RGe ISSN: 2177-3246

# JUSTIÇA MULTIPORTAS E CELERIDADE PROCESSUAL: A SUPERAÇÃO DA JUDICIALIZAÇÃO EXCESSIVA A PARTIR DA ADEQUAÇÃO DOS MEIOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

# MULTI-DOOR JUSTICE AND PROCEDURAL SPEED: OVERCOMING EXCESSIVE LITIGATION THROUGH ADAPTING DISPUTE RESOLUTION METHODS

# JUSTICIA MULTICANAL Y RAPIDEZ PROCESAL: SUPERAR EL EXCESO DE LITIGIOS MEDIANTE LA ADAPTACIÓN DE LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

10.56238/revgeov17n4-166

**Adônis Messias Silva da Luz**
Bacharelando em Direito
Instituição: Instituto de Ensino Superior do Sul do Maranhão (IESMA/Unisulma)
E-mail: adonismessias01@gmail.com

**Lucas Lucena Oliveira**
Professor Orientador
Doutor em Direito
Instituição: Unidade de Ensino Superior do Sul do Maranhão (UNISULMA), Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão (UEMASUL)

**Luziane Lucena Souza Oliveira**
Juíza de Paz
Instituição: Tribunal de Justiça do Maranhão, Unidade de Ensino Superior do Sul do Maranhão (UNISULMA)

**RESUMO**
O presente artigo analisa a justiça multiportas como paradigma teórico apto a enfrentar a judicialização excessiva e a promover compreensão qualitativa da celeridade processual no cenário jurídico brasileiro contemporâneo. Parte-se da constatação de que o modelo adjudicatório tradicional, centrado na jurisdição estatal como resposta ordinária e praticamente exclusiva aos conflitos, revela sinais de insuficiência diante da complexidade, da massificação e da heterogeneidade das demandas sociais. Investiga-se em que medida a justiça multiportas, compreendida como sistema de tratamento adequado dos conflitos, representa não apenas reorganização racional do sistema de justiça, mas reformulação do próprio acesso à justiça. A pesquisa possui natureza bibliográfica e documental, com base em textos doutrinários clássicos e contemporâneos sobre acesso à justiça, litigiosidade excessiva, métodos adequados de solução de conflitos, eficiência processual e consensualidade. Sustenta-se que a celeridade processual, nesse contexto, não se reduz à mera aceleração temporal do procedimento, mas depende da escolha do método mais compatível com a natureza do litígio, com os interesses em disputa e com a expectativa de pacificação social efetiva. Conclui-se que a justiça multiportas, concebida a partir do critério da adequação, racionaliza a prestação jurisdicional, reduz a sobrecarga do Poder

Judiciário e amplia a qualidade da tutela, deslocando o sistema da cultura da sentença para a cultura da solução adequada.

**Palavras-chave:** Justiça Multiportas. Celeridade Processual. Judicialização Excessiva. Solução Adequada de Conflitos. Acesso à Justiça.

**ABSTRACT**
This article examines multi-door justice as a theoretical paradigm capable of addressing excessive litigation and promoting a qualitative understanding of procedural celerity in contemporary Brazilian law. It starts from the observation that the traditional adjudicatory model, centered on state jurisdiction as the ordinary and almost exclusive response to conflicts, shows signs of insufficiency in the face of complexity, massification and the heterogeneity of social demands. It investigates to what extent multi-door justice, understood as a system for the adequate treatment of conflicts, represents not merely a rational reorganization of the justice system, but a reformulation of access to justice itself. The research is bibliographical and documentary in nature, based on classical and contemporary doctrinal studies on access to justice, excessive litigation, adequate dispute resolution methods, procedural efficiency and consensuality. It argues that procedural celerity, in this context, is not reduced to the mere acceleration of proceedings, but depends on choosing the method most compatible with the nature of the dispute, the interests involved and the expectation of effective social pacification. It concludes that multi-door justice, when conceived through the criterion of adequacy, rationalizes judicial services, reduces the burden on the Judiciary and improves the quality of protection, shifting the legal system from a culture of judgment to a culture of adequate resolution.

**Keywords:** Multi-Door Justice. Procedural Celerity. Excessive Litigation. Adequate Dispute Resolution. Access to Justice.

**RESUMEN**
Este artículo analiza la justicia multicanal como un paradigma teórico capaz de abordar la excesiva judicialización y promover una comprensión cualitativa de la celeridad procesal en el panorama jurídico brasileño contemporáneo. Parte de la observación de que el modelo adjudicativo tradicional, centrado en la jurisdicción estatal como respuesta ordinaria y prácticamente exclusiva a los conflictos, muestra signos de insuficiencia ante la complejidad, la masificación y la heterogeneidad de las demandas sociales. Investiga hasta qué punto la justicia multicanal, entendida como un sistema para el tratamiento adecuado de los conflictos, representa no solo una reorganización racional del sistema de justicia, sino también una reformulación del acceso a la justicia en sí mismo. La investigación es de carácter bibliográfico y documental, basada en textos doctrinales clásicos y contemporáneos sobre el acceso a la justicia, la excesiva litigación, los métodos apropiados de resolución de conflictos, la eficiencia procesal y el consenso. Sostiene que la celeridad procesal, en este contexto, no se reduce a la mera aceleración temporal del procedimiento, sino que depende de la elección del método más compatible con la naturaleza de la controversia, los intereses en juego y la expectativa de una pacificación social efectiva. Se concluye que la justicia multicanal, concebida desde el criterio de adecuación, racionaliza la administración de justicia, reduce la sobrecarga del Poder Judicial y mejora la calidad de la protección, transformando el sistema de una cultura de juicio a una cultura de resolución de conflictos apropiada.

