

AS DIFICULDADES E SOLUÇÕES ALTERNATIVAS PARA A CONCRETIZAÇÃO DO DIREITO AO ACESSO A JUSTIÇA**DIFFICULTIES AND ALTERNATIVE SOLUTIONS FOR REALIZING THE RIGHT TO ACCESS TO JUSTICE****DIFICULTADES Y SOLUCIONES ALTERNATIVAS PARA LA REALIZACIÓN DEL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA**<https://doi.org/10.56238/ERR01v10n5-036>**Michelle Asato Junqueira**

Doutorado em Direito Político e Econômico
Instituição: Universidade Presbiteriana Mackenzie
E-mail: michelle.asatojunqueira@gmail.com

Lisandra Bruna da Silva Porto

Mestranda em Direito, Sociedades e Tecnologia, Mestranda em Direitos Humanos
Instituição: Faculdades Londrina, Unifieo
E-mail: oficiunicopraianorte@gmail.com

RESUMO

O acesso à justiça é um direito fundamental e essencial para a consolidação da cidadania e do Estado Democrático de Direito. No entanto, no Brasil, esse direito enfrenta desafios significativos, como a morosidade processual, os altos custos judiciais, a exclusão social e digital, e a judicialização excessiva. Este artigo analisa esses entraves, destacando como os meios consensuais de resolução de conflitos – mediação, conciliação e arbitragem – podem oferecer soluções mais ágeis, econômicas e inclusivas para aliviar a sobrecarga do sistema judicial e promover uma cultura de diálogo e cooperação. Além disso, o estudo aborda o papel das políticas públicas na ampliação do acesso à justiça, enfatizando a importância da inclusão social e digital para atender às populações mais vulneráveis. A partir de uma abordagem multidimensional, o artigo apresenta estratégias que visam construir um sistema judicial mais eficiente, acessível e equitativo, alinhado às demandas de uma sociedade plural e em transformação.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Meios Consensuais. Inclusão Social. Exclusão Digital. Políticas Públicas. Morosidade Judicial.

ABSTRACT

Access to justice is a fundamental and essential right for the consolidation of citizenship and the democratic rule of law. However, in Brazil, this right faces significant challenges, such as procedural delays, high legal costs, social and digital exclusion, and excessive judicialization. This article analyzes these obstacles, highlighting how consensual dispute resolution methods—mediation, conciliation, and arbitration—can offer more agile, cost-effective, and inclusive solutions to alleviate the burden on the judicial system and promote a culture of dialogue and cooperation. Furthermore, the study addresses the role of public policies in expanding access to justice, emphasizing the importance of social and

digital inclusion to serve the most vulnerable populations. Using a multidimensional approach, the article presents strategies aimed at building a more efficient, accessible, and equitable judicial system, aligned with the demands of a pluralistic and changing society.

Keywords: Access to Justice. Consensual Methods. Social Inclusion. Digital Exclusion. Public Policies. Judicial Delays.

RESUMEN

El acceso a la justicia es un derecho fundamental y esencial para la consolidación de la ciudadanía y el Estado democrático de derecho. Sin embargo, en Brasil, este derecho enfrenta importantes desafíos, como demoras procesales, altos costos legales, exclusión social y digital, y una judicialización excesiva. Este artículo analiza estos obstáculos, destacando cómo los métodos consensuales de resolución de disputas —mediación, conciliación y arbitraje— pueden ofrecer soluciones más ágiles, rentables e inclusivas para aliviar la carga del sistema judicial y promover una cultura de diálogo y cooperación. Además, el estudio aborda el papel de las políticas públicas en la ampliación del acceso a la justicia, enfatizando la importancia de la inclusión social y digital para atender a las poblaciones más vulnerables. Con un enfoque multidimensional, el artículo presenta estrategias para construir un sistema judicial más eficiente, accesible y equitativo, alineado con las demandas de una sociedad pluralista y en constante cambio.

Palabras clave: Acceso a la Justicia. Métodos Consensuales. Inclusión Social. Exclusión Digital. Políticas Públicas. Retrasos Judiciales.

1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça é um dos pilares mais importantes do Estado Democrático de Direito e figura como um direito humano indispensável para a garantia de cidadania, igualdade e proteção de direitos. Mais do que um simples direito formal, ele deve ser compreendido como uma condição essencial para que os indivíduos possam buscar soluções justas para seus conflitos, proteger seus interesses e participar plenamente da vida social, econômica e política. No entanto, no Brasil, esse direito enfrenta inúmeros desafios, resultantes de uma combinação de desigualdades sociais históricas, limitações estruturais do sistema judiciário e barreiras culturais e econômicas (SADEK, 2014). Esses obstáculos tornam o acesso à justiça, em sua dimensão prática, uma realidade distante para muitas pessoas, especialmente para aquelas em situação de vulnerabilidade.

Um dos desafios mais evidentes no cenário brasileiro é a morosidade processual, agravada por uma litigiosidade excessiva que sobrecarrega o sistema judicial. Como destaca Ferraz (2021), muitas questões que poderiam ser resolvidas por meios alternativos acabam sendo judicializadas, contribuindo para o acúmulo de processos e para a lentidão na resolução de demandas. Além disso, os altos custos associados à justiça, incluindo taxas processuais e honorários advocatícios, criam uma barreira econômica que exclui grande parte da população. Para muitos, buscar justiça é um privilégio inacessível, comprometendo o princípio da igualdade perante a lei e aprofundando as desigualdades sociais.

Com a transformação digital do Judiciário, novos desafios e oportunidades emergiram. A implementação do Processo Judicial Eletrônico (PJe) trouxe avanços significativos em termos de eficiência e agilidade. Entretanto, essa modernização revelou um paradoxo: enquanto facilita o acesso para quem dispõe de tecnologia e conhecimentos digitais, também amplia a exclusão para aqueles que não têm acesso à internet ou habilidades tecnológicas, como as populações periféricas e rurais (PINTO; MARQUES; PRATA, 2021). Da mesma forma, o uso de inteligência artificial no Judiciário apresenta potencial para agilizar decisões, mas enfrenta limitações em termos de equidade e personalização, especialmente em casos que requerem análise contextual e empatia (FONSECA; ALMEIDA; ZAGANELLI, 2020).

