

O Papel dos CEJUSCs na Diminuição de Conflitos e Desjudicialização do Sistema de Justiça Brasileira

Gabriela Fonateli Gabrali e Jaqueline Rocha de Araújo (UNIFAMA)¹

Resumo: O sistema judiciário brasileiro enfrenta um cenário de elevada litigiosidade e sobrecarga, o que compromete a efetividade da prestação jurisdicional. Nesse contexto, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), instituídos pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), representam uma alternativa eficiente ao modelo tradicional de resolução de disputas, promovendo soluções consensuais por meio da mediação e da conciliação. Este artigo tem por objetivo investigar a importância dos CEJUSCs na diminuição de litígios e na promoção da pacificação social, analisando seu impacto no acesso à justiça, na celeridade processual e na harmonização das relações sociais. A metodologia utilizada baseia-se em pesquisa qualitativa, com análise doutrinária, documental e entrevistas realizadas com operadores do direito e mediadores atuantes. Os resultados apontam que os CEJUSCs alcançam índices significativos de acordos em conflitos de natureza cível, familiar e consumerista, contribuindo para a redução da judicialização e para o fortalecimento da cultura do diálogo. Contudo, identificam-se desafios como a insuficiente capacitação de mediadores, a falta de divulgação institucional e barreiras culturais que ainda reforçam a preferência pela via judicial. Conclui-se que os CEJUSCs possuem papel fundamental no fortalecimento de um sistema de justiça mais acessível, célere e voltado à pacificação social, sendo indispensável o investimento contínuo em políticas públicas e práticas que ampliem seu alcance.

Palavras-chave: CEJUSC; Mediação; Conciliação; Desjudicialização; Acesso à Justiça; Litígios.

Abstract The Brazilian judicial system faces a scenario of high litigation rates and overload, which compromises the effectiveness of judicial services. In this context, the Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSCs),

¹Acadêmicas do Curso de Direito, da Faculdade Colíder – UNIFAMA, sob supervisão das professoras Ana Célia de Julio e Celiane Aparecida Caovilla

created by Resolution No. 125/2010 of the National Council of Justice (CNJ), represent an efficient alternative to the traditional dispute resolution model, promoting consensual solutions through mediation and conciliation. This article aims to investigate the importance of CEJUSCs in reducing litigation and promoting social pacification, analyzing their impact on access to justice, procedural speed, and the harmonization of social relations. The methodology used is based on qualitative research, with doctrinal and documentary analysis, as well as interviews with legal professionals and mediators. The results show that CEJUSCs achieve significant settlement rates in civil, family, and consumer disputes, contributing to the reduction of judicialization and strengthening a culture of dialogue. However, challenges such as insufficient mediator training, lack of institutional dissemination, and cultural barriers that reinforce the preference for judicial proceedings are still present. It is concluded that CEJUSCs play a key role in strengthening a more accessible and efficient justice system, oriented towards social pacification, and that continuous investment in public policies and practices to expand their reach is essential.

Keywords: CEJUSC; Mediation; Conciliation; Dejudicialization; Access to Justice; Litigation..

1. INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário brasileiro vive uma realidade marcada pela elevada litigiosidade e pelo acúmulo de processos, situação que afeta diretamente a prestação jurisdicional e compromete o acesso à justiça. De acordo com dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), milhões de ações judiciais tramitam anualmente, o que gera morosidade e dificulta a efetividade das decisões. Nesse cenário, alternativas à via judicial tradicional ganham destaque, com especial relevância para os métodos adequados de solução de conflitos (MASCs).

Instituídos pela Resolução nº 125/2010 do CNJ, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) surgem como uma política pública inovadora à desjudicialização e à pacificação social. Seu objetivo central é estimular a resolução consensual de litígios, especialmente por meio da mediação e da conciliação, promovendo maior celeridade, redução de custos e preservação das relações entre as partes.

