

A Justiça Restaurativa como Facilitadora do Acesso à Justiça

Erik Dênio Gomes de Oliveira Filho (Universidade de Brasília - UnB; Faculdade Vidal de Limoeiro do Norte - FAVILI)

Alessandra Mabell Feliciano dos Santos (Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA)

Ramon Rebouças Nolasco de Oliveira (Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA)

Métodos Alternativos de Solução de Demandas Judiciais

RESUMO

Este trabalho objetiva analisar o papel da Justiça Restaurativa (JR) como alternativa facilitadora do acesso à justiça. O ensaio justifica-se especialmente no cenário em que se encontra a sociedade brasileira, impactada pela sobrecarga do Sistema Judiciário em função de uma explosão de litigiosidade. Para tanto, realizou-se busca no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), utilizando exatamente os termos “Justiça Restaurativa” e (AND) “Acesso à justiça”, em português e revisados por pares, resultando em um *corpus* de 14 trabalhos publicados entre 2012 e 2024. A primeira seção do ensaio dedica-se a demonstrar, a partir dessa revisão, como a Justiça Restaurativa, ao recentrar a vítima e a comunidade, amplia o acesso à justiça de forma substantiva, deslocando o enfoque do caso para a relação e humanizando o tratamento de conflitos. Os resultados indicam que a JR se mostra especialmente promissora em contextos nos quais a lógica retributiva encontra maiores limitações, e que sua institucionalização responsável pode contribuir para aliviar a sobrecarga judicial, desde que preservado seu *ethos* participativo e reparatório. A segunda seção examina o potencial da JR como apoio ao sistema judicial, propondo a noção de celeridade qualificada, isto é, rapidez acompanhada de qualidade participativa, reparação verificável e prevenção de recorrências. Para tanto, foram sistematizadas proposições de indicadores para orientar programas institucionais sem reduzir a JR a mero instrumento gerencial ou a um meio de aceleração de processos e de produção de indicadores quantitativos.

Palavras-Chave: Acesso à Justiça; Justiça Restaurativa; Métodos Adequados; Tratamento de Conflitos



ABSTRACT

This paper analyzes the role of Restorative Justice (RJ) as a facilitating alternative to access to justice. The essay is justified in the Brazilian context, marked by judicial overload and an explosion of litigation. A literature search was conducted in the CAPES Portal of Journals using the exact terms “Justiça Restaurativa” and “Acesso à justiça,” restricted to Portuguese peer-reviewed publications, resulting in a corpus of 14 works published between 2012 and 2024. The first section discusses how RJ, by recentering the victim and the community, expands access to justice in a substantive way, shifting the focus from the case to the relationship and humanizing conflict resolution. The findings indicate that RJ is especially promising in contexts where the retributive logic faces greater limitations, and that responsible institutionalization can contribute to alleviating judicial overload, provided its participatory and reparative ethos is preserved. The second section examines the potential of RJ as support to the judicial system, advancing the notion of qualified celerity, that is, speed accompanied by participatory quality, verifiable reparation, and prevention of recurrences. To this end, a set of indicators is proposed to guide institutional programs without reducing RJ to a mere managerial tool or a mechanism for accelerating proceedings and producing quantitative outputs.

Keywords: Access to Justice; Restorative Justice; Adequate Methods; Conflict Resolution

Introdução

A discussão contemporânea sobre acesso à justiça no Brasil desafia leituras estritamente procedimentais. Desde a formulação clássica de Cappelletti e Garth (1988), o acesso é compreendido como direito fundamental que exige igualdade de oportunidades e resultados socialmente justos, o que não se esgota no simples ingresso em juízo. O contexto brasileiro recente, atravessado por sobrecarga institucional e pela explosão de litigiosidade, reclama uma reinterpretação que considere a dimensão subjetiva dos conflitos, a agência das comunidades e a necessidade de respostas efetivas, eficientes e participativas, em sintonia com o diagnóstico de crescimento da litigância apontado por Takahashi (2022).

Nesse horizonte, a Justiça Restaurativa (JR) é tomada menos como expediente instrumental e mais como referência normativa, metodológica e ética capaz de ressignificar o próprio sentido de acesso à justiça. Ao recentrar a reparação de danos, a responsabilização ativa e o restabelecimento de vínculos comunitários, a JR desloca o foco de um paradigma exclusivamente punitivo para arranjos de cuidado e recomposição, em linha com a virada proposta por Zehr, para quem é necessário “trocar as lentes” a fim de enxergar o crime e a justiça a partir da reparação e do diálogo (Zehr, 2008). Essa chave hermenêutica dialoga com



diretrizes nacionais de política judiciária, notadamente a Resolução nº 225/2016 do Conselho Nacional de Justiça, que incentiva o desenvolvimento de práticas restaurativas com salvaguardas procedimentais e qualificação técnica.

Este trabalho tem como objetivo analisar o papel da Justiça Restaurativa (JR) como alternativa facilitadora do acesso à justiça. Para realizar esse objetivo geral, o ensaio se organiza em duas frentes. A primeira seção discute a JR enquanto via de ampliação substantiva do acesso, evidenciando como práticas orientadas por escuta qualificada, protagonismo das partes e recomposição de vínculos podem produzir resultados transformadores em contextos de alta densidade relacional.

A segunda seção examina o potencial da JR como apoio ao sistema judicial, propondo a noção de celeridade qualificada, isto é, rapidez acompanhada de densidade participativa, reparação verificável e prevenção de recorrências, e apresentando salvaguardas e indicadores para orientar programas institucionais sem reduzir a JR a instrumento de produtividade. Essa abordagem se ancora no desenho multiportas, que propõe a utilização de diferentes métodos de abordagens de conflitos, conforme a natureza da controvérsia (Bezerra Júnior, 2019) e em leituras processuais contemporâneas que subordinam a eficiência à efetividade e às garantias, com destaque para a discussão de métodos adequados à luz do CPC e para a perspectiva neoinstrumentalista (Gama; Medeiros, 2017; Cambi; Corrales, 2018), além das contribuições sobre desenho de sistemas de disputas aplicáveis a políticas públicas de justiça consensual (Faleck, 2014).

