Norte do Paraná. Advogada. Professora. E-mail: aline@bni.adv.br.

³ Mestre em Ciência Jurídica pela Universidade Estadual do Norte do Paraná. Advogado. Professor. Coordenador do Curso de Direito na Universidade Filadélfia. E-mail: thiago@bni.adv.br.



committed to social pacification and effective access to justice.

Keywords: access to justice; multi-door system; Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship; Court of Justice of the State of Paraná.

1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça, consagrado como direito fundamental na Constituição Federal de 1988, ultrapassa a noção meramente formal de ingressar com demandas no Poder Judiciário. Sua efetivação exige, além da disponibilidade de instâncias judiciais, a criação e o fortalecimento de mecanismos eficazes, acessíveis, adequados e céleres para a resolução dos conflitos que permeiam a vida em sociedade.

Essa concepção ampliada e substancial de acesso à justiça impõe ao Estado o dever de ofertar múltiplos caminhos legítimos para a pacificação de litígios, respeitando as características específicas de cada controvérsia e os valores constitucionais que estruturam o sistema jurídico brasileiro.

Nas últimas décadas, o ordenamento jurídico nacional tem passado por importantes transformações voltadas à superação do modelo tradicional, adversarial e centralizado, buscando incorporar práticas mais horizontais, participativas e integradas. Nesse contexto, destaca-se a adoção do Sistema de Justiça Multiportas, proposta originalmente concebida na doutrina norte-americana e progressivamente adaptada à realidade brasileira. Tal sistema parte da premissa de que conflitos distintos exigem formas distintas de tratamento, propondo, assim, a diversificação dos métodos de resolução de tais conflitos, como a conciliação, a mediação, a negociação, a arbitragem e, quando necessário, a própria jurisdição estatal, todos entendidos como “portas” legítimas para o exercício do direito de acesso à justiça.

Apesar dos avanços legislativos e institucionais, a consolidação do Sistema Multiportas encontra diversos desafios práticos, culturais e estruturais, sobretudo no âmbito da jurisdição estadual, inerente ao Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJ-PR).

Diante desse panorama, o presente trabalho propõe-se a realizar uma análise crítica da adoção e do funcionamento do Sistema de Justiça Multiportas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), com atenção especial à atuação dos CEJUSCs em ambos os graus de jurisdição. A pesquisa explora as interfaces entre efetividade e desafios



institucionais, avaliando o alcance das práticas de conciliação no TJPR à luz dos dados empíricos disponíveis, da literatura especializada e das diretrizes normativas vigentes.

A abordagem metodológica adotada é qualitativa, com base em pesquisa bibliográfica e análise documental, valendo-se de dados produzidos por órgãos do Judiciário, como o CNJ e o próprio TJPR, além de estudos acadêmicos e relatórios institucionais.

2 ACESSO À JUSTIÇA

2.1 Conceito e Evolução

O direito de acesso à justiça encontra respaldo no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, que estabelece que nenhuma lesão ou ameaça a direito será excluída da apreciação pelo Poder Judiciário (Brasil, 1988, art. 5º, XXXV). Trata-se de um dos pilares fundamentais do ordenamento jurídico brasileiro, cuja função é garantir, efetivamente, a proteção dos direitos das pessoas, indo além da simples formalização de garantias (Cappelletti; Garth, 1988, p. 12). Nesse sentido, é dever do Estado assegurar mecanismos que viabilizem a concretização da tutela jurisdicional, especialmente diante de conflitos surgidos no âmbito social, consolidando assim o pleno exercício do direito de ação.

Sob a ótica dos direitos fundamentais e da Constituição, o acesso à justiça representa um elemento indispensável ao funcionamento do sistema jurídico, sendo compreendido como um direito humano essencial, com profundas implicações sociais.

Ao possibilitar que os cidadãos exerçam plenamente o direito de ação, o acesso à justiça repercute diretamente no processo, exigindo que o Direito Processual evolua para acompanhar essa garantia. Deste modo, as normas processuais devem ser percebidas como instrumentos com forte relevância social (Cappelletti; Garth, 1988, p. 11-13).

Com base nessas premissas, verifica-se que o conceito de acesso à justiça foi sendo reformulado ao longo do tempo, até ser positivado como um direito fundamental na Constituição Federal de 1946, a qual previu, em seu artigo 141, §4º, que nenhuma lesão a direito individual estaria excluída da apreciação judicial (Brasil, 1946, art. 141, § 4º).

Inicialmente, esse dispositivo enfrentou resistência em razão do contexto político da época. Um exemplo claro de tentativa de restringi-lo foi o Ato Institucional nº 5, de 1968, que



afastava a possibilidade de controle judicial de atos realizados com base nele e seus desdobramentos.

A Constituição de 1988, por sua vez, consolidou o acesso à justiça como um direito fundamental, atribuindo-lhe um caráter efetivo, ou seja, não se limita à mera possibilidade de ingressar com ações no Judiciário, mas exige também que haja condições reais para garantir a proteção e a concretização dos direitos invocados.

Essa evolução histórica foi impulsionada por mudanças sociais que influenciaram a reformulação do conceito. Um exemplo disso é o abandono da ideia de igualdade formal entre as partes no processo, a chamada “paridade de armas”. Isso porque, na prática, é impossível eliminar completamente as desigualdades entre os litigantes, sendo necessário identificar os fatores que dificultam a efetivação do direito e buscar formas de, efetivamente, reduzi-los (Cappelletti; Garth, 1988, p. 12-16).