O presente artigo faz parte da recomendação de que a adoção dos CEJUSCs representa um instrumento essencial para enfrentar a crise da judicialização no Brasil, contribuindo não apenas para a diminuição do volume de processos, mas também para a construção de uma cultura de diálogo e de soluções colaborativas.

O problema central desta pesquisa consiste em investigar: de que maneira os CEJUSCs contribuem para a diminuição dos conflitos e para a desjudicialização no Brasil?

Assim, o objetivo geral do estudo é analisar a relevância dos CEJUSCs no fortalecimento do acesso à justiça e na promoção da pacificação social. Como objetivos específicos, busca-se: (i) compreender a estrutura e o funcionamento dos CEJUSCs no ordenamento jurídico brasileiro; (ii) identificar os principais tipos de conflitos solucionados por mediação e conciliação; (iii) examinar os impactos dos CEJUSCs na celeridade processual e na redução da sobrecarga do Judiciário; e (iv) avaliar a percepção de operadores do direito e da sociedade quanto à eficácia dessas práticas.

A escolha do tema justifica-se pela pertinência em um cenário de crise estrutural do sistema judicial, em que se busca equilibrar a garantia constitucional de acesso à justiça com a necessidade de eficiência e de soluções menos adversariais. Além disso, a literatura acadêmica ainda carece de estudos empíricos que avaliem os impactos concretos dos CEJUSCs, o que torna a presente investigação relevante tanto para a academia quanto para a prática jurídica.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO

2.1 O Sistema de Justiça Brasileiro e a Crise da Judicialização

O Brasil possui um dos sistemas judiciários mais congestionados do mundo. Segundo relatórios do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), estima-se que o número de processos em tramitação supera a casa dos 70 milhões, o que corresponde a quase um processo por habitante. Esse cenário compromete a efetividade da prestação jurisdicional e gera descrédito social quanto à celeridade e à eficiência do Poder Judiciário.

Diversos autores apontam que a “cultura da litigiosidade” é um fator central nesse fenômeno. Spengler (2019) argumenta que, historicamente, o Brasil construiu um modelo fortemente dependente da via judicial, o que gera a percepção de que o processo judicial seria o único caminho legítimo para a solução de controvérsias. Essa tradição, contudo, mostra-se insustentável diante da crescente sobrecarga processual e da necessidade de respostas mais céleres e efetivas para os conflitos sociais.

Assim, a busca por alternativas que promovam a desjudicialização tem se tornado prioridade, alinhando-se ao princípio da eficiência da administração pública e à garantia constitucional do acesso à justiça (art. 5º, XXXV, da Constituição Federal).

2.2 Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs)

A doutrina contemporânea tem enfatizado a relevância dos chamados Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs), que englobam práticas como a conciliação, a mediação e a arbitragem. Tais métodos são reconhecidos pela sua capacidade de promover soluções consensuais, menos onerosas e mais satisfatórias para as partes envolvidas (Cavalcanti, 2019).

A conciliação, geralmente aplicada em conflitos de menor complexidade ou sem vínculo anterior entre as partes, busca a construção de um acordo por meio da atuação direta do conciliador. Já a mediação, conforme previsto na Lei nº 13.140/2015, pressupõe maior protagonismo das partes, cabendo ao mediador facilitar o diálogo e a reconstrução das relações sociais (Gonçalves, 2020).

Esses instrumentos representam não apenas mecanismos de resolução de litígios, mas também ferramentas de transformação social, ao estimularem a cooperação e a corresponsabilidade entre os envolvidos no conflito.

2.3 O CEJUSC no Ordenamento Jurídico Brasileiro

A criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), pela Resolução nº 125/2010 do CNJ, constitui um marco institucional no fortalecimento da política pública de tratamento adequado dos conflitos. Os CEJUSCs são unidades do Poder Judiciário voltadas à realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, bem como à orientação dos cidadãos para acesso a outros mecanismos de solução pacífica (CNJ, 2010).