Buscando a interseção entre ambas temáticas, no dia 28 de Maio de 2025, foi realizada uma Revisão de Literatura utilizando o Portal de Periódicos da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), contendo exatamente os termos “Justiça Restaurativa” e “Acesso à justiça” e empregando o operador booleano “AND”. Foram aplicados como filtros para refinar o resultado da pesquisa, trabalhos publicados em língua portuguesa e revisados por pares, chegando a um resultado final de 14 trabalhos¹, publicados entre 2011 e 2024, que podem ser visualizados na tabela a seguir, apresentados na ordem disponibilizada no próprio portal da CAPES.

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília		 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 Administração da Justiça
 Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	

Quadro 1 - Artigos selecionados para a revisão bibliográfica

Título do Artigo	Autore(s)	Ano
Sobre justiça restaurativa e fraternidade: qualificando o acesso à justiça	Camila De Cerqueira Silva Macário; Gabriela Maia Rebouças	2018
A justiça restaurativa enquanto estratégia de acesso à justiça e desjudicialização de conflitos escolares	Alexandra Moro Caricilli Botasso; Aline Ouriques Freire Fernandes	2022
Análise entre a justiça restaurativa e a justiça retributiva: o acesso à justiça como instrumento assegurador dos direitos da personalidade das vítimas de violência doméstica	Verena Dias Barboza Munhoz	2024
Efetivação do direito de Acesso à justiça: a justiça restaurativa como um caminho alternativo na resolução de conflitos no processo penal	Daniela Carvalho Almeida da Costa; Raphaela Maria Nascimento Lima	2023
O panorama dos direitos humanos no acesso à justiça pela via dos direitos sociais: a justiça restaurativa trabalhista uma realidade possível?	Jaqueline Beatriz Griebler; Rosane Teresinha Carvalho Porto; Tânia Regina Silva Reckziegel	2020
Aplicação da inteligência artificial nos conflitos submetidos à justiça restaurativa: (im) possibilidade	Fernando Nogueira Bebianco	2022
Acesso à justiça: perspectivas críticas a partir da justiça comunitária andina	Jackson da Silva Leal; Lucas Machado Fagundes	2012
Métodos adequados de solução de conflitos da justiça restaurativa frente ao novo código de processo civil	Guilherme Calmon Nogueira da Gama; Maria Lúcia Medeiros	2017
A justiça restaurativa no processo penal brasileiro: a prática restaurativa da mediação vítima-ofensor como forma de resolução de conflitos criminais	Cláudio Daniel De Souza; Luan Christ Rodrigues; Sérgio Urquhart de Cademartori	2023
Compromisso de ajustamento de conduta como mecanismo de solução dos conflitos ambientais na perspectiva da justiça restaurativa	Mary Lúcia Andrade Correia; Eduardo Rocha Dias	2016
Neoinstrumentalismo do processo? - expansão dos métodos atípicos de resoluções de conflitos	Eduardo Cambi; Eluane de Lima Corrales	2018
Da escola ao poder judiciário: reflexões sobre o bullying escolar e a judicialização de conflitos infanto-juvenis	Adriana Goulart de Sena Orsini; Lucas Jeronimo Ribeiro da Silva	2016
Pluralismo jurídico: uma ponte de aproximação entre a comunidade e a justiça restaurativa	Grasiele Costa Tiscoski Antunes; Antônio Carlos Wolkmer	2024

Fonte: Desenvolvido pelos autores a partir do Portal de Periódicos CAPES (2025).

Os textos foram analisados em sua integralidade, sendo possível delinear, após a leitura, quatro campos mínimos, comuns a todos, ainda que da apresentação de diferentes resultados e críticas, quais sejam: conceituação do acesso à justiça alinhado às práticas restaurativas; delineamento de práticas; salvaguardas procedimentais; e tipos de resultados descritos (reparação, prevenção, satisfação e desjudicialização). Além desses pontos comuns, buscou-se

aproximar a análise também quanto aos objetos dos referidos estudos e desenhos de intervenção (escolas, convivência infantojuvenil, processo penal, mediação vítima ofensor, violência doméstica e direitos sociais). Dentro de cada um desses espectros, apresentamos convergências e divergências da literatura quanto aos princípios, arranjos procedimentais, formas de participação e indicadores de resultados.

A Justiça Restaurativa enquanto acesso à justiça segundo a Revisão de Literatura

A discussão contemporânea sobre acesso à justiça, em especial no Brasil, desafia abordagens que permaneçam circunscritas a uma noção meramente procedimental. Desde a formulação clássica de Cappelletti e Garth (1988), a exigência de que o acesso seja igualitário e orientado a resultados socialmente justos não se esgota no ingresso formal em juízo. O quadro brasileiro recente, fortemente marcado pela sobrecarga judicial e pelas assimetrias de acesso, pede uma reinterpretação que considere, ao mesmo tempo, a dimensão subjetiva dos conflitos, a agência das comunidades e a necessidade de respostas efetivas, eficientes e participativas.

A Justiça Restaurativa, nesse horizonte, é tomada não como simples alternativa instrumental, mas como referência normativa, metodológica e ética para ressignificar o próprio sentido de acesso à justiça, ao recolocar no centro a reparação de danos, a responsabilização ativa e o restabelecimento de vínculos comunitários.