Outros entraves ao pleno acesso à justiça envolvem questões estruturais do sistema processual, como as custas judiciais, que embora tenham o propósito de limitar o ajuizamento de ações infundadas, acabam por dificultar o exercício do direito de ação, em especial quando os custos processuais são imprevisíveis (Cappelletti; Garth, 1988, p. 19-20).

Adicionalmente, causas de menor valor ou complexidade também enfrentam barreiras, pois, em muitos casos, o custo do processo ultrapassa o valor do interesse econômico envolvido (Cappelletti; Garth, 1988, p. 21).

Esses obstáculos impulsionaram a criação de mecanismos voltados à democratização do acesso à justiça, como a assistência judiciária gratuita, a defesa de interesses coletivos e a simplificação dos procedimentos processuais. Nesse sentido, a conciliação passou a ser um método amplamente incentivado, pois favorece a celeridade e reduz os custos processuais, contribuindo para a eficiência do sistema (Cappelletti; Garth, 1988, p. 80-83).

Nesse contexto, é importante mencionar a inadequação do modelo processual brasileiro, historicamente inspirado em sistemas estrangeiros (notadamente o alemão e o italiano), diante das particularidades sociais do Brasil, país com profundas desigualdades e diversidade regional (Tartuce, 2012, p. 133). De acordo com Tartuce (2012, p. 135), o processo deve refletir os valores políticos, filosóficos e culturais da sociedade brasileira, e o juiz deve atuar como garantidor da isonomia e agente de promoção da justiça, sempre considerando o contexto social no qual está inserido.



A Constituição de 1988 consagra a igualdade como direito fundamental, e o Código de Processo Civil de 2015 reforça essa diretriz ao impor ao juiz o dever de tratar as partes com equidade. Contudo, garantir a igualdade no processo não é tarefa simples, razão pela qual o papel do juiz deve ser reavaliado constantemente, a fim de assegurar que ele cumpra sua função com imparcialidade, mas também com sensibilidade às desigualdades (Tartuce, 2012, p. 136-140).

A atuação do magistrado deve ser pautada pela busca da justiça substancial, o que implica tomar medidas para equilibrar as diferenças entre as partes, sem comprometer sua imparcialidade, mas com o objetivo de assegurar um desfecho justo (Tartuce, 2012, p. 140).

Assim, é possível afirmar que tanto o modelo processual quanto a atuação dos juízes exercem papel essencial para efetivar o acesso à justiça, sobretudo para as pessoas em situação de vulnerabilidade.

2.2 Dimensões do Acesso à Justiça

A compreensão do acesso à justiça no Brasil é resultado de um longo processo histórico, marcado por avanços graduais, retrocessos institucionais e desafios ainda persistentes. Embora o termo esteja presente de forma expressa na Constituição Federal de 1988, sua significação material transcende a literalidade normativa. Ou seja, a justiça não se concretiza apenas com o direito de ajuizar uma ação.

É preciso assegurar que o sistema jurídico ofereça respostas adequadas, efetivas e acessíveis aos cidadãos, principalmente aos mais vulneráveis. Nesse sentido, acesso ao Judiciário e acesso à justiça não são sinônimos, sendo essa distinção ponto diametral e singular para entender o cenário jurídico atual.

Desde o período colonial, o sistema de justiça brasileiro se estruturou com base em práticas autoritárias e excludentes, distantes das necessidades sociais e impermeáveis à crítica popular. As decisões, muitas vezes arbitrarias, eram tomadas por agentes do Estado sem qualquer mecanismo de revisão.

Com o crescimento da população e o aumento dos conflitos sociais, a Coroa portuguesa implementou um sistema hierarquizado de jurisdição: juízes de primeira instância, tribunais de relação como instância recursal, e órgãos superiores com funções análogas às dos tribunais de hoje (Pinto, 2007, p. 3).



O período imperial trouxe alguns avanços institucionais, como a Constituição de 1824 e a divisão formal dos poderes. No entanto, os avanços não foram suficientes para promover um sistema de justiça verdadeiramente acessível.

A Proclamação da República, por sua vez, embora tenha impulsionado a criação de um novo arcabouço constitucional com a Carta de 1891, manteve estruturas elitistas e centralizadas. Foi apenas com a Constituição de 1934 que surgiram os primeiros sinais concretos de uma preocupação com o acesso à justiça, ao prever a possibilidade de assistência judiciária gratuita.

Ainda assim, a regressão autoritária da Constituição de 1937 e o período do Estado Novo dificultaram a efetivação desse direito. A Constituição de 1946, então, retomou esse compromisso, mas a ditadura militar e os Atos Institucionais, sobretudo o AI-5, esvaziaram, na prática, o controle judicial e cercearam direitos fundamentais.

O verdadeiro e inescusável marco de ruptura viria apenas com a promulgação da Constituição de 1988, que consolidou o acesso à justiça como garantia fundamental e princípio estruturante do Estado Democrático de Direito (Pinto, 2007, p. 12-13).

Apesar desse avanço constitucional, os obstáculos à justiça continuam presentes. Como adverte o Conselho Nacional de Justiça (2022, p. 19-20), o direito de propor ação judicial não elimina barreiras concretas como custos do processo, ausência de informação jurídica, morosidade excessiva, linguagem inacessível e assimetria de poder entre as partes. O acesso à justiça exige mais do que formalidades; requer estrutura funcional, resposta eficiente, sensibilidade social e meios adequados para solucionar os conflitos contemporâneos.