Nesse cenário, os meios consensuais de resolução de conflitos, como mediação, conciliação e arbitragem, surgem como alternativas eficazes e promissoras. Esses métodos, ao promoverem a resolução mais rápida, econômica e satisfatória de disputas, reduzem a sobrecarga do sistema judicial e fortalecem uma cultura de diálogo e cooperação. Conforme apontam Ivo e Teixeira (2021), além de resolver conflitos, os meios consensuais têm o potencial de restaurar laços comunitários e educar as partes envolvidas sobre a importância de soluções colaborativas. A mediação comunitária, em

particular, destaca-se em regiões interioranas e periferias urbanas, permitindo que os próprios cidadãos se tornem protagonistas na resolução de seus conflitos (CORRÊA; AULER; PONTES FILHO, 2021).

Outro aspecto relevante é o papel das políticas públicas na inclusão social como forma de garantir acesso equitativo à justiça. Medidas como o fortalecimento da Defensoria Pública, programas de justiça itinerante e iniciativas de mediação comunitária são essenciais para alcançar populações vulneráveis, como moradores de áreas remotas, povos indígenas e comunidades em situação de pobreza (SADEK, 2014). Essas ações, além de ampliar a cobertura do sistema judicial, têm o potencial de reduzir preconceitos culturais que associam o acesso à justiça apenas a processos judiciais tradicionais, promovendo uma visão mais ampla e inclusiva.

A inclusão digital, por sua vez, precisa ser priorizada para que as ferramentas tecnológicas possam beneficiar todos os cidadãos, e não apenas aqueles com acesso à internet e habilidades digitais. Como alertam Almeida, Fonseca Pinto e Filpo (2022), a exclusão digital é um dos principais desafios a serem enfrentados no contexto da transformação digital do Judiciário. Soluções como capacitação digital, criação de pontos de acesso em áreas remotas e simplificação das interfaces tecnológicas podem contribuir para a superação desse obstáculo.

Além das questões estruturais e tecnológicas, é indispensável destacar o papel cultural na ampliação do acesso à justiça. A percepção de que o Judiciário é distante, burocrático e ineficiente desestimula muitos cidadãos a buscarem seus direitos e, frequentemente, leva ao uso de mecanismos informais de resolução de conflitos, que podem ser desvantajosos, especialmente para as partes mais frágeis (IGREJA; RAMPIN, 2021). Nesse sentido, aproximar o Judiciário da sociedade por meio de campanhas educativas, mutirões de atendimento e audiências públicas pode fortalecer a confiança nas instituições e ampliar a conscientização sobre os direitos.

Diante desse panorama, o presente artigo busca explorar os desafios e propor soluções para tornar o acesso à justiça mais inclusivo e efetivo no Brasil. A análise abrange aspectos como os entraves estruturais do sistema judicial, o potencial dos meios consensuais de resolução de conflitos e as políticas públicas necessárias para garantir a inclusão social e digital. A partir de uma abordagem interdisciplinar, o objetivo é contribuir para o debate sobre como construir um sistema de justiça mais eficiente, equitativo e acessível, capaz de atender às demandas de uma sociedade diversa e em constante transformação. Essa reflexão se faz urgente para consolidar a justiça como um direito verdadeiramente universal e garantir a realização plena da cidadania no país.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 DESAFIOS NO ACESSO À JUSTIÇA

O acesso à justiça é um dos pilares fundamentais para a efetivação dos direitos e garantias constitucionais, sendo amplamente reconhecido como uma condição essencial para a consolidação da cidadania e do Estado Democrático de Direito. Contudo, o Brasil enfrenta significativos desafios para garantir a efetividade desse direito, tanto em termos estruturais quanto sociais (SADEK, 2014). Obstáculos como a morosidade processual, os altos custos do litígio e a exclusão de populações vulneráveis dificultam o alcance de uma justiça acessível e eficiente.

A exclusão digital representa uma barreira crítica para muitos cidadãos no contexto atual, em que o processo judicial eletrônico (PJe) tornou-se predominante. Conforme Pinto, Marques e Prata (2021), a digitalização dos processos judiciais trouxe avanços em termos de eficiência, mas também gerou novos problemas, como a exclusão de indivíduos sem acesso a tecnologia ou habilidades digitais. Essa situação afeta desproporcionalmente comunidades periféricas, idosos e populações menos escolarizadas.

Além disso, o uso de inteligência artificial para a resolução de conflitos também apresenta desafios para o acesso à justiça. Fonseca, Almeida e Zaganelli (2020) destacam que, embora a tecnologia possa agilizar decisões e facilitar a mediação, ela ainda enfrenta limitações em termos de equidade e personalização. Muitas vezes, as soluções tecnológicas não conseguem considerar plenamente as especificidades de casos individuais, o que pode comprometer a qualidade da decisão judicial.

Outro fator relevante é o excesso de litigância, que sobrecarrega o sistema judiciário e reduz sua eficiência. Ferraz (2021) argumenta que a judicialização excessiva de questões que poderiam ser resolvidas por meios alternativos reflete a insistente aposta em respostas sintomáticas, sem atacar as causas estruturais da litigiosidade. A alta demanda por serviços judiciais leva à morosidade e ao acúmulo de processos, prejudicando o acesso à justiça, especialmente para aqueles em situações de maior vulnerabilidade.

Em regiões interioranas, como no estado do Amazonas, os desafios se tornam ainda mais evidentes. Corrêa, Auler e Pontes Filho (2021) apontam que a distância geográfica, a escassez de infraestrutura e a ausência de serviços judiciais adequados tornam o acesso à justiça extremamente limitado. Nessas áreas, iniciativas como a mediação comunitária têm se mostrado alternativas viáveis para promover a emancipação social e a resolução de conflitos de maneira mais ágil e acessível.