**Palabras clave:** Justicia Multicanal. Rapidez Procesal. Judicialización Excesiva. Resolución de Conflictos Apropiada. Acceso a la Justicia.

## 1 INTRODUÇÃO

A crise de eficiência do Poder Judiciário brasileiro não pode mais ser compreendida apenas como um problema estatístico de aumento do número de processos. Embora a expansão do volume de demandas seja dado incontornável, o problema contemporâneo apresenta feição mais profunda: muitos conflitos, ainda que formalmente julgados, não recebem solução adequada à sua estrutura material, relacional ou econômica. Em outras palavras, o processo se encerra, mas o litígio nem sempre é efetivamente resolvido.

Essa insuficiência revela o esgotamento parcial de uma racionalidade historicamente construída sob a lógica da porta única. A tradição processual brasileira consolidou a jurisdição estatal como forma de resolução de conflitos por excelência.

O Estado-juiz passou a ser concebido como centro de produção da solução legítima, e o processo judicial, como caminho ordinário e quase natural para qualquer crise de direito material. Esse modelo teve evidente mérito civilizatório, sobretudo por substituir a autotutela e por estruturar formas públicas e controláveis de decisão. Ainda assim, a sua absolutização produziu efeitos problemáticos.

A doutrina contemporânea tem apontado que a hiperjudicialização compromete não apenas a qualidade da prestação jurisdicional, mas a própria racionalidade do sistema de justiça. Navarro (2023, p. 454-455) observa que o Poder Judiciário brasileiro se tornou a “principal - senão a única - via de acesso à justiça”, cenário que contribuiu para uma hiperjudicialização capaz de “adoecer a própria Justiça”.

Esse diagnóstico é importante para compreender por que a discussão sobre justiça multiportas deixa de ser mera inovação procedimental e passa a ocupar posição estrutural na teoria do processo.

Nesse contexto, a justiça multiportas adquire especial relevo teórico e prático. Ela não se resume à criação de meios periféricos ao processo judicial. Trata-se, em verdade, de uma mudança de racionalidade na compreensão do acesso à justiça, pois o foco deixa de recair exclusivamente sobre o ingresso em juízo e passa a se deslocar para a obtenção de uma solução adequada, tempestiva e efetiva ao conflito.

Didier Jr. e Zaneti Jr. (2017) sintetizam essa inflexão ao afirmar que a justiça estatal clássica não é o único meio adequado de resolução, razão pela qual a tutela dos direitos passa a ser pensada a partir de múltiplas portas.

Silva Junior e Chaves ressaltam, na mesma linha, que a política judiciária inaugurada pela Resolução CNJ n.º 125/2010 e aprofundada pelo CPC/2015 insere a justiça multiportas no centro da busca por efetividade, celeridade e pacificação social, sobretudo pelo fortalecimento das audiências autocompositivas (Silva Junior; Chaves, 2022, p. 35-38).

Essa leitura reforça a ideia de que a superação da hiperjudicialização não depende apenas de mais produtividade interna no Judiciário, mas também da expansão de mecanismos adequados de tratamento dos conflitos.

Mais do que ampliar o repertório procedimental do sistema, a lógica multiportas exige uma mudança de critério na própria identificação do que se entende por acesso à justiça. O problema deixa de ser apenas a abertura formal das portas do Judiciário e passa a envolver a correspondência material entre o conflito apresentado e o método escolhido para tratá-lo. Nessa chave, a adequação não atua como mero elemento secundário, mas como eixo de racionalidade capaz de redefinir a noção de eficiência processual em termos qualitativos.

A hipótese central deste artigo é a de que a superação da hiperjudicialização depende menos da aceleração interna do modelo adjudicatório tradicional e mais da reorganização plural dos mecanismos de tratamento das controvérsias, orientada pelo critério da adequação.

Nessa perspectiva, a celeridade processual deixa de ser compreendida como mera rapidez cronológica e passa a ser delimitada em seu vínculo com a adequação do método escolhido. A celeridade refere-se ao tempo da resposta institucional; a eficiência, ao uso racional dos meios e recursos disponíveis; a efetividade, à aptidão da solução para produzir resultado útil; e a adequação, à compatibilidade entre a natureza do conflito e o instrumento selecionado. A pacificação social, por sua vez, não se confunde com nenhuma dessas categorias, pois diz respeito à estabilização qualificada do conflito e à redução de sua reiteração.

Essa releitura é importante porque um processo rápido nem sempre é um processo adequado. Há situações em que a velocidade formal do procedimento não elimina a inadequação do meio empregado, sobretudo quando a controvérsia envolve vínculos continuados, necessidade de reconstrução relacional ou soluções tecnicamente especializadas. A justiça multiportas, portanto, desloca a discussão da rapidez abstrata para a utilidade concreta da resposta institucional, aproximando a celeridade do ideal de pacificação efetiva.

O objetivo geral do artigo é demonstrar que a justiça multiportas constitui paradigma apto a superar os limites da porta única e a oferecer resposta mais consistente à crise de efetividade do sistema processual brasileiro.