O Relatório Justiça em Números 2024, do CNJ, revela a existência de mais de 84 milhões de ações judiciais em curso no país, com um aumento de 9,5% em relação ao ano anterior (CNJ, 2024, p. 43). O dado revela mais do que congestionamento: ele expressa a crise estrutural da cultura da judicialização excessiva, a dificuldade do Judiciário em oferecer respostas tempestivas e a urgência de consolidar, no plano institucional e cultural, os princípios das ondas renovatórias.

Portanto, o verdadeiro acesso à justiça só será alcançado quando o sistema for capaz de combinar diversidade de meios, efetividade procedimental e humanização do tratamento dos conflitos. A justiça não pode ser um fim distante, reservado a poucos e alcançado ao custo de longos anos de espera. Ela deve ser diária, concreta e inclusiva e, para isso, deve estar



aberta a todos os caminhos possíveis: os consensuais, os coletivos, os digitais e, quando necessário, os jurisdicionais.

3 SOLUÇÃO DE CONFLITOS E SISTEMA MULTIPORTAS

3.1 Teoria do Conflito

Antes de abordar os mecanismos adequados de resolução de controvérsias, é essencial compreender, em sua raiz, a noção de conflito. Isso porque, sem a devida apreensão da natureza conflituosa das relações humanas, torna-se inviável propor soluções institucionalizadas que sejam adequadas, legítimas e eficazes.

A teoria do conflito, nesse sentido, fornece os fundamentos conceituais indispensáveis para a compreensão do Sistema de Justiça Multiportas e de seus pilares estruturantes: o problema jurídico, a ideia de justiça e os meios de acesso à solução.

O conflito é um fenômeno intrínseco à condição humana e à convivência social. Ele emerge a partir da divergência de interesses, valores, percepções ou necessidades entre indivíduos ou grupos, sendo, portanto, um fato social e relacional. Segundo Kazuo Watanabe (2019), o conflito não deve ser entendido como algo negativo ou disfuncional. Ao contrário, ele pode representar uma oportunidade de transformação, reorganização e desenvolvimento social, desde que manejado por meios adequados. Tal visão afasta a ideia de que o conflito deva ser suprimido ou evitado, valorizando-o como experiência humana que demanda tratamento ético, jurídico e socialmente sensível.

No plano jurídico, o conflito ganha relevo quando transborda para o campo da juridicidade, isto é, quando envolve uma pretensão resistida que pode ser tutelada pelo ordenamento jurídico. A partir de então, tem-se o chamado problema jurídico, expressão que designa a controvérsia a ser solucionada por meio de normas, princípios e procedimentos institucionalmente legitimados. Esse problema pode surgir de forma concreta, a partir de fatos da vida que ensejam uma disputa entre sujeitos, ou de maneira abstrata, mediante a formulação de normas que buscam prevenir ou orientar a conduta diante de conflitos potencialmente recorrentes.

Contudo, é preciso destacar que a existência de um problema jurídico não impõe necessariamente a sua judicialização. Essa constatação é essencial para a virada paradigmática



operada pelo Sistema de Justiça Multiportas. O reconhecimento do conflito como problema juridicamente relevante não implica, por si só, que a solução deva ser fornecida por meio de sentença judicial. Ao contrário, é justamente nesse ponto que se abre o campo para uma análise crítica da adequação do meio escolhido para tratar o litígio, considerando seus aspectos objetivos (como a matéria discutida), subjetivos (perfil das partes) e emocionais (carga afetiva do conflito).

A ideia de adequação, nesse contexto, dialoga com uma concepção mais ampla e substancial de justiça. Como aponta Cappelletti (1988), a efetiva proteção dos direitos exige que o sistema seja flexível, plural e comprometido com a transformação das estruturas sociais que produzem desigualdade no acesso à justiça.

Compreender a teoria do conflito implica reconhecer que o modo como o sistema lida com os conflitos influencia diretamente a percepção de legitimidade da justiça. A morosidade, a rigidez e a tecnicidade do processo judicial tradicional, como apontado por Tartuce (2023), contribuem para a frustração das expectativas sociais em relação à prestação jurisdicional. Em contrapartida, métodos que promovem o diálogo, a escuta ativa e a construção compartilhada da solução tendem a gerar maior adesão das partes ao resultado e, portanto, maior legitimidade democrática.

8

3.2 Formas de Solução de Conflitos

Ao longo da história, diversos foram os meios adotados para a solução de conflitos, sendo muitos deles coexistentes cronologicamente.

A autotutela, também chamada de autodefesa ou justiça pelas próprias mãos, é o método mais primitivo de resolução de conflitos, caracterizado pela atuação unilateral de uma das partes para a imposição de sua vontade, sem mediação ou intervenção de um terceiro. Nessa modalidade, o indivíduo busca resolver o litígio por seus próprios meios, valendo-se, muitas vezes, de força ou ameaça, o que, em regra, contraria os princípios do Estado Democrático de Direito.

A heterocomposição consiste em uma forma de resolução de conflitos em que a solução não é construída diretamente pelas partes envolvidas, mas sim determinada por um terceiro imparcial, que exerce autoridade sobre o resultado da controvérsia. O desfecho é



imposto por alguém externo ao litígio, ainda que esse terceiro possa, em certos contextos, ser escolhido consensualmente pelos litigantes.

Tradicionalmente, a heterocomposição é representada por dois mecanismos principais: a jurisdição estatal e a arbitragem. No primeiro caso, trata-se do exercício do poder jurisdicional, vinculado ao Estado, cuja decisão possui força impositiva e é dotada de autoridade pública. Já no segundo, as partes optam por submeter seu conflito à análise de um árbitro ou tribunal arbitral, escolhido por elas mesmas, e cuja decisão também possui caráter vinculante, nos limites estabelecidos pela legislação específica.