A exclusão econômica também é um fator relevante. Sadek (2014) ressalta que os altos custos relacionados a honorários advocatícios e taxas judiciais tornam o sistema inacessível para grande parte da população brasileira. Essa exclusão financeira compromete o princípio da igualdade, pois favorece

aqueles que dispõem de recursos para custear a litigância. Por outro lado, a introdução de meios consensuais de resolução de conflitos surge como uma alternativa promissora para enfrentar esses desafios. Ivo e Teixeira (2021) destacam que a mediação e a conciliação não apenas reduzem os custos e o tempo dos processos, mas também fortalecem os laços comunitários e promovem uma cultura de diálogo.

No entanto, a implementação desses meios ainda enfrenta resistências culturais e institucionais. Conforme Almeida, Fonseca Pinto e Filpo (2022), a falta de treinamento adequado para mediadores e a baixa adesão de operadores do direito dificultam a consolidação de práticas consensuais em larga escala. Além disso, a resistência à mudança por parte dos próprios litigantes e advogados também constitui um entrave para a disseminação dessas soluções.

Os pequenos negócios também enfrentam desafios específicos no acesso à justiça. Santana et al. (2022) apontam que as micro e pequenas empresas no Brasil frequentemente encontram dificuldades para acessar o sistema judiciário devido à complexidade dos processos e à falta de informação. Esse segmento econômico, vital para a economia nacional, requer políticas públicas específicas para superar essas barreiras. O sistema judicial também carece de gestão mais eficiente e de recursos suficientes para atender à demanda. Lucena (2022) ressalta que a falta de infraestrutura, aliada à carência de servidores e magistrados, compromete a agilidade e a qualidade das decisões judiciais.

Outro aspecto importante é a necessidade de uma abordagem inclusiva que contemple grupos historicamente marginalizados. Siqueira e Takeshita (2023) enfatizam que o acesso à justiça deve ser garantido como uma forma de proteger os direitos da personalidade, especialmente em face de novos desafios, como a ratificação da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos.

O fortalecimento das políticas públicas voltadas para a inclusão social no acesso à justiça é indispensável. Sadek (2014) e outros autores sugerem que uma maior articulação entre os poderes públicos e a sociedade civil pode promover soluções inovadoras e acessíveis, como mutirões de atendimento jurídico e o fortalecimento da defensoria pública. Outro desafio significativo no acesso à justiça é a desconfiança da população no sistema judiciário, especialmente entre os grupos mais vulneráveis. Igreja e Rampin (2021) destacam que muitos cidadãos percebem o Judiciário como distante, burocrático e ineficiente, o que reduz a busca por soluções formais para seus problemas. Essa percepção é agravada pela lentidão dos processos, que pode desestimular a busca por direitos e favorecer práticas informais ou extrajudiciais, muitas vezes desvantajosas para as partes mais frágeis.

O desequilíbrio regional também é um fator determinante na dificuldade de acesso à justiça. Conforme Corrêa, Auler e Pontes Filho (2021), a desigualdade na distribuição de recursos judiciais

entre as grandes metrópoles e as regiões interioranas do Brasil compromete a universalidade do direito de acesso. Em áreas remotas, a ausência de varas judiciais, promotores e defensores públicos força a população a percorrer longas distâncias ou enfrentar custos elevados para resolver disputas, aprofundando as desigualdades sociais e econômicas.

Outro ponto crucial é a necessidade de capacitação e conscientização sobre os direitos, especialmente para populações que enfrentam exclusão social. Conforme Siqueira e Takeshita (2023), muitas pessoas não têm acesso a informações claras sobre como recorrer ao sistema de justiça ou aos meios alternativos de resolução de conflitos. Esse desconhecimento torna o sistema inacessível na prática, mesmo quando existem mecanismos que poderiam ser utilizados. A promoção de campanhas educativas e de programas de assistência jurídica é essencial para superar esse obstáculo.

Por fim, é importante destacar que o acesso à justiça deve ser encarado como um direito dinâmico e em constante evolução. A busca por um sistema mais inclusivo exige a adaptação às mudanças tecnológicas, culturais e sociais. Fonseca, Almeida e Zaganelli (2020) enfatizam que, embora a digitalização e a inteligência artificial representem o futuro do Judiciário, é essencial que sua implementação seja acompanhada de medidas que garantam a inclusão de todos os cidadãos. Somente por meio de ações integradas e comprometidas será possível superar os desafios e consolidar o acesso à justiça como um direito efetivo e universal.

A capacitação e valorização da Defensoria Pública destacam-se como estratégias fundamentais para superar os desafios no acesso à justiça, especialmente para populações em situação de vulnerabilidade econômica. Sadek (2014) enfatiza que a Defensoria desempenha um papel crucial ao oferecer assistência jurídica gratuita para aqueles que não têm condições de arcar com custos advocatícios. Entretanto, a insuficiência de recursos e a sub-representação do órgão em áreas remotas limitam sua eficácia. A ampliação da estrutura e o aumento de defensores públicos podem ajudar a garantir a universalidade do atendimento jurídico.

Outra medida relevante é a criação de mecanismos que aproximem o Judiciário da sociedade, promovendo maior transparência e confiança. Igreja e Rampin (2021) sugerem que iniciativas como mutirões de cidadania e audiências públicas podem diminuir a percepção de distanciamento do Judiciário e aumentar a participação popular. Essas ações também podem reduzir a informalidade na solução de disputas, promovendo formas mais seguras e justas de resolução de conflitos para grupos tradicionalmente marginalizados.

È, assim, essencial investir em políticas públicas que promovam a inovação no sistema judiciário, sem deixar de lado a inclusão social. Fonseca, Almeida e Zaganelli (2020) destacam que tecnologias como inteligência artificial e plataformas digitais têm o potencial de democratizar o acesso à justiça, desde que implementadas com foco na equidade. Isso inclui garantir acesso à internet,

oferecer capacitação digital e criar sistemas simplificados que atendam às necessidades de populações com diferentes níveis de letramento. Com ações coordenadas e inclusivas, será possível enfrentar os desafios estruturais e culturais que ainda limitam o acesso pleno à justiça no Brasil.