Como objetivos específicos, busca-se examinar a insuficiência do modelo adjudicatório tradicional, compreender a justiça multiportas como mudança de paradigma no acesso à justiça, analisar a mediação, a conciliação e a arbitragem como meios adequados de tratamento de conflitos, e demonstrar que a celeridade processual somente se realiza de forma satisfatória quando vinculada ao critério da adequação.

A metodologia empregada é bibliográfica e documental, com base em obras doutrinárias, artigos científicos e marcos normativos relevantes para a compreensão do sistema multiportas. Em

sentido metodológico mais amplo, reconhece-se também que problemas normativos e institucionais complexos exigem respostas articuladas e não fragmentadas, exigência que também se projeta sobre o desenho de mecanismos jurídicos contemporâneos.

Esse recorte metodológico se justifica porque o problema investigado não diz respeito apenas à existência formal de métodos diversos de solução de controvérsias, mas à forma como a doutrina, a legislação e a política judiciária vêm reconstruindo o significado do acesso à justiça. A pesquisa, por isso, privilegia a leitura articulada de textos doutrinários e marcos normativos capazes de demonstrar como a celeridade somente adquire conteúdo jurídico consistente quando vinculada à adequação do meio empregado e à efetividade da tutela obtida.

Ao final, sustenta-se que a transição da cultura da sentença para a cultura da solução adequada constitui condição necessária para que o sistema jurídico brasileiro responda, com mais coerência e qualidade, à complexidade dos conflitos contemporâneos.

## 2 A LITIGIOSIDADE EXCESSIVA E O CUSTO INSTITUCIONAL DO PROCESSO

A compreensão da crise que afeta o sistema de justiça brasileiro tem como ponto de partida o fenômeno da litigiosidade excessiva. A dependência quase automática da jurisdição estatal para a resolução de toda e qualquer controvérsia evidencia um padrão institucional de concentração que compromete a eficiência do sistema. Quando toda divergência é convertida em demanda judicial, a máquina judiciária passa a operar sob permanente pressão, o que afeta não apenas a duração dos processos, mas também a qualidade da resposta jurisdicional oferecida ao cidadão.

Essa racionalidade, centrada na primazia da sentença como resposta ordinária aos conflitos, obstrui a capacidade do sistema de entregar justiça em prazo razoável. A estrutura dos tribunais acaba sendo mobilizada para administrar controvérsias que, em muitos casos, poderiam ser resolvidas de maneira mais ágil e econômica por meios consensuais. O resultado é duplo: de um lado, amplia-se o congestionamento do Judiciário; de outro, retarda-se a prestação jurisdicional justamente nos casos que mais exigem intervenção estatal qualificada.

A base dessa cultura está na crença de que somente a decisão imposta pelo Estado-juiz detém plena legitimidade para compor o litígio. Essa percepção desvaloriza a eficácia dos demais mecanismos de tratamento de conflitos e afunila as controvérsias para um único caminho institucional. É nesse cenário de estrangulamento que a justiça multiportas se apresenta como alternativa estrutural, capaz de reorganizar fluxos, racionalizar o acesso à justiça e devolver funcionalidade ao sistema.

Tal comportamento social, arraigado no imaginário coletivo e reforçado por uma tradição jurídica fortemente contenciosa, canaliza para o Judiciário um volume de processos que excede sua capacidade de resposta qualificada. A busca pela celeridade, nesse contexto, não pode ser dissociada da discussão sobre adequação dos meios disponíveis. Enquanto a formação jurídica tratar a adjudicação

como regra absoluta e os métodos consensuais como exceção periférica, o sistema permanecerá comprometido por uma lógica de saturação contínua.

Do ponto de vista econômico, o custo dessa centralização é insustentável. O investimento público para manter a complexa engrenagem judiciária focada em causas de menor expressão é extremamente elevado e ineficiente. Recursos valiosos são consumidos em disputas cujo valor econômico, por vezes, é inferior ao próprio custo do processo para o Estado, revelando uma alocação ineficiente de recursos públicos que poderiam ser mais bem empregados na qualificação da própria justiça ou em outras áreas sociais essenciais.

Não se trata apenas de um problema de volume, mas de uma distorção funcional. Quando causas simples, repetitivas ou fortemente conciliáveis consomem tempo, estrutura e energia institucional em escala massiva, o sistema passa a utilizar instrumentos complexos para resolver litígios que não exigiam, desde o início, a intervenção jurisdicional clássica. A consequência é a perda de eficiência sistêmica, com expansão de custos administrativos, incremento do tempo médio de tramitação e redução da capacidade de resposta em demandas que efetivamente necessitam de cognição judicial aprofundada.

Essa alocação ineficiente de recursos justifica a migração para um sistema multiportas, pois a economia gerada pelo redirecionamento de conflitos para métodos autocompositivos poderia ser reinvestida na qualificação da própria justiça estatal. Assim, a racionalidade financeira se torna um dos pilares de sustentação para a mudança de paradigma, tornando o sistema como um todo mais sustentável e socialmente responsável com o erário, em um momento de crescente restrição fiscal e demanda por eficiência na gestão pública.

A orientação, portanto, é que as lides de menor complexidade sejam direcionadas a outros mecanismos. A via jurisdicional, nesse novo arranjo, deve ser compreendida como ultima ratio, isto é, o recurso reservado para as situações em que as demais vias se mostrem inadequadas. Essa seletividade é fundamental para a saúde do sistema de justiça e para a efetividade de sua atuação, garantindo que o Estado concentre sua força e seus recursos onde eles são mais necessários e insubstituíveis.