Já a autocomposição, também denominada solução consensual, é uma das formas mais valorizadas e incentivadas no contexto atual da administração de conflitos. Trata-se de um método por meio do qual as próprias partes, voluntariamente, constroem a solução do litígio, com ou sem a participação de um terceiro facilitador, dispensando a imposição estatal de uma decisão. Sua essência está na autonomia da vontade, no diálogo e na corresponsabilidade, o que a distingue das formas heterocompositivas.

O Código de Processo Civil de 2015 consagrou expressamente a autocomposição como princípio estruturante do processo civil. Conforme dispõe o artigo 3º, §§ 2º e 3º, cabe ao Estado promover, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, atribuindo a todos os operadores do direito — magistrados, advogados, membros do Ministério Público e da Defensoria Pública — o dever de fomentar e facilitar sua realização, em qualquer fase do processo.

A doutrina também reconhece o valor da autocomposição como instrumento de pacificação social e acesso efetivo à justiça. Segundo Watanabe (2019, p. 80), trata-se de uma técnica que não apenas desafoga o Judiciário, mas que também promove maior qualidade nas soluções, por estarem elas alinhadas aos interesses reais das partes. Do mesmo modo, Tartuce (2023, p. 212-215) destaca que a autocomposição não deve ser vista como substitutiva da jurisdição, mas como um complemento legítimo e eficaz, capaz de produzir efeitos jurídicos relevantes, inclusive títulos executivos.

Importante destacar que as diferentes formas de solução de conflitos não são necessariamente autoexcludentes, devendo ser adotadas conforme a natureza e particularidades do litígio e dos litigantes.



3.3 Sistema Multiportas

A partir da compreensão de que o acesso à justiça não se esgota na possibilidade formal de acionar o Poder Judiciário, emerge, no cenário contemporâneo, o Sistema de Justiça Multiportas (ou *multi-door courthouse system*), modelo inspirado na experiência norte-americana dos anos 1970, especialmente a partir das formulações de Frank Sander, professor da Harvard *Law School*. Sua proposta original consistia em transformar os tribunais em verdadeiros centros de triagem de disputas, capazes de indicar, a partir da análise da natureza e das especificidades do conflito, a “porta” mais adequada para sua resolução.

Nesse modelo, cada “porta” representa um método distinto de tratamento de conflitos, que pode ser consensual (como a conciliação e a mediação), adjudicatório (como o processo judicial e a arbitragem), extrajudicial (como a negociação direta entre as partes) ou ainda híbrido (combinando elementos de mais de uma abordagem).

A lógica que sustenta esse sistema é a da adequação procedimental, ou seja, a ideia de que conflitos diferentes exigem respostas diferentes, desenhadas a partir da análise de critérios como a complexidade fática e jurídica da controvérsia, a natureza do vínculo entre as partes, o grau de litigiosidade, a urgência da demanda e o potencial restaurativo do procedimento.

Conflitos afetivos ou interpessoais, que envolvem relações continuadas, como nas disputas familiares, tendem a demandar soluções mais sensíveis e colaborativas, como a mediação. Controvérsias patrimoniais pontuais, como aquelas ligadas a relações de consumo ou danos materiais, podem ser mais adequadamente resolvidas pela conciliação. Já litígios complexos, de alta densidade técnica ou com potencial coletivo, podem demandar intervenção jurisdicional ou arbitral. O grande desafio, portanto, está na identificação do método mais eficaz, legítimo e proporcional à natureza do conflito, o que exige análise técnica, formação interdisciplinar e sensibilidade social.

No Brasil, a incorporação do Sistema Multiportas ao ordenamento jurídico ocorre de forma progressiva e institucionalizada, tendo como marco central a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos.

Referida norma reconhece que o Judiciário não pode se limitar à função adjudicatória e impõe ao sistema de justiça o dever de fomentar formas consensuais de resolução,



estabelecendo diretrizes para a criação e o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

Os CEJUSCs se tornaram os principais núcleos de operacionalização do modelo multiportas no país, sendo responsáveis por oferecer, de forma estruturada, mediação, conciliação e orientação jurídica, tanto na fase pré-processual quanto durante o curso do processo judicial. Ao lado deles, outros instrumentos normativos reforçam essa lógica, especialmente o Código de Processo Civil de 2015, que consagra, em seus artigos 3º, §§ 2º e 3º, o dever do Estado de promover a solução consensual dos conflitos como princípio fundamental do processo civil brasileiro.

Como salienta Watanabe (2019, p. 80), o sistema multiportas amplia o acesso à justiça em sua dimensão substantiva, pois devolve às partes o protagonismo na construção das soluções, valoriza a escuta ativa e promove uma justiça mais próxima da realidade concreta dos sujeitos. Em vez de canalizar automaticamente todo litígio para o Judiciário, o modelo propõe uma reflexão crítica sobre a via mais adequada, promovendo eficiência, celeridade e legitimidade social.

A adoção dessa lógica proporciona benefícios múltiplos: do ponto de vista institucional, contribui para a desafogamento do Judiciário, para a redução de custos públicos e privados e para o aumento da efetividade das decisões; do ponto de vista social, permite a humanização da experiência jurídica, a promoção de soluções mais personalizadas e restaurativas, e a construção de uma cultura do diálogo. Como ensina Cappelletti (1988, p. 12-16), o verdadeiro acesso à justiça exige não apenas a superação de barreiras econômicas ou procedimentais, mas também a transformação da estrutura do sistema judicial, de modo que este se torne capaz de lidar com os conflitos reais das pessoas reais.