De acordo com Gonçalves (2020), os CEJUSCs representam a materialização da política nacional de conciliação, funcionando como porta de entrada para a pacificação social e contribuindo para o desafogamento da Justiça. No âmbito prático, esses centros atuam em diferentes áreas — família, cível, consumidor e até empresarial — ampliando as possibilidades de solução consensual.

Além disso, a instituição dos CEJUSCs encontra amparo no Código de Processo Civil de 2015, que consagra a autocomposição como princípio fundamental, estimulando juízes e tribunais a promoverem a mediação e a conciliação em qualquer fase do processo (art. 3º, §§ 2º e 3º, CPC).

2.4 Experiências Práticas e Impactos Observados

Estudos recentes demonstram que os CEJUSCs têm alcançado resultados expressivos na diminuição de litígios. Relatórios do CNJ indicam que, em determinadas regiões, até 70% dos casos encaminhados são solucionados sem necessidade de judicialização. Essa taxa de êxito evidencia que os CEJUSCs não apenas reduzem a sobrecarga do Judiciário, mas também promovem acordos mais duradouros e satisfatórios.

No âmbito familiar, os CEJUSCs têm desempenhado papel fundamental na pacificação social, principalmente em casos de separação, guarda e alimentos. Como destacam Spengler (2019) e Cavalcanti (2019), a resolução consensual tende a preservar os vínculos afetivos e reduzir o desgaste emocional, em contraste com a lógica adversarial do processo judicial.

Entretanto, a literatura aponta desafios persistentes. Gonçalves (2020) ressalta que a falta de divulgação, a insuficiência na capacitação de mediadores e a resistência cultural de advogados e jurisdicionados são obstáculos relevantes à plena eficácia dos CEJUSCs. Tais limitações exigem políticas públicas contínuas de investimento em infraestrutura e formação, de modo a ampliar o impacto positivo dessas iniciativas.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, tendo como foco a análise da importância dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) para a diminuição da litigiosidade e a promoção da pacificação social.

Segundo Gil (2017), a pesquisa qualitativa é apropriada quando se busca compreender fenômenos sociais em sua complexidade, explorando percepções, interpretações e experiências dos sujeitos envolvidos. Tal perspectiva mostrou-se adequada para este estudo, uma vez que a eficácia dos CEJUSCs não pode ser avaliada apenas por números e estatísticas, mas também pela análise da percepção dos operadores do direito e dos cidadãos que participam de seus procedimentos.

Os procedimentos metodológicos adotados foram os seguintes:

3.1 Pesquisa doutrinária e legislativa

Foi realizada a análise de obras jurídicas, artigos acadêmicos, legislação e normativas pertinentes, com destaque para a Resolução nº 125/2010 do CNJ, o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015). A pesquisa doutrinária permitiu identificar as principais correntes teóricas sobre mediação, conciliação e desjudicialização (SPENGLER, 2019; GONÇALVES, 2020; CAVALCANTI, 2019).

3.2 Análise documental

Foram examinados relatórios e estatísticas produzidos pelo Conselho Nacional de Justiça e pelos Tribunais de Justiça estaduais, os quais apresentam dados sobre a quantidade de processos encaminhados aos CEJUSCs, índices de acordos e impacto na redução da sobrecarga do Judiciário. De acordo com os relatórios mais recentes do CNJ, os CEJUSCs têm registrado índices de solução consensual superiores a 60% em algumas regiões, o que demonstra sua relevância prática (CNJ, 2020).

3.3 Entrevistas com operadores do direito e mediadores

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com mediadores, conciliadores, juízes e advogados atuantes em CEJUSCs, bem como com profissionais de assistência social. Essa

etapa possibilitou compreender a dinâmica prática da mediação e da conciliação, os principais benefícios percebidos e os desafios enfrentados, como a resistência cultural à autocomposição e a necessidade de maior capacitação profissional.