2.2 O PAPEL DOS MEIOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os meios consensuais de resolução de conflitos, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, têm ganhado destaque como alternativas ao sistema judicial tradicional. Essas ferramentas oferecem soluções mais rápidas, menos onerosas e potencialmente mais satisfatórias para as partes envolvidas. De acordo com Ivo e Teixeira (2021), esses métodos não apenas agilizam a resolução de litígios, mas também contribuem para o fortalecimento da cidadania e a restauração de laços comunitários.

A mediação comunitária é um exemplo concreto do impacto positivo desses métodos em contextos de vulnerabilidade social. Corrêa, Auler e Pontes Filho (2021) destacam que, em áreas interioranas e periferias urbanas, a mediação comunitária promove a emancipação social ao permitir que os próprios cidadãos sejam protagonistas na resolução de seus conflitos. Essa abordagem fomenta uma cultura de diálogo e solidariedade, fortalecendo as redes sociais e comunitárias.

Além disso, os meios consensuais têm o potencial de reduzir significativamente a sobrecarga do sistema judiciário. Conforme Ferraz (2021), a litigiosidade excessiva no Brasil é um dos principais fatores que contribuem para a morosidade dos processos. A adoção de métodos consensuais pode descongestionar os tribunais, permitindo que questões mais complexas sejam tratadas com maior atenção e celeridade.

A flexibilidade e a informalidade dos meios consensuais são características que os tornam mais acessíveis para grupos tradicionalmente excluídos do sistema judicial formal. Conforme apontam Ivo e Teixeira (2021), esses métodos podem ser adaptados às necessidades específicas das partes, oferecendo um ambiente mais acolhedor e menos intimidador do que o ambiente formal dos tribunais. Isso é particularmente importante em casos que envolvem populações vulneráveis ou com baixa escolaridade.

Outro ponto relevante é a economia de recursos proporcionada pelos meios consensuais. Sadek (2014) ressalta que o custo elevado dos litígios judiciais é uma das principais barreiras ao acesso à justiça. Nesse contexto, a mediação e a conciliação surgem como alternativas mais econômicas, tanto para as partes quanto para o Estado, que pode direcionar recursos para outras áreas prioritárias.

A utilização de plataformas digitais para os meios consensuais também representa um avanço importante. Conforme Almeida, Fonseca Pinto e Filpo (2022), a tecnologia tem ampliado o alcance da mediação e da conciliação, permitindo que disputas sejam resolvidas de maneira ágil e eficiente,

independentemente da localização geográfica das partes. No entanto, é fundamental garantir que essas soluções tecnológicas sejam inclusivas e acessíveis a todos os cidadãos.

Por outro lado, a implementação dos meios consensuais ainda enfrenta resistências culturais e institucionais. Segundo Ferraz (2021), muitos operadores do direito e cidadãos veem esses métodos como menos legítimos ou eficazes do que o sistema judicial tradicional. Esse preconceito dificulta a disseminação dessas práticas, exigindo esforços de conscientização e treinamento para superar tais barreiras. A formação de mediadores capacitados é outro desafio crucial para a consolidação dos meios consensuais. Almeida, Fonseca Pinto e Filpo (2022) enfatizam que a qualidade dos mediadores é determinante para o sucesso desses métodos. Investimentos em programas de capacitação e certificação são essenciais para garantir que os mediadores possuam as habilidades necessárias para conduzir processos de forma ética e eficaz.

Além disso, a promoção de políticas públicas voltadas para os meios consensuais é indispensável para sua ampliação e consolidação. Conforme Sadek (2014), o Estado deve criar incentivos para a utilização desses métodos, como a redução de custos ou a obrigatoriedade de tentativa de mediação antes do ingresso no sistema judicial. Essas iniciativas podem aumentar a adesão e a confiança nesses métodos.

Os meios consensuais também desempenham um papel fundamental na promoção de uma cultura de paz. Ivo e Teixeira (2021) argumentam que esses métodos não apenas resolvem conflitos específicos, mas também educam as partes sobre a importância do diálogo e da cooperação. Isso pode ter efeitos duradouros na sociedade, reduzindo a propensão a novos conflitos e fortalecendo as relações interpessoais.

No contexto empresarial, os meios consensuais têm mostrado grande eficácia na resolução de disputas comerciais. Santana et al. (2022) destacam que, para micro e pequenas empresas, esses métodos são uma solução acessível e ágil para conflitos contratuais, permitindo que os negócios mantenham suas operações sem os atrasos e custos associados aos processos judiciais tradicionais.

O impacto positivo dos meios consensuais também se estende ao sistema penitenciário, onde a mediação pode ser utilizada para resolver conflitos internos e prevenir a violência. Conforme Corrêa, Auler e Pontes Filho (2021), a introdução de práticas mediadoras em ambientes de privação de liberdade contribui para a humanização do sistema e a reintegração social dos indivíduos.

A arbitragem, por sua vez, tem ganhado espaço em questões que envolvem maior complexidade técnica, como disputas contratuais e comerciais. Fonseca, Almeida e Zaganelli (2020) destacam que a arbitragem oferece decisões especializadas e vinculantes, sendo particularmente útil em áreas onde o conhecimento técnico é essencial para a resolução do conflito. No entanto, é importante que os meios consensuais não sejam vistos como substitutos para o sistema judicial, mas como complementos.

Conforme Siqueira e Takeshita (2023), a coexistência de múltiplas formas de resolução de conflitos é fundamental para atender às diferentes demandas da sociedade, garantindo um sistema de justiça mais inclusivo e eficiente.

Outro aspecto relevante é a necessidade de monitoramento e avaliação contínua dos meios consensuais. Sadek (2014) sugere que o Estado e as instituições envolvidas devem implementar mecanismos para avaliar a eficácia, a eficiência e a equidade desses métodos, a fim de identificar e corrigir eventuais problemas. Os meios consensuais também podem contribuir para a redução de tensões sociais em contextos de conflitos coletivos, como disputas por terra e questões ambientais. Conforme Ferraz (2021), esses métodos oferecem um espaço para que todas as partes possam ser ouvidas e para que soluções sejam construídas de forma colaborativa, evitando o agravamento dos conflitos.