A chave hermenêutica citada neste trabalho aparece com clareza no conjunto dos quatorze trabalhos mapeados. Ainda que partam de objetos diversos, como conflitos escolares, violência doméstica, processo penal, direitos sociais e questões ambientais, todos, de alguma maneira, chegam à conclusão de que o acesso à justiça envolve qualidade de escuta, protagonismo das partes, abertura a arranjos consensuais e capacidade de produzir resultados transformadores.

Em termos de desenho institucional (Feleck, 2014), a Justiça Restaurativa opera como contrapeso a um modelo fortemente retributivo, que tende a priorizar a resposta estatal punitiva e a marginalizar formas de participação das pessoas diretamente afetadas pelo conflito. Nesse sentido, a seção evidencia duas teses complementares. A primeira, teórica, afirma que a Justiça Restaurativa amplia o acesso à justiça ao recompor a centralidade da vítima e da comunidade, bem como ao deslocar a ênfase do “caso” para a relação. A segunda, aplicada, sustenta que práticas restaurativas, quando ancoradas em diretrizes institucionais adequadas, podem funcionar como dispositivos de desjudicialização responsável, favorecendo celeridade qualificada, sem reduzir a JR a um instrumento de gestão de metas.

Diante disso, “acesso” deixa de significar apenas franqueamento a canais judiciais e passa a significar o tratamento de conflitos por uma perspectiva de ingresso, permanência e saída com sentido, isto é, percursos em que os sujeitos intervenientes são ouvidos, suas



necessidades são mapeadas e os resultados são orientados por parâmetros de recomposição e responsabilização.

Essa ampliação se aproxima de nossa síntese interpretativa da revisão de literatura que trata do contraste entre o acesso formal/procedimental e o que chamamos aqui de “acesso substantivo”, que desloca a finalidade do sistema de justiça para além de respostas meramente sancionatórias, aproximando-as de práticas de cuidado, reconhecimento e recomposição de vínculos, permitindo que a parte compreenda o processo, tenha participação efetiva e suas necessidades reconhecidas. A bibliografia revisada indica que tal ampliação é especialmente promissora em contextos de alta densidade relacional, como escolas, famílias e espaços comunitários, nos quais a persistência do vínculo exige soluções que não aprofundem a ruptura.

A Justiça Restaurativa se situa, então no interior de um pluralismo jurídico de base comunitária, como ponte de aproximação entre a comunidade e a justiça estatal, realçando que a JR se estrutura como modelo ressocializador e humano e que aposta na transformação social a partir da participação das partes e da comunidade.

De forma prática, a JR “vale-se da oportunidade que surge no conflito entre as partes para criar acesso à justiça” (Antunes; Wolkmer, 2024, p. 10) e essa aposta desloca o foco exclusivo do interesse estatal para uma perspectiva inclusiva, aberta e holística. Portanto, a JR “não é uma imposição dogmática e fechada, mas uma proposta estimuladora em constante redefinição” (Antunes; Wolkmer, 2024, p. 10), algo que se vincula diretamente à ideia de acesso como processo dialógico e situado. Ao enfatizar essa matriz, o artigo oferece uma moldura epistêmica para a nossa seção, que não compreende o acesso como porta de entrada, mas como processo.

Por essa mesma razão que as tentativas de atrelar a JR ao Judiciário são, por muitas vezes, infrutíferas, haja vista que, “apesar dos esforços do Poder Judiciário na consolidação de uma Justiça Restaurativa horizontal e democratizada, aberta à participação das partes e da comunidade, seu desenvolvimento é institucionalizado e vertical” (Andrade, 2018, p. 161). A advertência é valiosa para esta seção, porque lembra que ampliar o acesso não significa replicar, em chave restaurativa, um modo de funcionamento verticalizado, mas garantir arranjos procedimentais que preservem protagonismo, escuta e negociação genuína.

A implementação da justiça restaurativa não se limita a uma mudança de método dentro do sistema jurídico, ela propõe uma transformação mais ampla, que desafia a lógica tradicional de punição e abre espaço para uma nova cultura de resolução de conflitos. Ao invés de reforçar o binômio crime-castigo (Achutti, 2013, p. 178) essa abordagem busca redistribuir o poder entre os envolvidos, promovendo uma escuta ativa e uma responsabilização que não marginaliza.

Essa perspectiva está profundamente conectada à ideia de acesso à justiça como participação qualificada, onde os sujeitos deixam de ser meros objetos do processo e passam a ocupar um lugar central na construção de caminhos para a solução de suas controvérsias. Essa



lógica atravessa diferentes contextos, como os debates sobre violência nas escolas, conflitos familiares e práticas penais, revelando um fio comum: a valorização da experiência vivida como ponto de partida para a justiça.

Nesse mesmo horizonte, é possível identificar práticas que fortalecem a dimensão empírica dessa proposta. Ao devolver protagonismo às partes envolvidas, o processo deixa de ser guiado exclusivamente por códigos e passa a ser moldado pelas narrativas dos próprios sujeitos. Essa inversão de perspectiva redefine o sentido do acesso à justiça, pois não se trata apenas de garantir entrada formal no sistema, mas de assegurar que essa entrada seja acompanhada de escuta, participação e corresponsabilidade. O modelo restaurativo, nesse sentido, não é apenas uma alternativa processual (e não deve ser tratada como tal), mas uma prática que orienta decisões compartilhadas e sensíveis à complexidade dos conflitos humanos.

A literatura indica seu uso em experiências e contextos diversos, por exemplo, os textos sobre escolas convergem em um ponto: a Justiça Restaurativa pode oferecer rotas de cuidado e responsabilização que evitem a judicialização precoce de conflitos infantojuvenis, sem banalizar condutas que demandam intervenção protetiva. Botasso e Fernandes (2022) defendem a JR como estratégia de acesso extrajudicial em conflitos escolares, com enfoque em círculos restaurativos, mediações e práticas de fortalecimento comunitário, destacando que o sistema multiportas amplia soluções adequadas para a realidade das escolas, em sintonia com a diretriz de tratar desentendimentos com instrumentos que preservem vínculos e reconheçam necessidades.