Outro aspecto relevante do modelo multiportas está na satisfação subjetiva das partes, elemento muitas vezes negligenciado no processo tradicional. Conforme destaca Tartuce (2023, p. 212), a sentença judicial, embora formalmente correta, nem sempre promove a pacificação real do litígio. Já os métodos consensuais, por envolverem o engajamento direto dos sujeitos na construção da solução, favorecem o cumprimento voluntário dos acordos, a redução da reincidência do conflito e, em muitos casos, o restabelecimento das relações pessoais ou comerciais desgastadas.

É certo, entretanto, que a plena implementação do Sistema Multiportas no Brasil ainda enfrenta desafios importantes, como a resistência de parte da comunidade jurídica, a



carência de formação técnica para operadores do direito, a necessidade de estrutura adequada nos tribunais e a falta de conscientização da sociedade quanto à legitimidade e eficácia dos meios alternativos. Tais obstáculos, contudo, não anulam a potência transformadora do modelo, que vem sendo consolidado como política pública de justiça e como resposta institucional às crises de eficiência, acessibilidade e legitimidade enfrentadas pelo Judiciário brasileiro.

Assim, o Sistema de Justiça Multiportas representa mais do que uma inovação procedimental. Ele é, na essência, uma nova racionalidade jurídica, baseada na flexibilidade, na escolha responsável, na autonomia das partes e na eficiência constitucionalizada da prestação jurisdicional. Ao lado dos princípios da dignidade da pessoa humana, da razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII, CF), da eficiência administrativa (art. 37, caput) e da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV), esse modelo inaugura um novo paradigma de justiça: plural, democrático, colaborativo e sensível à complexidade dos conflitos contemporâneos.

4 SISTEMA MULTIPORTAS NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ

12

4.1 CEJUSC no Primeiro Grau de Jurisdição do Tribunal de Justiça do Paraná

A consolidação do Sistema de Justiça Multiportas no Brasil encontrou no primeiro grau de jurisdição terreno fértil para sua institucionalização, especialmente a partir da criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), previstos na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça. Estes centros representam uma resposta concreta à crise de eficiência da justiça tradicional, funcionando como espaços institucionalizados voltados à mediação, conciliação e orientação cidadã, pilares essenciais para a efetivação da política pública de tratamento adequado dos conflitos.

No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), os CEJUSCs foram estruturados com base na Resolução nº 13/2011 do próprio Tribunal, que instituiu o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, em consonância com o artigo 8º da Resolução nº 125/2010 do CNJ. Essa iniciativa reforça o compromisso da Corte paranaense com um modelo de justiça mais inclusivo, eficiente e centrado no cidadão.



De acordo com os relatórios do próprio TJPR e do CNJ, a atuação dos CEJUSCs no primeiro grau de jurisdição tem se mostrado expressiva em termos de volume de audiências realizadas, acordos celebrados e satisfação das partes. Em muitos casos, as demandas são resolvidas ainda na fase pré-processual, o que evita a judicialização desnecessária, desafoga o Judiciário e economiza recursos públicos e privados. Essa atuação precoce do CEJUSC configura-se como instrumento estratégico de pacificação social, permitindo soluções mais ágeis, voluntárias e ajustadas à realidade concreta dos envolvidos.

Além disso, a implementação dos CEJUSCs é acompanhada por esforços institucionais de formação contínua de conciliadores e mediadores, como os cursos realizados pela Escola da Magistratura do Paraná (EMAP), baseados nos conteúdos programáticos propostos pelo CNJ. As formações incluem módulos teóricos e estágios práticos supervisionados, com foco em cultura da paz, escuta ativa, ética e técnicas de resolução consensual, o que contribui para elevar a qualidade das práticas conciliatórias e garantir maior segurança jurídica aos acordos firmados.

Apesar dos avanços, o modelo ainda enfrenta desafios significativos. Entre eles, destaca-se a baixa cultura de autocomposição no Brasil, marcada por um histórico de litigiosidade, formalismo e desconfiança nos métodos alternativos. Muitas vezes, as partes, e até mesmo os advogados, ainda veem a conciliação como uma solução precária ou frágil frente à sentença judicial.

Além disso, a ausência de estrutura adequada em algumas comarcas, aliada à sobrecarga de trabalho dos servidores e à falta de investimento contínuo, dificulta a expansão e o aperfeiçoamento dos CEJUSCs em todo o território estadual.

Outro obstáculo importante diz respeito à integração entre os gabinetes judiciais e os centros de conciliação. Nem sempre há mecanismos eficientes de triagem para a identificação dos processos com maior potencial conciliatório, o que reduz a efetividade do modelo. A solução passa pela adoção de ferramentas tecnológicas inteligentes, que auxiliem na classificação e encaminhamento dos casos ao CEJUSC, além de maior envolvimento dos magistrados e servidores na promoção ativa da cultura do diálogo.

É necessário destacar que o êxito do sistema multiportas, especialmente no primeiro grau, depende também de políticas públicas contínuas e interinstitucionais, que articulem Judiciário, Defensoria, Ministério Público, advocacia e sociedade civil. A experiência paranaense demonstra que, quando há investimento técnico, incentivo institucional e



comprometimento ético, os resultados aparecem: maior celeridade, satisfação dos usuários, desjudicialização de conflitos e fortalecimento do acesso à justiça em sua dimensão substantiva.