Essa visão é corroborada por Navarro (2023), que diagnostica o sistema com uma "hiperjudicialização" que compromete a qualidade da prestação jurisdicional. A autora observa que o Poder Judiciário brasileiro se tornou a “principal senão a única via de acesso à justiça”, cenário que contribuiu para uma hiperjudicialização capaz de “adoecer a própria Justiça” (NAVARRO, 2023, p. 454-455), tornando-a lenta, cara e, muitas vezes, ineficaz para resolver o problema real das partes.

A solução para essa patologia sistêmica passa por uma triagem eficiente dos conflitos, uma das premissas do sistema multiportas. A organização plural e racional dos caminhos de resolução é uma necessidade estratégica para a manutenção da própria justiça. A celeridade, nesse contexto, depende diretamente da capacidade do sistema de direcionar cada demanda ao seu foro mais adequado,

otimizando tempo e recursos de forma inteligente e planejada, em vez de simplesmente reagir ao fluxo de processos.

Essa triagem, contudo, não pode ser realizada de modo automático ou meramente estatístico. O encaminhamento adequado pressupõe leitura qualificada do conflito, consideração sobre a disponibilidade do direito, avaliação do grau de assimetria entre as partes e exame da utilidade concreta de cada método. Sem esses cuidados, corre-se o risco de converter a justiça multiportas em simples ferramenta de escoamento de processos, esvaziando sua dimensão garantidora e transformando a adequação em filtro burocrático.

O diagnóstico de Navarro (2023) também ressalta a importância de preservar a jurisdição estatal para os casos de maior relevância humana e social. Quando o sistema se ocupa excessivamente com demandas de menor impacto, ele inevitavelmente falha com os cidadãos que mais dependem de uma tutela jurisdicional robusta e aprofundada para a proteção de seus direitos, especialmente os mais vulneráveis, que não podem esperar indefinidamente por uma solução que, muitas vezes, chega tarde demais.

Nesse sentido, a justiça multiportas atua como mecanismo de proteção. Ao filtrar as demandas e liberar o magistrado das causas mais simples, o sistema permite que a tutela jurisdicional clássica se volte para onde ela é mais crucial: nos casos que envolvem assimetrias de poder, direitos indisponíveis ou graves violações de direitos fundamentais, garantindo resposta mais qualificada e tempestiva do Estado, que pode assim cumprir melhor sua missão constitucional.

A sustentabilidade do Judiciário depende, portanto, dessa reorganização. A concepção de um tribunal multiportas, como defendem Sales e Sousa (2011), transforma o fórum em um centro estratégico de triagem. O objetivo não é mais apenas julgar, mas encaminhar cada conflito para o ambiente de resolução mais compatível com suas particularidades, em um fluxo inteligente e racional que qualifica o serviço prestado ao cidadão e otimiza a estrutura estatal.

A persistência do modelo concentrado também produz efeitos simbólicos relevantes. Quando o sistema transmite a mensagem de que somente o processo judicial é capaz de conferir seriedade ao conflito, reforça-se uma cultura de dependência institucional que dificulta a consolidação de práticas consensuais maduras. A justiça multiportas, ao contrário, tende a fortalecer a responsabilidade das partes e a compreensão de que a legitimidade da solução não decorre exclusivamente da autoridade do julgador, mas também da adequação do método ao problema concreto.

Este modelo inovador subverte a lógica puramente adjudicatória e verticalizada. Ao valorizar a autonomia da vontade, o diálogo e a construção conjunta de soluções, a dinâmica multiportas não apenas acelera a resolução dos conflitos, mas também eleva a qualidade da pacificação social, reduzindo a litigiosidade futura e a taxa de recorribilidade, o que contribui para a estabilidade e a harmonia das relações sociais a longo prazo.

Também por isso a mudança de paradigma depende de transformação cultural. Não basta criar câmaras, centros ou audiências pré-processuais se os sujeitos do sistema continuarem a compreender a sentença como única expressão legítima de justiça. A consolidação do modelo multiportas demanda formação adequada de magistrados, advogados, mediadores e servidores, além de uma pedagogia institucional capaz de demonstrar ao jurisdicionado que métodos distintos podem produzir tutela efetiva, estável e socialmente satisfatória.

## 3 A PROTEÇÃO DOS VULNERÁVEIS E A SELETIVIDADE DA JURISDIÇÃO ESTATAL

Um dos pilares do Estado Democrático de Direito é a proteção dedicada aos grupos vulneráveis. Contudo, essa salvaguarda é frequentemente enfraquecida pelo intenso fluxo de demandas de baixa complexidade e natureza repetitiva, que congestionam o Poder Judiciário e desviam o foco do que é verdadeiramente prioritário para a promoção da justiça social em um país tão desigual como o Brasil, onde o acesso à justiça ainda é um desafio para muitos.

Quando a estrutura judicial é inundada por pequenas causas, sua capacidade de responder com a devida profundidade e atenção àqueles que mais dependem do Estado para equilibrar relações de poder é severamente comprometida. A morosidade processual, nesse cenário, afeta de maneira desproporcional os cidadãos mais frágeis na relação jurídica e social, que não dispõem de tempo ou recursos para aguardar uma solução que tarda a chegar, aprofundando sua condição de vulnerabilidade.

De acordo com Navarro (2023), a jurisdição estatal clássica deve ser cuidadosamente preservada como um mecanismo qualificado de amparo. Em contextos marcados por evidente assimetria de poder, hipossuficiência ou pela discussão de direitos indisponíveis, a figura do juiz e a força coercitiva do Estado se tornam a garantia indispensável contra a perpetuação de injustiças e abusos de direito, atuando como um nivelador das desigualdades e um protetor dos direitos fundamentais.