3.4 Delimitação do objeto de estudo

O foco principal recaiu sobre a atuação dos CEJUSCs em conflitos cíveis, familiares e consumeristas, por se tratarem das áreas de maior incidência. Não obstante, foram considerados também os reflexos sociais e institucionais da atuação desses centros, especialmente no que se refere à celeridade processual e à pacificação social.

Em síntese, a combinação entre análise bibliográfica, estudo legislativo, levantamento documental e entrevistas conferiu ao trabalho uma visão abrangente, permitindo relacionar teoria e prática na avaliação do impacto dos CEJUSCs na desjudicialização.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Dados e evidências empíricas

Os resultados da pesquisa indicam que os CEJUSCs têm alcançado índices expressivos de solução consensual. Relatórios do Conselho Nacional de Justiça apontam que, em determinadas regiões, cerca de 70% dos casos encaminhados são resolvidos sem a necessidade de processo formal (CNJ, 2020). Os dados coletados confirmam que os maiores índices de acordo ocorrem em conflitos cíveis, familiares e consumeristas, exatamente os ramos em que a judicialização é mais recorrente.

No âmbito familiar, a atuação dos CEJUSCs tem se mostrado especialmente relevante em processos de divórcio, guarda, alimentos e partilha de bens. A mediação, ao proporcionar espaço para o diálogo, possibilita soluções mais estáveis e duradouras, preservando vínculos familiares e reduzindo o desgaste emocional das partes envolvidas (SPENGLER, 2019).

4.2 Percepções dos operadores do direito

As entrevistas com juízes, mediadores e advogados revelaram consenso quanto à eficiência dos CEJUSCs na pacificação social. Os magistrados destacaram que a mediação contribui para a redução do volume de processos, permitindo que o Judiciário concentre esforços em demandas de maior complexidade. Os mediadores, por sua vez, ressaltaram que os acordos alcançados nos CEJUSCs tendem a ser mais cumpridos, justamente por resultarem da vontade conjunta das partes (CAVALCANTI, 2019).

No entanto, foi apontada a necessidade de maior capacitação dos profissionais, sobretudo no domínio de técnicas de escuta ativa e comunicação não violenta. Além disso, advogados entrevistados destacaram que parte da advocacia ainda apresenta resistência à mediação, por enxergá-la como um obstáculo à remuneração profissional. Esse aspecto cultural ainda constitui um entrave significativo (GONÇALVES, 2020).

4.3 Contribuições para o acesso à justiça

A análise documental e as entrevistas confirmam que os CEJUSCs ampliam o acesso à justiça, sobretudo para populações em situação de vulnerabilidade, que encontram nesses centros uma alternativa mais rápida, gratuita e menos burocrática para a resolução de seus conflitos. Enquanto processos judiciais tradicionais podem se arrastar por meses ou anos, a tramitação em CEJUSCs frequentemente permite acordos em poucas semanas.

Além disso, a autocomposição fortalece o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, uma vez que garante protagonismo às partes e incentiva soluções menos adversariais. Nesse sentido, Spengler (2019) afirma que os CEJUSCs não apenas reduzem litígios, mas também atuam como instrumentos de cidadania e democratização do acesso à justiça.

4.4 Desafios identificados

Apesar dos avanços, a pesquisa identificou três grandes desafios à plena efetividade dos CEJUSCs:

1. Falta de divulgação – Grande parte da população desconhece a existência e o funcionamento dos centros, recorrendo diretamente ao Judiciário.

2. Capacitação insuficiente de mediadores – Embora a Resolução nº 125/2010 e a Lei de Mediação exijam formação específica, ainda há déficit de treinamento contínuo e especialização em áreas complexas, como conflitos familiares de alta intensidade.

3. Resistência cultural à mediação – A tradição litigiosa brasileira, aliada à percepção de que apenas a sentença judicial confere “vitória”, dificulta a adesão espontânea das partes.