Portanto, o CEJUSC de primeiro grau do TJPR se afirma não apenas como um espaço de negociação, mas como um verdadeiro laboratório de transformação do sistema de justiça. Ao estimular soluções construídas pelas próprias partes, valorizar a escuta ativa e promover a corresponsabilidade na pacificação social, ele expressa na prática o espírito do Sistema Multiportas e materializa os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da eficiência, da razoável duração do processo e do acesso universal à justiça.

Mais do que um instrumento procedimental, o CEJUSC configura-se como símbolo de um novo paradigma jurídico, centrado na colaboração, na autonomia e na construção coletiva das soluções. Sua atuação no primeiro grau de jurisdição, portanto, representa a chave de entrada para a renovação da justiça brasileira, alinhada aos objetivos da Agenda 2030 da ONU e à consolidação de um Judiciário mais plural, acessível e legitimado socialmente.

14

4.2 CEJUSC no Segundo Grau de Jurisdição do Tribunal de Justiça do Paraná

A consolidação do Sistema de Justiça Multiportas no Brasil trouxe à tona a necessidade de expandir os métodos adequados de resolução de conflitos para além da fase inicial e do primeiro grau de jurisdição. Essa expansão revela-se ainda mais relevante no contexto atual, em que o congestionamento das instâncias recursais compromete seriamente a celeridade e a efetividade da prestação jurisdicional. O Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), atento a esse cenário, vem adotando medidas para institucionalizar a conciliação também no segundo grau, especialmente no âmbito da 2ª Vice-Presidência e dos Núcleos de Conciliação em sede recursal.

De acordo com o Desembargador Andrei de Oliveira Rech (2023), a atuação do TJPR em segundo grau de jurisdição tem buscado operacionalizar o sistema multiportas por meio da criação de projetos-piloto de conciliação recursal, envolvendo recursos cíveis de massa, como ações de consumo, contratos bancários, planos de saúde e indenizações por danos morais. Esses projetos são viabilizados por convênios firmados entre o Tribunal, grandes litigantes (como instituições financeiras e concessionárias de serviços públicos) e o



CEJUSC de segundo grau, com o objetivo de promover acordos antes do julgamento definitivo do recurso.

A iniciativa representa uma importante inovação institucional, pois rompe com a visão tradicional segundo a qual a conciliação seria restrita à primeira instância ou à fase inicial do processo. Como destaca Watanabe (2019), não há limitação normativa que impeça a autocomposição em grau recursal; ao contrário, o CPC/15 autoriza expressamente a tentativa de acordo em qualquer fase procedimental (art. 3º, §§2º e 3º), inclusive nos tribunais, desde que respeitada a voluntariedade das partes e a adequação do método.

No entanto, apesar dos avanços normativos e da adesão institucional do TJPR, a conciliação no segundo grau ainda enfrenta desafios significativos. Um dos principais é a cultura adversarial enraizada no meio jurídico, que tende a ver o recurso como etapa puramente técnico-normativa, reduzindo o espaço para o diálogo e para soluções consensuais. Além disso, há dificuldades operacionais relacionadas à triagem dos recursos conciliáveis, à logística para agendamento de audiências com partes e procuradores, e à compatibilização com os prazos processuais rígidos da instância superior.

Outro entrave importante é o engajamento dos atores processuais. A efetividade da conciliação recursal depende da cooperação entre magistrados, servidores, advogados e partes. Contudo, há resistência por parte de advogados e representantes de grandes litigantes, que veem na conciliação uma ameaça ao ganho financeiro associado à litigância em massa ou à possibilidade de reversão de decisões em instâncias superiores. Essa resistência compromete o potencial transformador da autocomposição no segundo grau, exigindo ações pedagógicas, normativas e culturais para mudar essa lógica.

Apesar disso, os dados extraídos dos relatórios do CNJ e dos próprios núcleos de conciliação do TJPR indicam resultados positivos. Em determinados ciclos de mutirões recursais, os índices de acordo chegaram a mais de 50% dos recursos triados, com significativa redução de demandas repetitivas e alto índice de satisfação dos jurisdicionados. Além de desafogar as câmaras cíveis, essas conciliações evitam o prolongamento da lide e promovem soluções mais eficazes, rápidas e alinhadas ao interesse real das partes, sobretudo quando há boa-fé, transparência e engajamento institucional.

A estruturação dos CEJUSCs de segundo grau representa, portanto, um passo decisivo na implementação integral do sistema multiportas. Ela demonstra que a conciliação pode e deve ser incorporada também na instância recursal, não como exceção, mas como



estratégia central de pacificação social, em conformidade com os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da eficiência e da razoável duração do processo (art. 5º, incisos XXXV e LXXVIII, da CF/88).

Para tanto, é fundamental que os tribunais invistam na formação continuada de servidores e magistrados, na automatização da triagem de recursos conciliáveis, no estímulo à participação ativa das partes e na revisão de paradigmas culturais que ainda vinculam a conciliação exclusivamente à fase inicial da demanda. Como ressalta Cappelletti (1988), a superação da crise de acesso à justiça exige não apenas novas leis, mas novas mentalidades jurídicas.

Dessa forma, o TJPR, ao fomentar a conciliação no segundo grau, antecipa uma tendência irreversível do processo civil contemporâneo: a de que a pacificação não está limitada à sentença ou ao trânsito em julgado, mas pode ser alcançada por meios mais cooperativos, dialogais e adequados à natureza do conflito — ainda que em sede recursal. A consolidação da autocomposição no segundo grau, portanto, não representa uma concessão do Judiciário, mas o exercício de sua função transformadora e humanizadora, em consonância com o que propõe o modelo multiportas e com o que exige uma justiça verdadeiramente democrática.