A jurisdição estatal, nessa perspectiva, deve funcionar como espaço qualificado de amparo. No entanto, sua firmeza e acessibilidade dependem de não estar constantemente sobrecarregada por disputas que poderiam ser resolvidas em outros ambientes. A seletividade da intervenção adjudicatória estatal é, assim, condição essencial para a proteção efetiva dos vulneráveis, garantindo que eles encontrem caminho desobstruído para a tutela de seus direitos mais urgentes.

Esse amparo jurisdicional qualificado é o que permite que o princípio da igualdade material, previsto na Constituição, transcenda o plano meramente programático e se concretize na vida dos cidadãos. Ao reservar a intervenção direta do magistrado para os casos de maior necessidade, o sistema de justiça ganha em qualidade, profundidade analítica e, consequentemente, em eficácia protetiva para quem mais precisa, cumprindo sua função social de forma mais plena e efetiva.

É crucial entender que a justiça multiportas não propõe o afastamento do Estado, mas sim o seu reposicionamento estratégico e inteligente. O sistema reconhece que a maneira mais eficaz de proteger o vulnerável é garantir que a jurisdição estatal permaneça disponível para acolhê-lo com a atenção e a tempestividade que sua causa exige, sem as demoras produzidas pelo excesso de processos de menor complexidade que poderiam ser tratados em outras instâncias.

Nessa linha, Didier Jr. e Zaneti Jr. (2017) afirmam que o sistema de múltiplas portas visa harmonizar o acesso à justiça com a entrega de resultados que sejam materialmente úteis ao cidadão. A busca pela satisfação do jurisdicionado, um dos objetivos do sistema, requer o reconhecimento da dignidade de cada demanda e a oferta de um tratamento que seja não apenas justo, mas também eficiente e econômico para as partes, valorizando seu tempo e seus recursos.

Quando o cidadão, especialmente o mais vulnerável, encontra uma via de resolução adequada e tempestiva, sua experiência com o sistema de justiça torna-se menos desgastante e mais eficaz, o que é fundamental para restaurar a confiança nas instituições democráticas. A justiça multiportas, ao oferecer caminhos diversos, amplia as possibilidades de uma experiência positiva com a resolução de conflitos, fortalecendo a cidadania e a percepção de que o Estado funciona.

A racionalização de recursos também desempenha papel social relevante. A economia gerada pela reorganização de causas de menor complexidade pode ser redirecionada ao fortalecimento da assistência jurídica gratuita, das estruturas de mediação e da qualificação institucional do próprio Judiciário. Sob essa ótica, a justiça multiportas não apenas amplia a eficiência, mas também contribui para distribuição mais racional dos recursos públicos, com efeitos positivos sobre a proteção de quem mais depende do aparato estatal.

Dessa forma, a justiça multiportas se revela um poderoso mecanismo de promoção de justiça social. Ao otimizar o uso da dispendiosa máquina judiciária, o sistema permite que os recursos públicos sejam aplicados com maior eficiência e foco naqueles que, por sua condição de vulnerabilidade, mais necessitam do amparo e da intervenção qualificada do Estado para a garantia de seus direitos fundamentais, em uma alocação mais justa e estratégica.

A seletividade da jurisdição estatal, nesse sentido, não representa restrição de acesso, mas qualificação do acesso. Ao preservar a tutela jurisdicional clássica para hipóteses em que a intervenção coercitiva do Estado é indispensável, o sistema amplia sua capacidade protetiva e evita que a demora estrutural recaia justamente sobre aqueles que se encontram em posição de maior fragilidade. O fortalecimento dos vulneráveis, portanto, depende não de um Judiciário que receba tudo indistintamente, mas de um Judiciário disponível e funcional para o que é realmente intransferível.

## 4 GOVERNANÇA E ARTICULAÇÃO EM SISTEMAS JURÍDICOS COMPLEXOS

A resolução de conflitos modernos, especialmente aqueles que envolvem direitos coletivos, políticas públicas ou questões estruturais, exige uma abordagem que supere o formalismo processual clássico. A governança do sistema de justiça, nesse novo cenário, deve ser capaz de articular diferentes mecanismos para construir soluções que sejam sustentáveis no tempo e eficazes na prática, indo além da simples aplicação da lei em um vácuo social e considerando as múltiplas dimensões do problema.

Essa integração institucional é o que permite ao Direito responder de forma coordenada à crescente complexidade das relações sociais. Problemas estruturais, que afetam uma coletividade inteira, não podem ser adequadamente resolvidos por meio de sentenças isoladas, que frequentemente ignoram o intrincado contexto administrativo, econômico e social no qual o conflito está inserido, resultando em decisões inócuas ou inexequíveis que não alteram a realidade fática e apenas geram frustração.

É neste ponto que a referência a Oliveira (2025) exige leitura estritamente metodológica. Embora a tese trate de governança climática, o aspecto aproveitado neste artigo não é o objeto material específico, mas a premissa segundo a qual problemas institucionais complexos demandam respostas articuladas e não fragmentadas. Nessa medida, a menção somente se justifica para reforçar a necessidade de coordenação sistêmica na organização dos mecanismos de tratamento adequado de conflitos.