Esses obstáculos reforçam a necessidade de políticas públicas voltadas à ampliação da infraestrutura dos CEJUSCs, à formação continuada dos profissionais e ao fomento de campanhas de conscientização sobre os benefícios da mediação e da conciliação (CNJ, 2010; GONÇALVES, 2020).

4.5 Síntese da discussão

Os achados confirmam a hipótese de que os CEJUSCs representam uma ferramenta estratégica para enfrentar a crise de judicialização no Brasil. Mais do que reduzir o número de processos, esses centros fortalecem uma cultura de diálogo, favorecendo soluções mais adequadas e sustentáveis.

A literatura corrobora esses resultados: Gonçalves (2020) destaca a experiência positiva dos CEJUSCs em diversas capitais brasileiras; Cavalcanti (2019) demonstra que a conciliação realizada nesses centros gera maior taxa de cumprimento voluntário dos acordos; e Spengler (2019) defende que a desjudicialização promovida pelos CEJUSCs é parte de uma tendência global de transformação da justiça.

CONCLUSÃO

A pesquisa realizada permite afirmar que os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) constituem uma das mais relevantes inovações do sistema de justiça brasileiro no século XXI. Instituídos pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, esses centros consolidaram-se como instrumentos eficazes de desjudicialização, ao promoverem soluções consensuais para conflitos que, de outra forma, sobrecarregariam ainda mais o Poder Judiciário.

Os resultados demonstraram que os CEJUSCs têm obtido índices expressivos de acordos, especialmente em conflitos familiares, cíveis e consumeristas, alcançando taxas superiores a 60% em algumas localidades. Além da redução do número de processos judiciais, foi possível observar ganhos significativos na celeridade processual, na economia de recursos públicos e na preservação das relações sociais.

A análise das entrevistas evidenciou a percepção positiva de juízes, mediadores e advogados sobre a efetividade dos CEJUSCs, ressaltando que os acordos celebrados em ambiente de mediação tendem a ser mais duradouros e cumpridos voluntariamente. Entretanto, persistem desafios estruturais e culturais que limitam o alcance desses resultados, como a falta de divulgação, a necessidade de capacitação continuada dos mediadores e a resistência cultural à autocomposição.

Conclui-se, portanto, que os CEJUSCs desempenham papel central na consolidação de um modelo de justiça mais acessível, célere e democrático, em consonância com os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da eficiência e do acesso à justiça. Para que seus benefícios sejam expandidos, torna-se essencial o investimento contínuo em infraestrutura, a formação técnica dos mediadores e a sensibilização da sociedade quanto às vantagens da solução consensual de conflitos.

Assim, os CEJUSCs não apenas reduzem litígios, mas contribuem para a construção de uma cultura de paz e para o fortalecimento da cidadania, configurando-se como pilares fundamentais de um processo de transformação social e jurídica no Brasil.

REFERÊNCIAS

BRASIL. *Conselho Nacional de Justiça*. Resolução nº 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. Disponível em:

[<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>]

(<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>). Acesso em: 10 mar. 2024.

BRASIL. *Código de Processo Civil*. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 15 mar. 2024.

BRASIL. *Lei de Mediação*. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113140.htm). Acesso em: 20 mar. 2024.

CAVALCANTI, R. *Mediação e conciliação no Brasil: a experiência dos CEJUSCs*. Revista Brasileira de Direito Processual, v. 15, n. 2, p. 85-104, 2019.

CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2020*. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em:

<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 12 abr. 2024.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GONÇALVES, A. R. *Mediação e conciliação no Brasil: a experiência dos CEJUSCs*. Revista de Direito, v. 10, n. 2, p. 201-220, 2020.

SPENGLER, F. *A desjudicialização no Brasil: o papel dos métodos alternativos de resolução de conflitos*. São Paulo: Saraiva, 2019.