16

4.3 Desafios e Sugestões de Melhorias

A institucionalização da conciliação no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, tanto no primeiro quanto no segundo grau de jurisdição, representa um avanço significativo rumo à efetivação do acesso à justiça em sua dimensão substancial, conforme delineado pela Resolução nº 125/2010 do CNJ e consolidado pelo Código de Processo Civil de 2015.

A criação e o fortalecimento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) configuram uma resposta institucional concreta à sobrecarga do Judiciário, à morosidade processual e à crescente complexidade das demandas sociais. Entretanto, ainda há desafios importantes a serem enfrentados para que esse modelo se afirme como política pública de justiça consolidada, equitativa e eficaz.

Um dos principais obstáculos continua sendo a fragilidade da cultura de autocomposição. O modelo jurídico brasileiro ainda está fortemente ancorado em uma



tradição adversarial e cartorial, que atribui prestígio à judicialização e compreende o Judiciário como único espaço legítimo de resolução de disputas. Essa visão compromete a adesão voluntária das partes, a atuação propositiva da advocacia e, em muitos casos, a própria receptividade dos magistrados às propostas conciliatórias. Como observa Watanabe, a efetividade da conciliação exige uma reeducação institucional e cultural de todos os sujeitos do processo, o que demanda tempo, investimento e convencimento prático e pedagógico.

Outro desafio relevante é de natureza estrutural e organizacional. A atuação dos CEJUSCs ainda é desigual entre as comarcas, com ausência de pessoal capacitado, insuficiência de espaços físicos adequados e carência de tecnologias inteligentes para triagem de casos conciliáveis.

No segundo grau, os desafios se ampliam diante da formalidade recursal, da dificuldade de localizar as partes e da falta de automatização para identificar processos com potencial autocompositivo. Sem uma estrutura eficiente, a conciliação recursal corre o risco de permanecer episódica e dependente de mutirões ou convênios pontuais, em vez de se tornar uma política contínua e institucional.

Do ponto de vista da formação, ainda é necessário qualificar os profissionais atuantes nos CEJUSCs, com foco em escuta ativa, comunicação não violenta, ética e técnicas adequadas à complexidade dos conflitos. A capacitação contínua e padronizada, nos moldes sugeridos pelo CNJ e implementados parcialmente pela Escola da Magistratura do Paraná, é fundamental para garantir a qualidade dos acordos celebrados, bem como a confiança social nos resultados produzidos pelos meios consensuais. Do contrário, o modelo perde credibilidade e reproduz as deficiências do sistema tradicional.

Frente a essas limitações, algumas diretrizes e propostas de aprimoramento podem ser indicadas como caminhos possíveis para o aperfeiçoamento da conciliação no TJPR. Entre elas, destaca-se a adoção de tecnologias preditivas e de inteligência artificial nos sistemas internos do TJPR, para auxiliar na triagem automática de processos com maior potencial conciliatório, tanto no primeiro quanto no segundo grau de jurisdição. Além disso, é fundamental a expansão da rede de CEJUSCs nas comarcas do interior, com incentivos orçamentários, capacitação de servidores e articulação interinstitucional com Defensoria Pública, Ministério Público e OAB local.

A revisão e o fortalecimento dos convênios com grandes litigantes também devem ser priorizados, com cláusulas claras de compromisso com a conciliação, metas de redução de



litigiosidade e estímulo a boas práticas restaurativas. A criação de unidades móveis ou digitais de conciliação pode atender de forma mais efetiva populações vulneráveis e comunidades periféricas com dificuldade de acesso aos fóruns.

Além disso, campanhas permanentes de educação em direitos e cultura da paz, voltadas tanto à população quanto aos operadores do direito, podem ampliar o conhecimento sobre os benefícios da conciliação e desconstruir resistências históricas. Por fim, a integração efetiva entre os gabinetes de magistrados e os CEJUSCs, aliada ao monitoramento estatístico qualificado, pode assegurar um fluxo funcional eficiente e aferir com mais precisão os impactos reais da autocomposição no sistema de justiça.

A adoção dessas medidas não apenas fortalece a atuação dos CEJUSCs, mas consolida a lógica do sistema multiportas como eixo estruturante de um novo modelo de justiça, mais democrático, participativo e compatível com os princípios constitucionais do Estado brasileiro.

O TJPR, ao assumir o protagonismo na promoção da conciliação, pode se transformar em referência nacional de inovação judiciária, desde que esteja disposto a investir na qualidade do serviço, na formação humana dos seus agentes e na escuta ativa da sociedade.

Em síntese, garantir a efetividade da conciliação no TJPR, em todas os graus de jurisdição do referido Tribunal, não é apenas uma questão de eficiência processual, mas de transformação institucional e cultural, capaz de aproximar o cidadão do sistema de justiça e de devolver à sociedade o protagonismo na resolução dos seus próprios conflitos.

Somente com esse compromisso será possível requalificar o acesso à justiça em sua plenitude, fazendo do modelo multiportas um instrumento real de emancipação, pacificação e cidadania.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo central realizar uma análise crítica do Sistema de Justiça Multiportas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, com especial atenção à atuação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) nos dois graus de jurisdição, à luz das diretrizes estabelecidas pelo Código de Processo Civil de 2015, da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e dos princípios constitucionais que regem o acesso à justiça no Brasil. A pesquisa partiu do



reconhecimento de que o modelo jurisdicional tradicional, centrado na imposição estatal de soluções por meio do processo adversarial, mostra-se cada vez mais limitado diante da complexidade, da subjetividade e da pluralidade de interesses que marcam os conflitos na sociedade contemporânea.

