

ESCOLA SUPERIOR DO PARLAMENTO CEARENSE - UNIPACE

INOVAÇÃO INSTITUCIONAL E ACESSO À JUSTIÇA NO PODER LEGISLATIVO CEARENSE

Jussara Alves Queiroz¹

Emília Alves de Castro²

RESUMO

Este trabalho analisa o papel inovador do Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (CPRC/ALECE) na promoção da cultura de paz e no fortalecimento do acesso à justiça. A pesquisa investiga como os métodos consensuais de resolução de conflitos contribuem para a transformação do paradigma adversarial tradicional. O estudo utiliza metodologia qualitativa, descritiva e exploratória, baseada em pesquisa bibliográfica, documental e estudo de caso. A fundamentação teórica aborda os conceitos de conflito e cultura de paz, com base em Galtung e Freire, além da teoria sobre acesso à justiça de Cappelletti e Garth. A análise do marco legal brasileiro, incluindo a Resolução CNJ nº 125/2010, o CPC/2015 e a Lei 13.140/2015, demonstra a evolução normativa. O estudo revela que o CPRC/ALECE representa experiência pioneira de inovação institucional no Poder Legislativo, com mais de 4.000 pessoas alcançadas, taxa de 84% nos acordos e 95% de satisfação dos usuários. A pesquisa conclui que modelos como o CPRC/ALECE podem ser replicados, representando importante ferramenta de política pública para construção de sociedade mais justa e pacífica.

Palavras-chave: Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará; mediação; acesso à justiça; cultura de paz; métodos consensuais.

1 INTRODUÇÃO

A convivência social é permeada por divergências no modo de agir, pensar e se relacionar. Os conflitos, portanto, são inerentes às interações humanas e, historicamente, sua resolução esteve concentrada no Poder Judiciário, por meio de um terceiro imparcial que dita a solução. Contudo, tal modelo tem se mostrado insuficiente diante da crescente demanda processual, dos elevados custos e da

¹ Jussara Alves Queiroz; Especialista em Direito Constitucional; jussara.queiroz@al.ce.gov.br.

² Emília Alves de Castro; Mestre em Saúde da Família; emilia.sus.21@gmail.com.

morosidade que caracteriza o sistema de justiça brasileiro.

Nesse contexto, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução nº 125/2010 (Conselho Nacional de Justiça, 2010), instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos, com o objetivo de fomentar métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação, no âmbito judicial e extrajudicial. A medida busca não apenas desafogar o Judiciário, mas, sobretudo, fortalecer uma cultura de paz, na qual os indivíduos são protagonistas da construção de soluções dialógicas e consensuais para suas disputas.

A criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) institucionalizou a prática da mediação e da conciliação no Brasil, fortalecida ainda pela promulgação do Código de Processo Civil de 2015, que estabeleceu o estímulo à consensualidade como diretriz processual, e pela Lei nº 13.140/2015, que regulamentou a mediação entre particulares e no âmbito da administração pública. Esses marcos legais consolidaram a mediação como política pública de acesso à justiça, alinhada a princípios como a autonomia da vontade, a imparcialidade do mediador e a busca pelo consenso.

Seguindo essa orientação, o Poder Legislativo cearense criou, em 2022, o Centro de Mediação e Gestão de Conflitos da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, posteriormente reestruturado em 2025 e renomeado para Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos da ALECE (CPRC/ALECE). Trata-se de uma experiência pioneira entre casas legislativas estaduais, com foco não apenas na resolução, mas também na prevenção e na educação para a paz. O CPRC/ALECE amplia o acesso da população à justiça, fortalece práticas de cidadania e contribui para a redução da judicialização.

Diante disso, surge a seguinte questão: **qual a efetividade do CPRC/ALECE como política pública de mediação extrajudicial na promoção do acesso à justiça e na pacificação social?**

Assim, o estudo em questão tem como **objetivo geral**: analisar a experiência do Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos da Assembleia Legislativa do Ceará (CPRC/ALECE), destacando sua estrutura, ações, resultados e desafios, a fim de verificar sua efetividade como política pública de mediação extrajudicial. E como **objetivos específicos**: descrever o processo de criação e evolução do CPRC/ALECE, destacando sua reestruturação em 2025; avaliar os resultados

alcançados pelo Centro na resolução e prevenção de conflitos; e identificar os principais desafios enfrentados pelo órgão em sua implementação e consolidação.

Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, com caráter descritivo e exploratório. Será adotado o estudo de caso como estratégia metodológica, tendo como objeto o CPRC/ALECE. A coleta de dados será realizada por meio de análise documental (legislação, regimentos internos, relatórios institucionais e dados quantitativos disponibilizados pelo Centro), além da revisão bibliográfica sobre o tema mediação e políticas públicas de acesso à justiça. A análise dos dados seguirá uma abordagem interpretativa, buscando relacionar a experiência do CPRC/ALECE aos princípios e objetivos da política pública de mediação no Brasil.