Orsini e Silva (2016), ao refletirem sobre bullying e judicialização, reforçam a pertinência de mecanismos de mediação e JR para responder a conflitos com forte densidade relacional, de modo a articular o dever de proteção com a preservação da convivência escolar. Em ambos os casos, o acesso é compreendido como capacidade de o sistema oferecer resposta que faça sentido para sujeitos jovens, famílias e comunidade escolar, sem saturar o Judiciário.

Na seara penal, os trabalhos de Costa e Lima (2023), bem como Souza, Rodrigues e Cademartori (2023), assumem a JR como caminho alternativo para abordar conflitos no processo penal com maior celeridade qualificada e com aberturas participativas, em contraste com a sobrecarga de varas criminais e com a tendência à produção de respostas padronizadas. Eles sustentam que a lógica restaurativa reconfigura a função jurisdicional ao priorizar diálogo, escuta e corresponsabilização, movendo o foco da pena para acordos que contemplem necessidades da vítima, do ofensor e da comunidade. Essa inflexão não “privatiza” o conflito, mas o reconecta ao tecido social afetado, o que de novo amplia o sentido de acesso.

De forma mais específica, no tema violência doméstica, Munhoz (2024) propõe que a JR pode ser mobilizada de modo complementar às respostas penais, desde que com critérios rigorosos de elegibilidade, proteção e consentimento informado. A literatura internacional e nacional é prudente neste campo, justamente porque as assimetrias de poder e os riscos de



revitimização são elevados. Dessa forma, entende-se que, onde houver condições de segurança, transparência de propósito e apoio comunitário, práticas restaurativas podem contribuir para recomposição, responsabilização e prevenção de reincidência, sem substituir a proteção estatal. A ênfase na participação, por sua vez, exige atenção às condições dessa participação, de forma a assegurar que o acesso não se converta em imposição velada de acordos.

Já a respeito da garantia e acesso a direitos sociais, Griebler, Porto e Reckziegel (2020), abrem um campo menos explorado pela JR no Brasil, ao estudar a hipótese de JR trabalhista como via de efetivação de direitos e humanização de respostas em litígios do trabalho, enquanto o texto de Correia e Dias (2016) examina o Compromisso de Ajustamento de Conduta como mecanismo de solução de conflitos ambientais sob perspectiva restaurativa.

Ambos sugerem como JR pode organizar pactos coletivos e compromissos de recomposição que não dependem exclusivamente de tutela jurisdicional, e como esses arranjos podem alargar o acesso à justiça na sua dimensão coletiva. A chave analítica aqui é o cuidado com riscos de instrumentalização, o que este trabalho aborda na seção seguinte, ao diferenciar celeridade de celeridade qualificada.

No debate processual e de políticas públicas, Cambi e Corrales (2018) discutem a expansão de métodos alternativos de resolução de controvérsias no contexto do neoprocessualismo, leitura que se articula com Gama e Medeiros (2017) sobre métodos adequados à luz do Código de Processo Civil de 2015. Ambos os textos ajudam a posicionar a JR na arquitetura multiportas, valorizando consonâncias entre diretrizes constitucionais, desenho procedimental e práticas restaurativas (Feleck, 2014).

Ao mesmo tempo, há de se lembrar a problemática já apresentada sobre a verticalização institucional e uma “positivação vazia” de práticas restaurativas, que poderia minar seu núcleo participativo e os próprios fundamentos da JR. Por isso ganha força na literatura a exigência de capacitadores institucionais: formação de facilitadores, protocolos de encaminhamento, garantias procedimentais, desenho de espaços seguros e monitoramento de resultados voltados à prevenção de danos (Antunes; Wolkmer, 2024; Gama; Medeiros, 2017; Cambi; Corrales, 2018; Fleck, 2014).

A literatura também toca questões tecnológicas. Bebian (2022) discute a possibilidade de uso de inteligência artificial em práticas restaurativas, tema que suscita uma tensão intrínseca entre escalabilidade e humanização. A hipótese de suporte tecnológico pode favorecer eficiência e gestão de dados, mas exige calibrações éticas rigorosas, para que encontros exclusivamente remotos não degradem a qualidade relacional que sustenta a JR. Esse debate se articula com a nossa proposta de celeridade qualificada, já que a eficiência em justiça restaurativa não pode ser medida por tempo médio de encerramento de casos, ou pela simples facilidade em realizar encontros virtuais, mas por capacidade de alcançar acordos responsáveis, prevenir danos e restaurar vínculos.



A partir dessa discussão, sustenta-se aqui que a JR enquanto acesso à justiça significa, no mínimo, quatro compromissos. Primeiro, compromisso com efetividade, não como sinônimo de soluções ou metas de produtividade, mas como capacidade de reduzir danos, reparar vítimas, responsabilizar ofensores e prevenir recorrências, em sintonia com as situações concretas. Segundo, compromisso com eficiência como uso proporcional de recursos e desenho de processos que ocorram sem suprimir diálogo, cuidado e garantias. Terceiro, compromisso com participação de quem vivencia o conflito, sem assimetrias que viciei o consentimento ou apaguem vulnerabilidades. E, por fim, compromisso com justiça cognitiva, que é a abertura a formas plurais de produzir sentido jurídico, aproximando o direito de saberes e práticas sociais, sem renunciar a critérios públicos de controle.

