

A CULTURA DO LITÍGIO E OS DESAFIOS DA CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS: O PAPEL DO JUDICIÁRIO NA PROMOÇÃO DA BOA GOVERNANÇA

THE CULTURE OF LITIGATION AND THE CHALLENGES OF CONCILIATION IN THE SMALL CLAIMS COURTS: THE ROLE OF THE JUDICIARY IN PROMOTING GOOD GOVERNANCE



Maria Lucia de Barros Rodrigues – Doutora em Direito pela PUC-SP, Mestre em Direito Econômico e Financeiro pela USP, Pós-Doutora pela Universidade de Lisboa e pelo Centro Universitário Curitiba (Unicuritiba). Conciliadora e Mediadora Judicial e Extrajudicial no TJSP desde 2017. E-mail: mlbrodrigues@gmail.com – Lattes: 4006514863305100



Victorio Faé Neto – Engenheiro Mecânico pela Universidade Mackenzie, Pós-Graduado em Administração de Empresas e em Mediação de Conflitos pela FGV. Mediador e Conciliador Judicial e Extrajudicial no TJSP desde 2016. E-mail: victoriofae@gmail.com – Lattes: 9205327533481081

O artigo analisa a cultura do litígio e os desafios da conciliação nos Juizados Especiais Cíveis, sob a ótica da boa governança e do papel do Poder Judiciário como promotor da pacificação social. Trinta anos após a Lei nº 9.099/1995, ainda prevalece um modelo processual centrado no conflito. O estudo, de abordagem qualitativa e revisão bibliográfica, identifica a necessidade de fortalecimento da cultura de mediação e conciliação como condição para a efetividade da Justiça e para o cumprimento da Agenda 2030 da ONU, especialmente o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16.

PALAVRAS-CHAVE: Juizados Especiais; Cultura do litígio; Conciliação; Boa governança; Acesso à Justiça.

This article analyzes the culture of litigation and the challenges of conciliation within the scope of the Brazilian Small Claims Courts, from the perspective of good governance and the Judiciary's role as a promoter of social pacification. Thirty years after Law No. 9.099/1995, a litigation-centered model still prevails. Based on qualitative research and bibliographical review, the study identifies the need to strengthen the culture of mediation and conciliation as essential to the effectiveness of justice and to achieving the UN 2030 Agenda, particularly Sustainable Development Goal 16.

KEYWORDS: Small Claims Courts; Litigation culture; Conciliation; Good governance; Access to justice.

INTRODUÇÃO

A promulgação da Lei nº 9.099/1995 representou um marco na democratização do acesso à Justiça brasileira. Inspirada em princípios como oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, a lei instituiu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, aproximando o Poder Judiciário do cidadão comum.

Trinta anos após sua criação, contudo, nota-se que o sistema ainda enfrenta desafios estruturais e culturais. A litigiosidade excessiva, o número elevado de processos e a resistência à conciliação indicam que a cultura do litígio permanece enraizada, em contraste com os objetivos originais da norma.

O presente estudo parte da hipótese de que a consolidação da boa governança judicial depende da mudança dessa cultura, mediante o fortalecimento da mediação e da conciliação como instrumentos de efetividade da Justiça e de eficiência institucional.

1 A CULTURA DO LITÍGIO E A NECESSIDADE DE TRANSFORMAÇÃO

O Brasil figura entre os países com maior número de ações judiciais per capita. Segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), mais de 75 milhões de processos tramitam simultaneamente no Judiciário brasileiro (CNJ, *Justiça em Números*, 2024).

Essa realidade decorre de fatores como a gratuidade da Justiça, a facilidade de acesso aos Juizados Especiais, a falta de educação jurídica da população e, sobretudo, a crença de que apenas o Estado-juiz é capaz de solucionar conflitos.

Como ensinam Cappelletti e Garth (1988), o verdadeiro acesso à Justiça não se limita à porta do Judiciário, mas à capacidade de resolução efetiva e justa dos conflitos sociais. O excesso de litigância, além de sobrecarregar o sistema,

desvia sua função primordial: garantir direitos fundamentais e pacificar a sociedade.

2 OS JUIZADOS ESPECIAIS E A LEI Nº 9.099/1995: AVANÇOS E DESAFIOS

Os Juizados Especiais nasceram da necessidade de simplificar o processo judicial e garantir uma Justiça acessível. Contudo, ao longo do tempo, transformaram-se em um canal de demandas de massa, muitas delas repetitivas ou abusivas.