A investigação teórica e empírica desenvolvida ao longo do trabalho permitiu compreender que o acesso à justiça, conforme consagrado na Constituição Federal de 1988, exige mais do que a mera possibilidade formal de provocar a jurisdição: é necessário garantir aos cidadãos meios eficazes, acessíveis, adequados e proporcionais de resolução de litígios. É nesse cenário que o Sistema Multiportas se apresenta como paradigma inovador e complementar, alicerçado em uma lógica de pluralismo procedimental, que reconhece a diversidade das disputas e a necessidade de múltiplas vias legítimas de tratamento dos conflitos.

Com base em uma fundamentação doutrinária sólida e em marcos normativos expressivos, demonstrou-se que o modelo multiportas não apenas amplia o escopo de acesso à justiça, mas reconfigura sua própria concepção: trata-se de um acesso qualificado, que valoriza a autonomia das partes, a construção colaborativa das soluções e a superação da rigidez procedimental. A conciliação, nesse contexto, foi abordada como técnica autocompositiva prioritária, por sua versatilidade, celeridade e potencial restaurativo, sobretudo em litígios de menor complexidade ou em disputas pontuais. No entanto, sua análise não se restringiu a aspectos teóricos: foram examinadas as práticas institucionais do TJPR, tanto na primeira instância quanto no segundo grau de jurisdição.

No primeiro grau, a pesquisa evidenciou a atuação relevante dos CEJUSCs como espaços de pacificação pré-processual e processual, capazes de promover acordos eficientes e contribuir para o desafogamento da máquina judiciária. Os dados demonstram que, quando há estrutura adequada, pessoal capacitado e compromisso institucional, é possível alcançar níveis expressivos de composição e satisfação dos jurisdicionados. Entretanto, também se apontaram as dificuldades enfrentadas por essas unidades, tais como a escassez de recursos humanos, a desigualdade estrutural entre comarcas e a ausência de mecanismos tecnológicos de triagem automatizada de conflitos conciliáveis.

No segundo grau, por sua vez, a atuação conciliatória é mais recente e desafiadora, mas igualmente promissora. O estudo revelou que, por meio de mutirões, convênios e esforços da 2ª Vice-Presidência do TJPR, tem sido possível implementar projetos de



conciliação recursal com resultados concretos na redução de litígios repetitivos e na obtenção de soluções consensuais mesmo após a interposição de recursos. Essa experiência reforça a tese de que a conciliação não deve se limitar às fases iniciais do processo, podendo — e devendo — ser fomentada em todas as etapas procedimentais, inclusive na esfera recursal. Ainda assim, a consolidação desse modelo no segundo grau depende de investimentos em estrutura, formação, sensibilização dos operadores do direito e integração dos CEJUSCs com os gabinetes de desembargadores.

Diante desse diagnóstico, o trabalho propôs um conjunto de diretrizes para a otimização da política de conciliação no TJPR. Entre elas, destacam-se o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas de triagem inteligente, a expansão da rede de CEJUSCs, a valorização institucional dos métodos autocompositivos, a formação contínua de conciliadores e mediadores, e o incentivo à cultura da pacificação social. Trata-se de um esforço que exige ação coordenada entre o Poder Judiciário, a advocacia, o Ministério Público, a Defensoria Pública, as universidades e a sociedade civil organizada.

Ao final, conclui-se que a efetivação do Sistema Multiportas não representa apenas uma estratégia de desjudicialização ou de racionalização procedimental. Ela corresponde, antes de tudo, a um projeto de reconstrução do modelo de justiça brasileiro, orientado por princípios constitucionais de dignidade da pessoa humana, eficiência, razoável duração do processo, cooperação e efetividade na proteção dos direitos fundamentais. Como já advertia Mauro Cappelletti, o acesso à justiça do século XXI exige o abandono de um modelo centrado na litigância e a adoção de práticas mais dialógicas, inclusivas e adaptadas à realidade dos conflitos sociais.

Portanto, a experiência do TJPR com os CEJUSCs revela que, embora haja avanços significativos, há também um longo caminho a percorrer para consolidar a conciliação como eixo central de um sistema de justiça democrático e eficaz. A transformação cultural, institucional e normativa requerida para isso é desafiadora, mas inevitável. O Sistema Multiportas, ao reconhecer que diferentes conflitos demandam diferentes soluções, oferece um caminho promissor para a construção de uma justiça mais humana, plural e comprometida com o bem comum.

20



REFERÊNCIAS

- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*.
- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1946*.
- BRASIL. *Código de Processo Civil*. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.
- BRASIL. *Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995*.
- BRASIL. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*.
- BRASIL. *Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)*, de 29 de novembro de 2010.
- BRASIL. *Resolução nº 70 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)*, de 18 de março de 2009.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1988.
- CNJ - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024: ano-base 2023*. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br>. Acesso em: 25 jun. 2025.
- TARTUCE, Fernanda. *Manual do Processo Civil*. São Paulo: Método, 2012.
- TARTUCE, Fernanda. *Meios Consensuais de Solução de Conflitos*. São Paulo: Método, 2023.
- WATANABE, Kazuo. *Acesso à Justiça e Métodos Consensuais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.
- TJPR - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ. *Dados estatísticos do CEJUSC 2º Grau*. Curitiba: TJPR, 2024.