Em síntese, a literatura revisada autoriza afirmar que a Justiça Restaurativa enquanto acesso é uma arquitetura de participação responsável, cujo sucesso depende tanto do desenho institucional e normativo quanto da ética processual e profissional. As convergências nos diferentes recortes empíricos reforçam um núcleo comum de valores, enquanto as divergências e cautelas, sobretudo no campo da violência doméstica e das inovações tecnológicas, impedem leituras ingênuas ou meramente gerenciais da JR como uma panaceia. No restante do trabalho, exploraremos como essa arquitetura pode impulsionar o Judiciário sem instrumentalizar a JR como simples atalho para celeridade, ou seja, como consolidar celeridade qualificada a partir de estruturas institucionais, protocolos e métricas que preservem o coração restaurativo que fundamenta essas práticas.

Para abrir esse caminho, guardamos, como guia de método, a lembrança de que o acesso restaurativo pede protagonismo, pluralismo e transformação cultural, e que a reconfiguração e ampliação do acesso à justiça por meios autocompositivos comunitários têm potencial para romper com o tradicional sistema de acesso ao Judiciário e devolver protagonismo às partes, desde que as instituições públicas estejam preparadas para sustentar, com responsabilidade, essa prometida mudança de paradigma.

É Possível Pensar numa Celeridade Judicial Qualificada?

A aproximação entre Justiça Restaurativa e sistema de justiça ainda demanda a propositura da integração de práticas restaurativas sem esvaziá-las. O núcleo dessa integração é a ideia de celeridade qualificada, aqui desenvolvida. Isto é, rapidez acompanhada de participação efetiva, reparação verificável e prevenção de recorrências. Em lugar de tratar a JR como um atalho para a extinção de feitos, defende-se uma dupla fidelidade, de um lado os princípios restaurativos, centralidade da vítima, responsabilização não estigmatizante, envolvimento comunitário, de outro o *design* institucional que assegure garantias, monitoramento e transparência.

 Programa de Pós-graduação em Administração UFPB	 IBEPES INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 PPGD	 Universidade Potiguar
 IESB Centro Universitário	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE D COIMBRA	 DGPJ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
 GPJus Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg Linguagem, Instituições e Organizações	

A moldura normativa que legitima esse arranjo provém inclusive do relatório final dos trabalhos da comissão de juristas responsável pela revisão e atualização do Código Civil e da arquitetura multiportas, com a exigência de correspondência entre a natureza do conflito e o método empregado, bem como da adequação da “responsabilidade civil [...] para que seja compreendida como um sistema de gestão de riscos e de restauração” buscando funções preventivas e pedagógicas (Brasil, 2024, p. 289).

Não obstante, institucionalização de programas de JR deve priorizar triagem e encaminhamento pautados por elegibilidade substantiva, evitando adesões forçadas por metas administrativas. Essa cautela é especialmente relevante em contextos com assimetrias de poder e risco de revitimização, já explorados na seção anterior, nos quais esses possíveis programas precisam operar como garantia, e não como captura. No entanto, ainda resta pensar indicadores ou critérios para a aplicação ou avaliação da aplicação de programas que promovam a JR como acesso à justiça dentro do Judiciário.

2.1 Indicadores de celeridade qualificada e de prevenção de recorrências

A adoção de indicadores para programas de JR não pressupõe padronização, mas algum grau de comparação de equivalência entre processos, meios e fins, com eficiência subordinada à efetividade e às garantias (Gama; Medeiros, 2017; Cambi; Corrales, 2018). Esses indicadores não funcionam, portanto, como metas a serem alcançadas ou manuais a serem seguidos, propõem-se como um sistema de orientação à prática, calibrando salvaguardas e preservando o núcleo participativo e reparatório da JR.

2.1.1 Tempo de Ciclo por Etapa

O tempo de ciclo por etapa consideraria a duração de cada fase do percurso restaurativo, convite, contato, preparação das práticas, encontro principal (e possíveis continuidades), formalização do acordo e verificação inicial do cumprimento. Esse recorte por etapa permite localizar gargalos sem induzir atalhos de baixa qualidade e acompanhar os casos que estivessem sendo assistidos pelo programa de acordo com cada fase.

Essa operacionalização permite marcos datados e, em consequência, estatísticas de dispersão, permitindo perceber se há alguma fase que gera maior afastamento ou aproximação das partes para com o processo restaurativo. Dentro do aspecto de desenho de um sistema de justiça (Feleck, 2014), em se tratando de um sistema autocompositivo e dialógico, essa comparação entre processos iria possibilitar intervenções em agenda, logística e alocação de



equipe, em coerência com a ideia de adequação de meios a fins e com a recusa ao produtivismo cego (Gama; Medeiros, 2017; Cambi; Corrales, 2018).

Não se defende, no entanto, a delimitação do tempo (mínimo, médio ou máximo) para avaliação da qualidade ou celeridade do processo. Em se tratando de uma celeridade qualificada, o acesso à justiça por uma via alternativa por meio de um programa de JR já se enquadraria num aproveitamento de tempo, dada a mitigação da litigiosidade em juízo.

2.1.2 Taxa de Acordos Substantivos

A taxa de acordos substantivos distingue encerramentos formais de resultados com densidade reparatória. Considera-se substantivo o acordo que articula, de modo proporcional, ao menos uma medida de reparação às partes, uma reparação comunitária e uma providência de prevenção. A aferição exige classificar cláusulas nessas dimensões e verificar coerência com o dano identificado.

Em obrigações alinhadas a essas demandas, cronogramas e critérios de verificação fortalecem executabilidade e transparência, prevenindo reingressos que corroem a confiança institucional (Correia; Dias, 2016). Há de se ressaltar que acordos que não consigam articular essas três esferas, não se tornam, em razão disso, infrutíferos, desde que do seu cumprimento. Cumprimento esse, cuja verificação também compreende outro critério.