O princípio da oralidade e a dispensa de advogado em causas de menor valor tornaram-se estímulos à judicialização de questões que poderiam ser resolvidas por meios extrajudiciais. A prática demonstrou que empresas, especialmente as do setor bancário e de telefonia, passaram a utilizar o JEC como um "serviço de atendimento ao consumidor" judicializado.

A opção sistemática pelo não acordo, mesmo com o suporte da Lei nº 13.140/2015, evidencia um comportamento cultural de resistência à autocomposição. Em parte, essa resistência decorre da vulgarização dos pedidos de danos morais, que passaram a receber interpretações distintas e, muitas vezes, desproporcionais. Tal fenômeno contribui para a manutenção de um cenário de litigiosidade excessiva, desvirtuando o propósito original dos Juizados Especiais: a pacificação social e a solução célere dos conflitos.

3 O PAPEL DO JUDICIÁRIO NA PROMOÇÃO DA BOA GOVERNANÇA

A boa governança, conceito originário da administração pública e corporativa, refere-se à gestão ética, transparente e responsável das instituições. Quando aplicada ao Poder Judiciário, traduz-se na imparcialidade, eficiência e transparência dos atos judiciais.

Conforme Rodrigues (2025), "um Judiciário forte e independente é condição indispensável à construção de uma sociedade justa e democrática". A governança judicial pressupõe mecanismos de controle, prestação de contas e estímulo à resolução pacífica de conflitos.

No contexto da Agenda 2030 da ONU, o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16 prevê a construção de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas, além de assegurar o acesso à Justiça para todos (ONU, 2015). A mediação e a conciliação são instrumentos essenciais para atingir essas metas, promovendo eficiência, cidadania e inclusão social.

A Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação) e o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015) consolidaram a autocomposição como política pública de pacificação social, reforçando a necessidade de mudança cultural dentro e fora do Judiciário.

4 A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO COMO INSTRUMENTOS DE BOA GOVERNANÇA JUDICIAL

A conciliação, ao privilegiar o diálogo e a corresponsabilidade, contribui para a eficiência institucional e para a redução de custos processuais. Segundo o CNJ (2023), cada processo judicial custa em média R\$ 2.300,00 aos

cofres públicos, o que evidencia a importância econômica das soluções extrajudiciais.

A mediação favorece a sustentabilidade das relações sociais e empresariais, reforçando o compromisso ético entre as partes e o papel do Judiciário como promotor de cidadania. Nos Juizados Especiais, a conciliação deveria ser a regra, e não a exceção. Para que isso ocorra, é indispensável investir em capacitação de mediadores, valorização dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e campanhas de conscientização social.

A experiência internacional mostra que países como Estados Unidos e Canadá resolvem mais de 90% dos conflitos por meio da mediação, sem judicialização (MENKEL-MEADOW, 2018). O Brasil, ao contrário, ainda carece de uma cultura de diálogo que fortaleça a confiança nas soluções autocompositivas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise demonstra que a cultura do litígio constitui um dos maiores obstáculos à boa governança e à eficiência do sistema de Justiça. Embora os Juizados Especiais tenham representado um avanço na democratização do acesso, sua efetividade depende de uma transformação cultural que privilegie o consenso em detrimento do confronto.

A adoção efetiva de práticas de mediação e conciliação, associadas a políticas de governança e *compliance* judicial, constitui o caminho mais seguro para reduzir a litigiosidade e fortalecer o Estado Democrático de Direito. Promover uma Justiça mais dialógica, transparente e acessível é, portanto, não apenas

uma meta institucional, mas um dever constitucional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS INTERNACIONAIS. *Função de Compliance*. Brasília, 2004.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Manual de Supervisão Bancária*. Brasília, 2002.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

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

BRASIL. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Dispõe sobre a mediação entre particulares. *Diário Oficial da União*, Brasília, 29 jun. 2015.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988.

CANDELORO, Ana Paula P. *Compliance 360º: riscos, conflitos e vaidades no mundo corporativo*. 2. ed. São Paulo: Edição dos Autores, 2015.

COIMBRA, Marcelo de Aguiar; MANZI, Vanessa Alessi. *Manual de Compliance: preservando a boa governança e a integridade das organizações*. São Paulo: Atlas, 2010.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024*. Brasília: CNJ, 2024.

MENKEL-MEADOW, Carrie. *Mediation, negotiation and conflict management*. New York: Routledge, 2018.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. Nova York: ONU, 2015.

RODRIGUES, Maria Lucia de Barros. *Papel do Judiciário em assegurar boa governança (compliance)*. São Paulo: UNINOVE, 2025.