No âmbito da inclusão digital, a implementação de plataformas de mediação e conciliação online tem ampliado o acesso aos meios consensuais. No entanto, Almeida, Fonseca Pinto e Filpo (2022) alertam que é necessário superar o desafio da exclusão digital, garantindo que populações sem acesso à internet ou com baixa familiaridade com a tecnologia também possam se beneficiar dessas soluções.

Em relação à disseminação dos meios consensuais, a educação jurídica desempenha um papel essencial. Conforme Ivo e Teixeira (2021), a introdução de disciplinas e programas voltados para a mediação e a conciliação nos cursos de Direito pode formar uma nova geração de profissionais mais aptos a promover essas práticas.

Os meios consensuais de resolução de conflitos também têm um papel transformador no fortalecimento da confiança no sistema de justiça. Conforme Igreja e Rampin (2021), muitas pessoas evitam recorrer ao Judiciário por considerá-lo inacessível, burocrático ou intimidante. Nesse sentido, a mediação e a conciliação oferecem alternativas mais acessíveis, que permitem às partes resolverem seus problemas de forma colaborativa e em um ambiente mais amigável. Essa abordagem não apenas resolve conflitos individuais, mas também ajuda a reconstruir a credibilidade das instituições legais.

Outro aspecto relevante é a importância da capacitação contínua dos operadores do direito para a utilização efetiva dos meios consensuais. Almeida, Fonseca Pinto e Filpo (2022) destacam que a resistência a essas práticas muitas vezes decorre da falta de preparo técnico e de uma visão tradicionalista do papel do Judiciário. Ao incluir treinamentos sobre mediação e conciliação em currículos de formação jurídica e na educação continuada de advogados e magistrados, é possível promover uma mudança cultural que valorize a solução pacífica e dialogada dos conflitos.

Dessa forma, a expansão dos meios consensuais também depende de uma maior articulação entre os setores público e privado. Santana et al. (2022) observam que, no ambiente empresarial,

parcerias entre associações comerciais, câmaras de arbitragem e o Judiciário podem incentivar o uso desses métodos para resolver disputas contratuais e trabalhistas. Essa colaboração não apenas melhora a eficiência na resolução de conflitos, mas também contribui para a construção de um ambiente de negócios mais estável e atrativo. Com esforços conjuntos, os meios consensuais podem se consolidar como uma ferramenta indispensável para a justiça e a coesão social.

2.3 BUROCRACIA PROCESSUAL, MOROSIDADE E JUDICIALIZAÇÃO EXCESSIVA

A complexidade do sistema judiciário brasileiro, moldado por uma tradição formalista e fortemente cartorial, representa um dos maiores entraves à concretização plena do direito fundamental de acesso à justiça. O processo judicial, frequentemente permeado por exigências burocráticas, prazos extensos e recursos protelatórios, contribui para o fenômeno da morosidade processual, tornando a tutela jurisdicional muitas vezes ineficaz ou inoportuna. Essa realidade é particularmente prejudicial para os grupos mais vulneráveis da sociedade, que dependem da resposta célere do Estado para garantir o mínimo existencial ou a efetivação de direitos sociais básicos. Como indicam Costa e Zolandeck (2012), a prestação jurisdicional tardia se assemelha, na prática, à negação da justiça, especialmente quando afeta aqueles cuja sobrevivência ou dignidade depende da resposta estatal.

Tejada (2006) explica que:

Além de combater a morosidade processual, o Processo Virtual ainda melhora o acesso a Justiça e a Transparência do Poder Judiciário, isso porque o processo eletrônico pode ser manejado em horário integral, isto é, as portas da Justiça estão sempre abertas para o jurisdicionado. A publicidade é tanta quanto a rede mundial da internet permite (TEJEDA, 2006, p.33).

A eficiência do Judiciário impacta diretamente a satisfação de cidadãos e advogados com o sistema de justiça. A redução da morosidade proporcionada pelo PJe resulta em avaliações mais favoráveis por parte dos usuários, que passam a ver a justiça como um serviço mais acessível e ágil.

Como indicam Costa e Zolandeck (2012), a prestação jurisdicional tardia se assemelha, na prática, à negação da justiça, especialmente quando afeta aqueles cuja sobrevivência ou dignidade depende da resposta estatal.

A própria estrutura organizacional do Judiciário contribui para a reprodução dessa lógica morosa. Tribunais sobrecarregados, sistemas informatizados instáveis, práticas cartoriais arcaicas e cultura institucional centrada no formalismo e na repetição de atos desnecessários são fatores que, articulados, tornam o processo judicial pouco responsivo às demandas da sociedade. Essa situação é agravada pelo volume crescente de judicialização, fenômeno que, embora possa ser visto como expressão do amadurecimento democrático e do fortalecimento da cidadania, também expõe a

incapacidade das demais instâncias estatais em resolver os conflitos na origem. Ferraz (2021) observa que a insistência em tratar judicialmente questões que decorrem da ausência de políticas públicas estruturantes reflete não apenas a sobrecarga do Judiciário, mas a falência de uma lógica estatal distributiva e preventiva.

A judicialização excessiva, sobretudo no campo das políticas públicas, como saúde e educação, tem colocado o Judiciário diante de um dilema: atuar para suprir lacunas deixadas pelo Executivo e pelo Legislativo, assumindo um papel de protagonismo institucional, ou manter-se restrito à sua função típica, sob o risco de omissão em face de violações concretas. Zanferdini e Mazzo (2015) afirmam que o Judiciário, ao se tornar o principal canal de resolução de conflitos sociais, passou a ser “vítima do próprio êxito”, pois sua expansão quantitativa não foi acompanhada de uma reforma estrutural condizente com a nova demanda.

Além disso, a morosidade processual não é apenas consequência do número elevado de demandas. Ela também decorre da baixa adoção de métodos eficazes de gestão processual e da resistência à cultura da desjudicialização. A justiça multiportas, prevista na Resolução nº 149/2023 do Conselho Nacional de Justiça, ainda encontra barreiras institucionais e culturais que dificultam sua plena implementação, sobretudo em comarcas do interior ou em regiões marcadas pela carência de recursos humanos e técnicos. A valorização dos métodos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação, permanece em segundo plano, muitas vezes reduzida a uma formalidade processual desvinculada de sua potencialidade transformadora.