2.1.3 Cumprimento Integral e Tempestivo

O cumprimento integral e tempestivo materializa o desfecho do acordo e incentiva redação verificável por parte do facilitador. Cada obrigação deve vir com prazo mensurável e forma de verificação. Sugere-se, a título de exemplo, a classificação entre “integral no prazo”, “integral fora do prazo”, “parcial” e “descumprido”, para oferecer um retrato realista da execução.

2.1.4 Satisfação e Percepção de Justiça

A legitimidade vivida do procedimento solicita medir possível satisfação ou insatisfação com o processo e com o resultado, incluindo escuta, compreensão, segurança e respeito. Sugere-se que isso seja realizado em três etapas, sendo a primeira delas durante o próprio processo. Em seguida, logo após o encerramento, sugere-se uma autoavaliação, com espaço para partilha de suas observações sobre o processo de facilitação, tanto sobre si, quanto dos demais participantes, fazendo inclusive apontamentos com críticas e sugestões. Por fim, é importante



ser feita também uma verificação tardia, por exemplo, após a conferência do cumprimento dos acordos.

A análise dessa satisfação, inclusive, deve ser transversal, respeitando as considerações dos participantes ao longo das etapas. Em razão disso, não se propõe cruzamentos com a taxa de acordos, a não ser que sejam firmados em conformidade com o que sugerimos enquanto “acordos substantivos”, porque satisfação elevada com acordos pouco densos indica risco de empobrecimento do conteúdo (Gama; Medeiros, 2017).

2.1.5 Recorrência do Conflito

A recorrência observa reaparição de controvérsias substancialmente semelhantes entre as mesmas partes ou na mesma instituição, em janelas definidas. Trata-se de indicador de prevenção e não se confunde com reincidência. Quando a recorrência cresce, a consequência da gestão é revisar medidas preventivas, reforçar acompanhamentos e ajustar fluxos, bem como revisitar o cumprimento dos acordos considerando sua integralidade e tempestividade.

O cruzamento com o “tempo de ciclo” pode revelar padrões importantes, sobre, por exemplo celeridades aparentes (não qualificadas), sem prevenção (sem acordos substantivos), tendem a devolver casos ao sistema, cabendo ainda ressaltar que a eficiência só tem valor jurídico quando caminha com efetividade e participação (Gama; Medeiros, 2017; Cambi; Corrales, 2018).

2.1.6 Proteção e Não Revitimização

Proteção e não revitimização compõem um bloco de garantias que acompanha incidentes relevantes, ameaças, constrangimentos, quebras de confidencialidade e assédios, além de cancelamentos por risco e acionamentos da rede protetiva. Defende-se que esses casos, por exemplo, envolvendo vítimas de violência doméstica, não sejam rejeitados, mas sim, tratados de forma a proteger a vítima, ajudando-a no processo de fortalecimento de sua participação na comunidade.

De maneira direta, a legitimidade de métodos dialógicos permanece condicionada à preservação de direitos de informação e segurança, no entanto, tendo em mente a possibilidade de acionar a comunidade, os programas que projetem o uso da JR no judiciário também podem buscar pela inclusão de trabalhos entre vítima e comunidade, sem o envolvimento do ofensor. Paralelamente, é importante destacar ainda que não se trata de afastar ou negar o as vias tradicionais de acesso à justiça, haja visto, inclusive, o campo social não estar alinhado com essa cultura (Macário; Rebouças, 2018), mas de apontar alternativas paralelas.



Esses seis indicadores desse ensaio constituem a proposição em construção de um sistema integrado que deve ser lido em ciclos periódicos de revisão. No entanto, as proposições e indicadores delineados nesta seção não constituem um receituário uniforme, porque cada conflito apresenta singularidades de contexto, de vulnerabilidade e de recursos institucionais. A utilidade desses parâmetros reside na sua função de bússola metodológica para balancear tempo e qualidade, ajustar fluxos quando surgem gargalos, reforçar garantias quando há risco e suspender ou redirecionar o percurso quando a proteção das partes assim o exigir.

Em programas de JR, a leitura integrada dos indicadores preserva consentimento, escuta qualificada, espaços seguros e verificação substantiva de reparação e prevenção, sob o princípio de adequação entre meios e fins que informa o sistema multiportas e a leitura neoinstrumentalista do processo. Em termos de política judiciária, celeridade qualificada significa medir transformação rastreável e prevenção de danos futuros, compatibilizando racionalidade de gestão com o *ethos* restaurativo que confere legitimidade social às práticas.

Conclusões e Recomendações

Os resultados da pesquisa, a partir da revisão de literatura, mostraram que o acesso à justiça exclusivamente por meio do modelo retributivo impõe obstáculos significativos ao efetivo acesso à justiça, como morosidade, revitimização e baixa resolutividade em sua execução. Isso se manifesta por diversos fatores, mas os mais citados são a morosidade em decorrência da sobrecarga do sistema de justiça e possíveis violações de direitos humanos e fundamentais dentro do próprio judiciário.

Além disso, entre os resultados, há um consenso de que conflitos em contextos envolvendo violência doméstica, conflitos escolares e disputas comunitárias beneficiam-se de uma abordagem restaurativa, mais adequada à complexidade das relações entre esses indivíduos, sobretudo, por sua capacidade de produzir reconciliação social, protagonismo das vítimas e reparação dos danos causados.

O acesso à justiça por meio da justiça restaurativa, descentraliza a figura do Estado como único detentor do poder de resposta à infração ou contravenção e humaniza o direito ao levar a concretização da justiça para além dos tribunais. Dentre os 14 resultados encontrados na pesquisa bibliográfica, foram visualizados diversos contextos em que a justiça restaurativa se apresenta enquanto opção eficaz em relação à justiça retributiva como facilitadora ao acesso à justiça. Os temas mais presentes incluem ambientes escolares, casos de violência doméstica e alternativa na abordagem de conflitos no âmbito do processo penal.