A utilidade dessa aproximação reside em evidenciar que a pluralização dos mecanismos de tutela não produz, por si só, um sistema coerente. A simples multiplicidade de vias pode gerar dispersão, sobreposição e encaminhamentos inadequados se não houver articulação institucional mínima entre os diferentes espaços de resolução. Por isso, a noção de governança, aqui, é empregada de modo restrito, como exigência de coordenação entre portas distintas e de definição racional dos critérios de encaminhamento.

Essa concepção de governança articulada dialoga com os fundamentos da justiça multiportas porque reforça que a escolha do método não decorre de preferência abstrata, mas de compatibilidade com o direito material, com a estrutura da relação conflituosa e com a utilidade da resposta institucional. É nesse sentido que a adequação dos meios de resolução se torna critério organizador do sistema, aproximando a pluralização de mecanismos da busca por efetividade e racionalidade.

Por essa razão, o capítulo sobre governança não pode ser compreendido como elemento estranho ao objeto central do artigo. A justiça multiportas somente se realiza de maneira consistente quando existe coordenação institucional entre as diferentes vias de tratamento, critérios minimamente claros de encaminhamento e capacidade de acompanhamento dos resultados produzidos por cada método. Sem essa arquitetura organizacional, a pluralidade de mecanismos tende a se converter em dispersão decisória, sem ganho real de eficiência ou de qualidade na tutela.

Essa observação é particularmente importante porque a simples coexistência entre mediação, conciliação, arbitragem e jurisdição não gera, por si só, um sistema coerente. A efetividade do arranjo multiportas depende da existência de canais de comunicação entre essas instâncias, de desenho procedimental minimamente integrado e de orientação institucional voltada não apenas à redução do acervo, mas à produção de soluções efetivamente estáveis. A pluralidade sem coordenação, longe de representar avanço, pode aprofundar a fragmentação e comprometer a confiança dos usuários no sistema.

Ao mesmo tempo, a ideia de um "tribunal multiportas" que atua como um centro de triagem, conforme sugerido por Sales e Sousa (2011), emerge como o mecanismo prático para implementar essa governança articulada. Nesse modelo, cada conflito é analisado e direcionado à porta mais adequada, o que representa a aplicação concreta tanto do princípio da adequação quanto da visão sistêmica de gestão de conflitos, unindo teoria e prática em um modelo funcional.

A eficácia das decisões judiciais e dos acordos celebrados, nesse modelo integrado, depende fundamentalmente do alinhamento entre as normas processuais e as realidades fáticas de sua implementação. O sistema de justiça deve, portanto, operar com essa pluralidade de mecanismos para responder adequadamente à vasta diversidade de interesses presentes na sociedade, promovendo uma pacificação que respeite a autonomia das partes e a complexidade de suas relações.

A articulação entre os diferentes meios de tratamento de conflitos deve levar em conta a interdependência entre o plano normativo e as estruturas institucionais de implementação. O ponto relevante, aqui, não é transpor integralmente categorias de outro campo temático, mas reconhecer que a coordenação entre normas, procedimentos e instâncias decisórias é condição para que a justiça multiportas opere de forma coerente e não como simples justaposição de técnicas heterogêneas.

Além disso, a governança adequada exige controle sobre os riscos do encaminhamento impróprio. Conflitos marcados por intensa desigualdade material, direitos indisponíveis ou necessidade de precedente judicial não podem ser deslocados para mecanismos consensuais apenas por razões de conveniência estatística. A lógica multiportas, quando corretamente compreendida, não reduz o papel da jurisdição estatal; ao contrário, reforça sua função ao delimitar com maior precisão os casos em que sua atuação é insubstituível.

Dessa maneira, a justiça multiportas transcende a ideia de um simples conjunto de meios adequados de solução de conflitos para se tornar mecanismo de coordenação estratégica. Ela busca harmonizar a aplicação da lei com a realidade administrativa e social, promovendo soluções mais completas e duradouras para os conflitos, em linha com uma governança que integra saberes e atores diversos, desde o cidadão até as grandes instituições, em esforço colaborativo.

A racionalidade multiportas, portanto, deve ser plenamente integrada ao desenho das políticas judiciárias, a fim de garantir a eficácia da tutela dos direitos fundamentais. O sistema de justiça, como

reforça a análise de Oliveira (2025), deve operar com maior inteligência na escolha das respostas institucionais que oferece aos cidadãos, em um fluxo contínuo de avaliação e aprimoramento para se manter relevante e eficaz diante das constantes mudanças sociais.

Conclui-se, assim, que a justiça multiportas é mais do que uma mera técnica processual; ela representa uma avançada estratégia de governança democrática. Este modelo alinha a prestação jurisdicional aos princípios da eficiência, da celeridade e da adequação, permitindo que o sistema de justiça responda de forma mais qualificada aos complexos desafios do século XXI, com base em uma visão sistêmica e articulada que promove soluções reais.

## 5 MÉTODOS ADEQUADOS: MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM

A transformação do tribunal em um centro estratégico de encaminhamento de conflitos permite que o jurisdicionado encontre a solução mais aderente às suas necessidades específicas. O modelo multiportas, ao oferecer caminhos que privilegiam o diálogo e a autonomia da vontade, representa uma mudança fundamental em relação à tradicional imposição de decisões pelo Estado, qualificando o acesso à justiça e fortalecendo a cidadania ativa e a responsabilidade das partes.