Camargo (2024) finaliza que:

O reconhecimento do dever do Estado em indenizar os prejuízos pela atividade jurisdicional imperfeita, no caso, a demora na prestação da Justiça, é o próprio reconhecimento do direito a Justiça. Isto porque, admitir a irresponsabilidade Estatal pela demora na prestação jurisdicional seria admitir a própria denegação da justiça, uma vez que, uma resposta tardia, pode ser que não seja mais justa (CAMARGO, 2024, P. 19).

A valorização dos métodos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação, permanece em segundo plano, muitas vezes reduzida a uma formalidade processual desvinculada de sua potencialidade transformadora.

A lentidão do Judiciário compromete, também, a confiança dos cidadãos no sistema de justiça e na própria democracia. Quando o tempo do processo judicial se desconecta do tempo da vida real, o direito deixa de cumprir sua função de garantidor de estabilidade e previsibilidade social. Para Patrus (2014), a realização constitucional só é possível se houver a construção de uma justiça ágil, eficiente e sensível às urgências do cotidiano. Isso implica superar a visão de que o processo é um fim em si

mesmo e adotar uma concepção instrumental, comprometida com a concretização dos direitos materiais.

Camargo (2024) expõem que:

Não resta dúvidas de que, a demora na solução das demandas judiciais acaba resultando em enormes prejuízos financeiros e emocionais, para aqueles que se viram obrigados a baterem à porta do Judiciário. Não raro, preferem ou admitem a perda do direito ou a abstenção de sua busca, a uma demora e desgastante contenda judicial, visto que o decurso do tempo sem uma solução mostra-se mais corrosivo que uma derrota (CAMARGO, 2024, p. 15).

A lentidão do Judiciário compromete, também, a confiança dos cidadãos no sistema de justiça e na própria democracia. Quando o tempo do processo judicial se desconecta do tempo da vida real, o direito deixa de cumprir sua função de garantidor de estabilidade e previsibilidade social. Para Patrus (2014), a realização constitucional só é possível se houver a construção de uma justiça ágil, eficiente e sensível às urgências do cotidiano. Isso implica superar a visão de que o processo é um fim em si mesmo e adotar uma concepção instrumental, comprometida com a concretização dos direitos materiais.

Por outro lado, é necessário compreender que a morosidade processual não atinge todos de forma igual. Os efeitos da lentidão judicial são mais perversos para os sujeitos que dependem da justiça para obter alimentos, tratamentos médicos, moradia ou acesso à previdência. Para esses grupos, o tempo do Judiciário é o tempo da existência. Como bem apontam Zanferdini e Lima (2013), a lentidão judicial aprofunda as desigualdades já existentes, pois os que possuem recursos financeiros recorrem a estratégias paralelas — como advocacia privada especializada ou acordos extrajudiciais — enquanto os mais pobres ficam presos à engrenagem institucional.

É nesse contexto que se impõe uma crítica ao modelo de burocracia processual vigente, que muitas vezes valoriza mais os ritos do que os resultados. Barbosa Moreira já alertava, décadas atrás, sobre os “mitos da justiça formal”, apontando que o excesso de garantias procedimentais, quando desacompanhado de mecanismos de efetividade, compromete a própria ideia de justiça. A cultura do excesso documental, dos carimbos, das exigências cartoriais desconectadas da finalidade processual ainda prevalece em muitas unidades judiciárias, retardando a prestação jurisdicional e contribuindo para o sentimento de impotência dos jurisdicionados.

A superação desse cenário exige reformas institucionais profundas e investimento em inovação processual. Mais do que tecnologia, o sistema precisa de racionalidade, simplificação e humanização. A automação de rotinas, o uso inteligente da inteligência artificial e a padronização de procedimentos são caminhos promissores, desde que pautados pela transparência, pelo controle democrático e pela preservação dos direitos fundamentais. Fonseca, Almeida e Zaganelli (2020) destacam que a

tecnologia no Judiciário deve ser compreendida como meio de inclusão e eficiência, e não como instrumento de segregação ou opacidade.

A crise da morosidade judicial também se revela no campo da efetividade das decisões judiciais. Muitas sentenças, mesmo quando proferidas após longos trâmites, enfrentam entraves em sua execução, seja por inércia da administração pública, seja por insuficiência de mecanismos coercitivos. Esse ciclo de inefetividade alimenta um sentimento de frustração generalizado e reforça a percepção de que o Judiciário é lento, ineficiente e distante das reais necessidades sociais. De acordo com Ferraz (2021), essa sensação de inoperância institucional gera descrédito e favorece uma cultura de banalização do processo judicial, enfraquecendo o papel simbólico do direito como instrumento de transformação.

Além disso, o excesso de demandas judiciais também está ligado à ausência de políticas públicas eficazes de prevenção de litígios. Em vez de atuar de maneira articulada com os outros poderes, prevenindo a ocorrência de conflitos, o sistema de justiça acaba assumindo uma função substitutiva do Estado, resolvendo de forma individualizada problemas que deveriam ser enfrentados de forma estruturante. Como destacam Zanferdini e Mazzo (2015), essa lógica fragmentada, reativa e corretiva impede que o Judiciário atue como agente de governança democrática, limitando-se a apagar incêndios jurídicos sem abordar suas causas estruturais.

A judicialização excessiva de políticas públicas, especialmente nas áreas de saúde, educação e assistência social, também impõe desafios à racionalidade administrativa e à separação dos poderes. O Judiciário, ao determinar o fornecimento de medicamentos, vagas em creches ou pagamento de benefícios assistenciais, responde a demandas urgentes e legítimas da população. Contudo, como observa Patrus (2014), essas decisões muitas vezes carecem de coordenação sistêmica e acabam gerando desigualdades entre os que conseguem judicializar e os que permanecem invisibilizados. A justiça, nesse contexto, corre o risco de reproduzir as mesmas iniquidades que deveria corrigir.