Dentre esses estudos, destacam-se trabalhos em que a Justiça restaurativa pode ser aplicada como um auxílio no processo penal, sustentando que sua adoção promove uma reconfiguração da função jurisdicional, ao deslocar o foco da penalização para o diálogo, a



escuta e a corresponsabilização. Nessa lógica, a efetivação do direito de acesso à justiça não se limita ao ingresso em juízo, mas implica também a possibilidade de um desfecho pacífico, célere e transformador dos conflitos.

Enquanto o olhar retributivo costuma focar nas questões de direito e em punir o agressor, a JR busca a reparação do dano e a reconstituição do vínculo dentro da comunidade atingida, ao trabalhar seu potencial na prevenção da reincidência, promovendo uma perspectiva mais humanizada. Por fim, destaca-se que essa prevenção não se limita à reiteração de práticas ofensoras, mas se estende à desjudicialização dos conflitos e à abordagem de dimensões que geralmente os processos judiciais tradicionais não conseguem contemplar. Alguns dos trabalhos destacam o uso da JR como técnica de desjudicialização de conflitos, mostrando como os círculos restaurativos podem ser usados em incidentes entre professores e alunos, fortalecendo os vínculos comunitários e promovendo uma cultura de paz.

Essa proposta reduz a dependência das sanções disciplinares tradicionais e amplia a percepção de pertencimento e responsabilidade coletiva. Apesar dessas contribuições, a literatura ainda carece de sistematizações que articulem, de forma mais profunda, os fundamentos teóricos da JR com os modelos contemporâneos de acesso à justiça. Parte da produção concentra-se em estudos de caso e aspectos normativos, sem necessariamente tensionar as premissas epistemológicas que sustentam cada paradigma. Nesse sentido, este ensaio propõe como contribuição a construção de um quadro analítico que compare, a partir da revisão de literatura realizada, os modelos de justiça retributiva e restaurativa à luz dos princípios de efetividade, eficiência e participação, para pensar situações de aplicabilidade que ampliem o acesso à justiça dentro das diretrizes da Resolução 225/2016 do CNJ.

Complementando esse diagnóstico, o percurso argumentativo do trabalho mostrou que integrar a Justiça Restaurativa ao sistema sem esvaziá-la depende de arranjos institucionais capazes de assegurar triagem cuidadosa, consentimento livre e informado, apoio psicossocial, desenho de espaços seguros e acompanhamento das obrigações. Essa integração é compatível com o processo civil cooperativo e com a lógica multiportas do CPC, desde que eficiência não seja tratada como fim em si, e sim como meio subordinado à efetividade e às garantias. A literatura examinada sugere que a celeridade qualificada nasce justamente desse equilíbrio, rapidez acompanhada de participação e de reparação verificável, algo que reduz retornos desnecessários ao Judiciário e amplia a confiança social nas respostas produzidas.

Para dar materialidade a essa agenda, o ensaio propôs um conjunto de indicadores e critérios de governança do programa, tempo de ciclo por etapa, taxa de acordos substantivos, satisfação e percepção de justiça, cumprimento integral e tempestivo, recorrência do conflito, qualidade da participação e proteção com não revitimização. Esses instrumentos não substituem o juízo profissional nem a negociação situada entre as partes, funcionam como bússola para calibrar processos, revelar gargalos, orientar formações e reforçar garantias. Seu propósito é



sustentar um regime de prestação de contas (*accountability*) que valorize a densidade reparatória e a prevenção de danos, evitando que a JR seja capturada por métricas meramente quantitativas.

Em chave propositiva, o trabalho também indicou que ampliar o acesso implica reconhecer arranjos policêntricos, articulando o Estado a práticas comunitárias de transformação de controvérsias, com atenção às diferenças culturais, linguísticas e territoriais. Essa articulação não diminui o papel estatal, redefine-o como garantia e como suporte para que acordos contextualmente significativos possam emergir em condições de segurança e de respeito a direitos. A territorialização de programas, a formação de facilitadores enraizados em contextos locais e a adoção de indicadores que captem reconciliação, reparação e prevenção, e não apenas volume e velocidade, aparecem como vetores de política pública consistentes com a promessa restaurativa.

Importa sublinhar que as proposições apresentadas não constituem um receituário uniforme. Cada conflito tem sua singularidade e cada comunidade dispõe de recursos institucionais e relacionais próprios, o que exige decisões proporcionais e calibradas. Os parâmetros aqui consolidados oferecem direção, não roteiro fechado. Servem para balancear tempo e qualidade, acionar salvaguardas quando houver risco, suspender ou redirecionar percursos quando a proteção das pessoas assim o exigir e, sobretudo, assegurar que a Justiça Restaurativa permaneça fiel à sua vocação de humanizar o tratamento de conflitos, expandindo o acesso à justiça para além do ingresso formal em juízo.

Como linha de pesquisa futura, recomenda-se sistematizar experiências de implementação que trabalhem com esses indicadores e relatem seus efeitos sobre confiança, satisfação, cumprimento e recorrência em diferentes contextos. Do ponto de vista normativo, sugere-se aprofundar o diálogo entre diretrizes de JR no Judiciário, desenho multiportas e atualização de institutos de responsabilidade, para consolidar uma orientação que privilegie prevenção, recomposição e funções pedagógicas sem renunciar ao controle público de legalidade. Em conclusão, a contribuição deste ensaio teórico está em mostrar que é possível compatibilizar desempenho institucional e integridade das práticas restaurativas, desde que a celeridade buscada seja qualificada e que o acesso seja mensurado substantivamente, centrado nas pessoas, nas comunidades e na restauração de vínculos.