Essa nova dinâmica produz um efeito secundário de grande valor: a redução da taxa de descumprimento das decisões. Uma solução que é construída com a participação ativa das partes tende a ser mais respeitada e cumprida voluntariamente, diminuindo a necessidade de onerosos e demorados processos de execução judicial, que representam um custo adicional para as partes e para o Estado, além de um novo foco de conflito que perpetua o desgaste.

De acordo com Sales e Sousa (2011), o modelo de múltiplas portas se apresenta como sistema racionalizador por excelência, no qual o cidadão, ao chegar ao tribunal, seria atendido em centro de triagem e encaminhado para a via mais adequada. O tribunal, nessa visão, assume novo papel: o de gestor de métodos adequados de solução de conflitos, e não apenas um prolator de sentenças em série, atuando de forma mais proativa e inteligente.

Essa triagem técnica das lides é o coração do sistema, pois garante que o método escolhido seja compatível com a natureza da relação jurídica e com o tipo de vínculo existente entre os litigantes. Quando a técnica de tratamento respeita as particularidades do conflito, o tempo necessário para resolvê-lo tende a ser reduzido, gerando celeridade em sentido próprio e, ao mesmo tempo, maior eficiência no emprego dos recursos institucionais.

Nesse contexto, a celeridade processual deixa de ser meta abstrata para se tornar consequência da aplicação correta do critério de adequação, como defendem Didier Jr. e Zaneti Jr. (2017). A rapidez diz respeito ao tempo da resposta; a eficiência, ao aproveitamento racional dos meios; a efetividade, à produção de resultado útil; e a adequação, à escolha do método compatível com a controvérsia. A

pacificação social, por sua vez, emerge quando esses elementos convergem para estabilização qualificada do conflito.

A mediação e a conciliação ocupam posição central nesse modelo porque permitem resposta mais ajustada a litígios em que o diálogo ainda é juridicamente útil. Em vez de operar por mera imposição, esses métodos valorizam escuta, participação e construção conjunta da solução, elementos particularmente relevantes em controvérsias continuadas ou em disputas de menor complexidade. Quando bem conduzidos, podem reduzir a litigiosidade futura e produzir satisfação mais consistente do que a simples obtenção de uma decisão formal.

Não se pode ignorar, porém, que a adoção desses mecanismos exige cautela institucional. A consensualidade não deve ser idealizada como remédio universal, pois acordos celebrados em ambiente de desequilíbrio, pressão ou baixa informação podem apenas encobrir injustiças preexistentes. A adequada utilização da mediação e da conciliação pressupõe voluntariedade, informação suficiente, neutralidade do terceiro facilitador e vigilância quanto à existência de assimetrias capazes de comprometer a legitimidade do consenso.

A arbitragem, por outro lado, consolidou-se como um método de heterocomposição de excelência para disputas que envolvem direitos patrimoniais disponíveis e de alta complexidade. Conforme explicam Lorenci, Silva e Dutra (2017), sua grande vantagem reside na possibilidade de as partes escolherem julgadores com conhecimento técnico especializado na matéria em debate, garantindo uma decisão mais precisa e informada sobre o tema, o que é crucial em litígios técnicos.

No plano normativo, a mediação, a conciliação e a arbitragem deixaram de ocupar espaço periférico e passaram a integrar de forma expressa o desenho institucional da solução de controvérsias no ordenamento brasileiro. O Código de Processo Civil de 2015, a Lei de Mediação e a Lei de Arbitragem evidenciam que o sistema jurídico não mais se organiza exclusivamente em torno da jurisdição estatal. Tal dado reforça a tese de que a justiça multiportas não constitui solução marginal, mas componente estruturante da política contemporânea de tratamento adequado dos conflitos.

Essa especialização garante um julgamento mais rápido e alinhado às práticas de mercado, sendo particularmente útil em disputas empresariais, societárias e de comércio internacional. A via arbitral, assim, desafoga os tribunais públicos de questões robustas, que exigiriam anos de complexa instrução probatória na justiça comum, contribuindo para a eficiência de todo o sistema de justiça e para a segurança jurídica nos negócios.

Também no âmbito do poder público, a ampliação da consensualidade tem sido compreendida como instrumento de eficiência e racionalidade institucional. Silva (2021) destaca a relevância da evolução consensual para a melhoria da atuação estatal, o que dialoga com a premissa de que conflitos distintos exigem técnicas distintas de tratamento. A incorporação responsável desses mecanismos,

entretanto, depende de critérios claros de cabimento, transparência procedimental e respeito às garantias mínimas das partes envolvidas.

Em termos práticos, isso significa reconhecer que a mediação tende a ser mais adequada quando a preservação do vínculo possui relevância concreta, enquanto a conciliação mostra maior utilidade em controvérsias objetivamente delimitadas e com menor densidade relacional. A arbitragem, por sua vez, revela aptidão especial para litígios técnicos e patrimoniais disponíveis, nos quais a especialização do julgador agrega qualidade à solução. O ganho de celeridade, portanto, não decorre de preferência abstrata por um método, mas da correlação racional entre a estrutura do conflito e a técnica empregada para resolvê-lo.

O sucesso do paradigma multiportas depende, em última análise, da integração consciente e da aplicação sinérgica de todos esses caminhos. A eficácia de cada método está ligada ao seu alinhamento com uma organização institucional coerente, capaz de preservar a legitimidade das soluções alcançadas e de evitar encaminhamentos impróprios. A coordenação entre os meios disponíveis é, portanto, condição de sustentabilidade do sistema, e não simples elemento acessório.