A reforma estrutural do Judiciário deve envolver não apenas mudanças na legislação processual, mas também a adoção de uma cultura institucional mais aberta à inovação e à participação. A burocracia, quando não funcional, transforma-se em barreira simbólica e material, que desumaniza o processo e afasta o cidadão do direito. Como afirmam Costa e Zolandeck (2012), o processo deve ser instrumento de inclusão e dignidade, e não um labirinto técnico reservado aos iniciados. Reduzir a litigiosidade desnecessária e agilizar a prestação jurisdicional exige, assim, repensar a função do processo no Estado contemporâneo.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acesso à justiça é uma das bases mais importantes do Estado Democrático de Direito, representando não apenas um direito formal, mas também um instrumento indispensável para a garantia da cidadania e a promoção da igualdade social. No entanto, a realidade brasileira revela um sistema judicial que enfrenta desafios estruturais, econômicos e culturais que limitam sua efetividade. Problemas como a morosidade processual, os custos elevados dos litígios e a exclusão de grupos vulneráveis evidenciam a necessidade urgente de reformas que tornem o Judiciário mais acessível, eficiente e inclusivo. Esses entraves, longe de serem meramente técnicos, refletem desigualdades históricas e estruturais que demandam uma abordagem abrangente para serem superados.

Neste artigo, discutimos como os meios consensuais de resolução de conflitos, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, podem oferecer alternativas eficazes ao sistema judicial tradicional. Esses métodos têm demonstrado potencial para reduzir a sobrecarga do Judiciário, promovendo soluções mais ágeis, econômicas e satisfatórias para as partes envolvidas. Além disso, eles contribuem para a disseminação de uma cultura de diálogo e cooperação, especialmente em contextos de vulnerabilidade social. Contudo, para que esses meios sejam plenamente implementados, é necessário superar resistências culturais e institucionais, investindo em capacitação técnica, educação jurídica e conscientização da sociedade sobre seus benefícios.

Outro ponto central abordado foi a exclusão digital, que surgiu como um desafio contemporâneo significativo no contexto da modernização do sistema judicial. Embora a digitalização tenha trazido avanços importantes, ela também ampliou desigualdades, dificultando o acesso para populações sem conectividade ou habilidades tecnológicas. Nesse sentido, é fundamental que políticas públicas sejam desenhadas para garantir a inclusão digital, por meio da expansão de infraestrutura tecnológica, capacitação digital e criação de pontos de acesso em áreas remotas. A transformação digital do Judiciário só será inclusiva e efetiva se considerar as diferentes realidades socioeconômicas do país.

As políticas públicas também desempenham um papel crucial na ampliação do acesso à justiça. Iniciativas como o fortalecimento da Defensoria Pública, a criação de programas de justiça itinerante e o incentivo à mediação comunitária são exemplos de medidas que podem garantir o atendimento às populações mais vulneráveis, incluindo moradores de áreas rurais, indígenas, quilombolas e comunidades periféricas. Essas políticas, ao promoverem a inclusão social, ajudam a reduzir a desigualdade no acesso ao sistema judicial e tornam a justiça uma realidade mais tangível para todos os cidadãos.

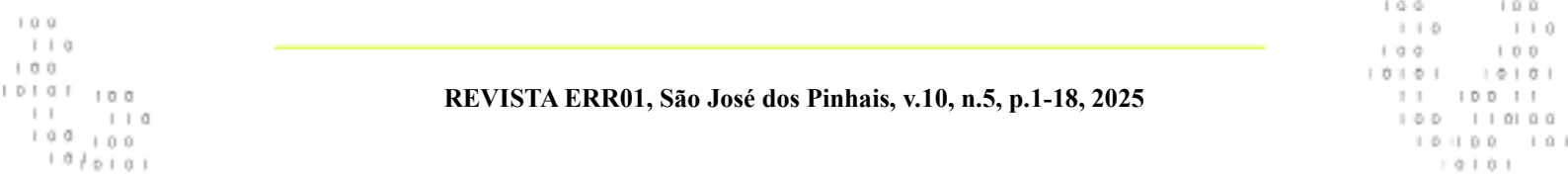
Além disso, é necessário que o acesso à justiça seja encarado como um direito dinâmico, que exige adaptações constantes diante das transformações sociais, tecnológicas e culturais. ○

fortalecimento de parcerias entre o Estado, o Judiciário e a sociedade civil é indispensável para enfrentar os desafios apresentados. Organizações da sociedade civil, ONGs e instituições acadêmicas podem desempenhar um papel significativo na conscientização, capacitação e apoio às populações vulneráveis, complementando as iniciativas do Estado e fortalecendo a rede de acesso à justiça.

A criação de mecanismos que aproximem o Judiciário da sociedade é igualmente indispensável. Mutirões de atendimento, audiências públicas e campanhas educativas podem aumentar a confiança da população no sistema judicial, especialmente entre aqueles que o percebem como distante ou burocrático. Essas iniciativas não apenas ajudam a superar barreiras culturais, mas também promovem uma maior conscientização sobre os direitos e os meios disponíveis para exercê-los, fortalecendo a cidadania e a participação democrática.

Por fim, a construção de um sistema de justiça mais inclusivo e eficiente exige uma abordagem integrada e multidimensional. O enfrentamento dos desafios estruturais do Judiciário, a promoção dos meios consensuais de resolução de conflitos e a implementação de políticas públicas voltadas para a inclusão social e digital são passos fundamentais nesse processo. É imprescindível que todas essas iniciativas sejam orientadas por um compromisso com os princípios de equidade, eficiência e acessibilidade, garantindo que o sistema judicial atenda às necessidades de uma sociedade plural, diversa e em constante transformação.

Somente por meio de esforços coordenados e investimentos estratégicos será possível construir um sistema de justiça capaz de responder às demandas contemporâneas, promovendo uma verdadeira democratização do acesso e consolidando o direito à justiça como um pilar essencial da cidadania. Ao fazer isso, o Brasil poderá avançar na direção de um Estado verdadeiramente democrático e inclusivo, onde todos os cidadãos tenham a oportunidade de exercer plenamente seus direitos e resolver conflitos de maneira justa e eficiente, fortalecendo, assim, os valores fundamentais de igualdade e justiça social.



REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcelo Pereira; DA FONSECA PINTO, Adriano Moura; FILPO, Klever Paulo Leal. Consensualidade na justiça 100% digital: problemas e perspectivas. *Conhecimento & Diversidade*, v. 14, n. 34, p. 221-234, 2022. Disponível em: [Consensualidade na justiça 100% digital: problemas e perspectivas | Conhecimento & Diversidade](#). Acesso em: 03/12/2024

COSTA, Ilton Garcia; ZOLANDECK, Willian Cleber. Justiça tardia como denegação da justiça. *Revista Jurídica*, v. 1, n. 28, 2012.

CORRÊA, Igo Zany Nunes; DA CÂMARA AULER, Rafael Raposo; PONTES FILHO, Raimundo Pereira. Acesso à justiça por meio da mediação comunitária como fator de emancipação social no contexto do acesso à justiça nos interiores do Amazonas. 2021. Disponível em: [ACESSO À JUSTIÇA POR MEIO DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO FATOR DE EMANCIPAÇÃO SOCIAL NO CONTEXTO DO ACESSO À JUSTIÇA NOS INTERIORES DO AMAZONAS | Revista Rios](#). Acesso em: 03/12/2024

FERRAZ, Taís Schilling. O Excesso do acesso à justiça e a insistente aposta nos sintomas como forma de dar tratamento à litigiosidade. *Revista Interesse Público*, v. 128, p. 45-58, 2021. Disponível em: [Artigo_O_excesso_do_acesso_a_Justica-libre.pdf](#). Acesso em: 03/12/2024

FONSECA, Anna Karoliny Alexandre; DE ALMEIDA, Karen Rosa; ZAGANELLI, Margareth Vetis. Resolução de conflitos online: impactos da inteligência artificial sobre o acesso à justiça. *HUMANIDADES E TECNOLOGIA (FINOM)*, v. 26, n. 1, p. 116-127, 2020. Disponível em: [RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ONLINE: IMPACTOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL SOBRE O ACESSO À JUSTIÇA | Fonseca | HUMANIDADES E TECNOLOGIA\(FINOM\)](#). Acesso em: 06/12/2024

IGREJA, Rebecca Lemos; RAMPIN, Talita Tatiana Dias. Acesso à justiça: um debate inacabado. *Suprema-Revista de Estudos Constitucionais*, v. 1, n. 2, p. 191-220, 2021. Disponível em: [Acesso à justiça: um debate inacabado | Suprema - Revista de Estudos Constitucionais](#). Acesso em: 05/12/2024

IVO, Jasiel; TEIXEIRA, Sérgio Torres. Acesso à justiça e cidadania: de como os meios consensuais de solução e prevenção de conflitos podem fortalecer a cidadania e restaurar os laços comunitários. *Revista da Faculdade de Direito da UFG*, v. 45, n. 2, 2021. Disponível em: [ACESSO À JUSTIÇA E CIDADANIA: DE COMO OS MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO E PREVENÇÃO DE CONFLITOS PODEM FORTALECER A CIDADANIA E RESTAURAR OS LAÇOS COMUNITÁRIOS. | Revista da Faculdade de Direito da UFG](#). Acesso em: 05/12/2024

LUCENA, Fernanda Azevedo. Acesso à justiça e gestão judiciária: uma análise a partir dos enunciados do fórum nacional dos juizados especiais. 2022. Disponível em: [DSpace IDP: Acesso à justiça e gestão judiciária: uma análise a partir dos enunciados do fórum nacional dos juizados especiais](#). Acesso em: 05/12/2024

PATRUS, Rafael Dilly. Realização constitucional e democracia sem espera. *Direito Público*, v. 11, n. 57, 2014.

PINTO, Bruna Patricia Ferreira; MARQUES, Vinicius Pinheiro; PRATA, David Nadler. Processo judicial eletrônico e os excluídos digitais: perspectivas jurídicas à partir do ideal de acesso à justiça. *Humanidades & Inovação*, v. 8, n. 51, p. 103-112, 2021. Disponível em: PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO E OS EXCLUÍDOS DIGITAIS: PERSPECTIVAS JURÍDICAS À PARTIR DO IDEAL DE ACESSO À JUSTIÇA | *Humanidades & Inovação*. Acesso em: 06/12/2024

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. *Revista USP*, n. 101, p. 55-66, 2014. Disponível em: Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos | *Revista USP*. Acesso em: 06/12/2024

SANTANA, André Luiz Abbehusen de et al. O acesso à justiça, em sentido amplo, para as micro e pequenas empresas no Brasil. *Revista acadêmica universo salvador*, v. 8, n. 15, 2022. Disponível em: O ACESSO À JUSTIÇA, EM SENTIDO AMPLO, PARA AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO BRASIL | Santana | *REVISTA ACADÊMICA UNIVERSO SALVADOR*. Acesso em: 06/12/2024

SILVEIRA, Sebastião Sérgio; DE ALMEIDA FARIA, Lucas Melchior. Acesso à justiça e tutela coletiva dos direitos: uma relação de complementaridade?. In: Congresso Nacional | v. 2022. p. 15-34. Disponível em: pdf_1-libre.pdf. Acesso em: 06/12/2024

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; TAKESHITA, Leticia Mayumi Almeida. Acesso à justiça enquanto garantia dos direitos da personalidade diante dos impactos pela futura ratificação da convenção interamericana sobre a proteção dos direitos humanos dos idosos. *Boletim de Conjuntura (BOCA)*, v. 15, n. 45, p. 387-411, 2023. Disponível em: ACESSO À JUSTIÇA ENQUANTO GARANTIA DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE DIANTE DOS IMPACTOS PELA FUTURA RATIFICAÇÃO DA CONVENÇÃO INTERAMERICANA SOBRE A PROTEÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS DOS IDOSOS | *Boletim de Conjuntura (BOCA)*. Acesso em: 06/12/2024

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; LIMA, Ticiani Garbellini Barbosa. Sociedade litigiosa: buscando soluções inconventionais para resolver conflitos massificados. *Revista Paradigma*, n. 22, 2013.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; MAZZO, Fernando Henrique Machado. Do movimento de acesso à justiça às preocupações sobre o aumento da litigiosidade de massa. *Meritum: Revista de Direito da Universidade FUMEC*, 2015.