Referências

Achutti, D. (2013). Justiça restaurativa no Brasil: Possibilidades a partir da experiência belga. *Civitas: Revista de Ciências Sociais*, 13(1), 178.



Andrade, V. R. P. (Coord.). (2018). *Pilotando a Justiça Restaurativa: O papel do Poder Judiciário*. Conselho Nacional de Justiça. Relatório Analítico Propositivo Justiça Pesquisa.

Antunes, G. C. T., & Wolkmer, A. C. (2024). Pluralismo jurídico: Uma ponte de aproximação entre a comunidade e a Justiça Restaurativa. *Revista Eletrônica Direito e Sociedade – REDES*. Universidade La Salle.

Bebiano, F. N. (2022). Aplicação da inteligência artificial nos conflitos submetidos à Justiça Restaurativa: (im)possibilidade. *Revista Eletrônica Direito e Política*.

Bezerra Júnior, J. A. (2019). *Política de consensualização de conflitos: o Núcleo de Práticas Jurídicas como espaço de acesso à justiça* (Tese de doutorado, Universidade de Brasília). Repositório Institucional da UnB. <https://repositorio.unb.br/handle/10482/35996>

Botasso, A. M. C., & Fernandes, A. O. F. (2022). A Justiça Restaurativa enquanto estratégia de acesso à justiça e desjudicialização de conflitos escolares. *Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos*. Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito.

Brasil. (2016). *Resolução nº 225, de maio de 2016*. Conselho Nacional de Justiça. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2289>

Brasil. (2024). *Anteprojeto de Reforma do Código Civil*. Senado Federal. Disponível em https://www12.senado.leg.br/assessoria-de-imprensa/arquivos/anteprojeto-codigo-civil-comissao-de-juristas-2023_2024.pdf

Cambi, E., & Corrales, E. L. (2018). Neoinstrumentalismo do processo? Expansão dos métodos atípicos de resoluções de conflitos. *Revista Eletrônica de Direito Processual*. Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Cappelletti, M., & Garth, B. (1988). *Acesso à Justiça*. Sergio Antonio Fabris Editor.

Correia, M. L. A., & Dias, E. R. (2016). Compromisso de ajustamento de conduta como mecanismo de solução dos conflitos ambientais na perspectiva da Justiça Restaurativa. *Revista Thesis Juris*. Universidade Nove de Julho.

Costa, D. C. A., & Lima, R. M. N. (2023). Efetivação do direito de acesso à justiça: A Justiça Restaurativa como um caminho alternativo na resolução de conflitos no processo penal. *Revista*



de Formas Consensuais de Solução de Conflitos. Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito.

Faleck, D. (2014). Desenho de sistemas de disputas no contexto da Justiça Federal: Uma introdução. In D. M. Gabbay & B. Takahashi (Coords.), *Justiça Federal: Inovações nos mecanismos consensuais de solução de conflitos* (pp. 229–251). Gazeta Jurídica.

Gama, G. C. N., & Medeiros, M. L. (2017). Métodos adequados de solução de conflitos da Justiça Restaurativa frente ao novo Código de Processo Civil. *Revista Quaestio Iuris*. Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Griebler, J. B., Porto, R. T. C., & Reckziegel, T. R. S. (2020). O panorama dos direitos humanos no acesso à justiça pela via dos direitos sociais: A Justiça Restaurativa trabalhista uma realidade possível? *Revista Cidadania e Acesso à Justiça*. Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito.

Leal, J. S., & Fagundes, L. M. (2012). Acesso à justiça: Perspectivas críticas a partir da justiça comunitária andina. *Revista de Direitos e Garantias Fundamentais*. Faculdade de Direito de Vitória.

Macário, C. C. S., & Rebouças, G. M. (2018). Sobre Justiça Restaurativa e fraternidade: Qualificando o acesso à justiça. *Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos*. Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito.

Munhoz, V. D. B. (2024). Análise entre a Justiça Restaurativa e a Justiça Retributiva: O acesso à justiça como instrumento assegurador dos direitos da personalidade das vítimas de violência doméstica. *Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos*. Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito.

Orsini, A. G. S., & Silva, L. J. R. (2016). Da escola ao Poder Judiciário: Reflexões sobre o bullying escolar e a judicialização de conflitos infanto-juvenis. *Revista Cidadania e Acesso à Justiça*. Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito.

Reis, A. R. S. (2022). Conhecimento científico como instrumento para a promoção de transformações sociais e jurídicas. *Revista Thesis Juris*. Universidade Nove de Julho.



Souza, C. D., Rodrigues, L. C., & Cademartori, S. U. (2023). A Justiça Restaurativa no processo penal brasileiro: A prática restaurativa da mediação vítima-ofensor como forma de resolução de conflitos criminais. *Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos*. Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito.

Takahashi, B. (2022). Galanter e a litigiosidade: Uma representação. In F. L. Yarshell et al. (Orgs.), *Acesso à justiça, direito e sociedade: Estudos em homenagem ao professor Marc Galanter*.

Zehr, H. (2008). *Trocando as lentes: Um novo foco sobre o crime e a justiça* (1ª ed.). Palas Athena.

Nota de final de texto

[1] Os resultados da pesquisa indicaram 17 resultados totais, no entanto, foram excluídas as duplicatas. Além disso, entre os resultados da Revisão de literatura, o texto de Alexandre Reis Siqueira Freire, *Conhecimento científico como instrumento para a promoção de transformações sociais e jurídicas* (2022), não foi considerado na análise por se tratar de um comentário editorial e não de um artigo científico completo, motivo pelo qual não integra o *corpus* de trabalhos revisados neste ensaio.