Em consequência, a efetividade do modelo não pode ser medida apenas pelo número de acordos ou pela redução quantitativa do acervo processual. Indicadores estritamente numéricos são insuficientes para aferir se o conflito recebeu solução adequada. É necessário considerar a estabilidade do resultado alcançado, o grau de satisfação das partes, a redução de litigiosidade derivada e a compatibilidade entre o método adotado e a natureza do direito em disputa. Somente assim a justiça multiportas preserva seu sentido garantidor e não se degrada em simples política de produtividade.

Há, portanto, um desafio permanente de calibragem institucional. Se o sistema valorizar apenas a redução numérica de processos, corre o risco de estimular encaminhamentos inadequados e acordos frágeis; se, de outro lado, desprezar os mecanismos consensuais e especializados, permanecerá preso à lógica de sobrecarga que pretende superar. O equilíbrio reside em compreender que a justiça multiportas não é política de substituição indiscriminada da jurisdição, mas critério de organização racional do acesso à solução jurídica adequada.

## 6 CONCLUSÃO

Ao final desta análise, retoma-se a hipótese central, proposta na introdução, de que a resposta à crise de eficiência do sistema de justiça reside na adoção do paradigma multiportas, orientado pelo critério da adequação e por uma governança articulada. As reflexões desenvolvidas ao longo dos capítulos, fundamentadas na doutrina apresentada, permitem confirmar a validade e a pertinência dessa premissa fundamental para o futuro do direito processual brasileiro.

A investigação demonstrou, ainda, que a adoção do paradigma multiportas não pode ser confundida com a simples multiplicação de mecanismos formais de resolução. Seu êxito depende da

existência de critérios de adequação, de triagem qualificada, de proteção aos vulneráveis e de articulação institucional entre os diversos espaços de tratamento do conflito. Sem esses elementos, a pluralidade de portas não se converte em melhoria do acesso à justiça, mas em mera dispersão procedimental sem densidade transformadora.

Ficou demonstrado que a centralidade excessiva da sentença e a consequente hiperjudicialização, analisada por Navarro (2023), são sintomas claros do esgotamento do modelo de porta única. A insistência em um caminho padronizado para todos os tipos de conflitos resulta em custos elevados, morosidade sistêmica e, mais grave, em respostas que nem sempre promovem pacificação social efetiva, perpetuando insatisfação, recorribilidade e novos litígios.

Em contrapartida, a doutrina oferece novo caminho. A proposta de um "tribunal-triagem", como defendida por Sales e Sousa (2011), associada à necessidade de coordenação institucional entre diferentes vias de tratamento, fornece a estrutura teórica e prática para um sistema de justiça mais inteligente e racional. A celeridade e a eficiência, nesse modelo, surgem como consequência da alocação correta de cada demanda ao método mais adequado, em fluxo pensado para o cidadão e comprometido com a efetividade da tutela.

Por isso, a superação da judicialização excessiva não será alcançada apenas com metas quantitativas de produtividade ou com a aceleração interna dos procedimentos judiciais. O que se exige é revisão mais profunda da cultura processual, capaz de substituir a lógica da porta única por uma racionalidade de encaminhamento adequado, proteção diferenciada e eficiência material. É precisamente nesse ponto que a justiça multiportas se afirma como paradigma apto a reorganizar o sistema sem esvaziar as garantias fundamentais do processo.

Portanto, a Justiça Multiportas não deve ser vista como um conjunto de métodos meramente alternativos, mas como o eixo central de uma nova e indispensável política judiciária. A transição da cultura da sentença para a cultura da solução adequada consolida-se, assim, como caminho para a efetivação do acesso a uma ordem jurídica justa, tempestiva e verdadeiramente pacificadora, concretizando os ideais de um Estado Democrático de Direito comprometido com respostas adequadas aos conflitos.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. Lei n.º 9.307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. Brasília, DF: Presidência da República, 1996.

BRASIL. Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

BRASIL. Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2010.

DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (coords.). Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2017.

DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes. Justiça multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em direitos coletivos. In: DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (coords.). Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2017.

LORENCI, Matheus Belei Silva de; SILVA, Renan Sena; DUTRA, Vinícius Belo. "Justiça multiportas": a arbitragem como método extrajudicial de solução de litígios no âmbito do Direito Internacional Privado. In: Anais do II Congresso de Processo Civil Internacional. Vitória, 2017.

NAVARRO, Trícia. Teoria da justiça multiportas. Revista de Processo, São Paulo, v. 343, p. 453-471, set. 2023.

OLIVEIRA, Lucas Lucena. Estratégias empresariais e governança climática: a reformulação do selo verde municipal de Imperatriz como instrumento de compliance ambiental e neutralização de carbono em consonância com os objetivos de desenvolvimento sustentável. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de Marília, Marília, 2025.

SALES, Lilia Maia de Morais; SOUSA, Mariana Almeida de. O sistema de múltiplas portas e o judiciário brasileiro. Direitos Fundamentais & Justiça, ano 5, n. 16, p. 204-220, jul./set. 2011.

SILVA, Bianca Maria Ferreira Ramos da. Justiça multiportas: a relevante e necessária evolução da consensualidade no poder público em prol da eficiência estatal à luz dos impactos da Lei n.º 13.964/19. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

SILVA JUNIOR, Fernando Antonio Pessoa da; CHAVES, Krystima Karem Oliveira. Justiça multiportas: a efetividade das audiências de mediação e conciliação no Código de Processo Civil de 2015. Revista ANNEP de Direito Processual, v. 3, n. 1, 2022.