Parte-se da hipótese de que o CPRC/ALECE, embora recente em sua reestruturação, tem desempenhado papel relevante na promoção da mediação extrajudicial, apresentando resultados positivos no atendimento à população e na prevenção de conflitos, ainda que com desafios relacionados à consolidação institucional, capacitação contínua de mediadores e ampliação de sua atuação. Espera-se, como resultado, demonstrar que o modelo do CPRC/ALECE pode ser considerado uma experiência exitosa e com potencial de replicabilidade, contribuindo para a difusão da cultura da paz e para a efetivação do acesso à justiça em âmbito legislativo estadual.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O conflito, mais que ruptura, é parte natural das relações humanas e pode gerar transformação social quando conduzido sob os princípios da cultura de paz (Organização das Nações Unidas, 1999). Essa visão acompanha a ampliação do conceito de acesso à justiça, que passou a incluir métodos consensuais, como mediação e conciliação, essenciais para uma justiça mais humana e participativa. No Brasil, esse paradigma foi consolidado pela Resolução CNJ nº 125/2010, pelo CPC de 2015 e pela Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), que institucionalizaram tais métodos como política pública. Nesse cenário, o Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos da Assembleia Legislativa do Ceará representa inovação institucional, ao integrar o Legislativo à promoção da cultura de paz e ao fortalecimento da governança democrática.

2.1 Conflito e cultura de paz

O conflito constitui fenômeno inerente à condição humana e às relações sociais, manifestando-se quando interesses, necessidades ou valores distintos se encontram em aparente incompatibilidade. Longe de representar necessariamente elemento negativo, o conflito pode ser compreendido como oportunidade de transformação e crescimento, desde que adequadamente abordado.

A ONU (1999) define cultura de paz como “conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados no respeito pleno à vida e na promoção dos direitos humanos” (Organização das Nações Unidas, 1999).

De acordo com Oliveira (2024), ao citar Johan Galtung, pioneiro nos estudos sobre paz e conflitos, informa que o autor desenvolveu teoria abrangente que distingue entre violência direta, estrutural e cultural. A violência direta refere-se aos atos visíveis de agressão, sendo a guerra a mais expressiva forma; a estrutural manifesta-se através de sistemas sociais injustos; e a cultural expressa-se por meio de símbolos e ideologias que legitimam outras formas de violência.

Segundo Galtung defende que a paz não se resume à ausência de guerra, mas envolve “desnaturalizar narrativas, mitos e preconceitos que legitimam culturalmente os ressentimentos, o ódio e a violência, promovendo, em contrapartida, relações de tolerância e reconhecimento mútuo” (Oliveira, 2024).

Para Rodrigues (2022, p. 177), embora Paulo Freire não tenha elaborado uma teoria específica sobre a cultura de paz, suas ideias contribuíram profundamente para a compreensão dos processos de transformação social. O autor destaca que, por meio da educação libertadora e do diálogo como prática da liberdade, Freire propõe um diálogo genuíno, pautado na humildade, na fé nas pessoas, na esperança e no pensamento crítico, fundamentos essenciais para a construção de relações pacíficas.

Além desses referenciais, Adriana Goulart de Sena Orsini (2016) enfatiza que a mediação e a cultura de paz devem ser compreendidas como política pública de justiça, cujo objetivo é transformar o modo como o Estado e a sociedade lidam com os conflitos, promovendo o protagonismo dos cidadãos e o fortalecimento da convivência democrática.

Nessa mesma linha, André Gomma de Azevedo (2015), um dos formuladores da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos, reforça que a

mediação é um instrumento de empoderamento social e de humanização do sistema de justiça, devendo estar presente não apenas no Judiciário, mas também em instituições públicas e comunitárias.

Com base no entendimento de que a paz nasce de uma cultura pautada no diálogo, o Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos da ALECE atua na mediação de situações envolvendo principalmente conflitos familiares, locatícios, imobiliários e organizacionais. Assim, reconhece-se que o conflito, quando acolhido e conduzido com responsabilidade, pode transformar-se em uma oportunidade para fortalecer vínculos e promover uma verdadeira cultura de paz.

2.2 Acesso à justiça e métodos consensuais

O conceito de acesso à justiça vem evoluindo ao longo do tempo, passando de uma visão meramente formal para uma abordagem mais ampla e inclusiva. A obra de Cappelletti e Garth (1988, p. 5) é um marco nesse processo, ao identificar os obstáculos que dificultam o acesso efetivo à justiça e ao propor estratégias inovadoras para superá-los. Para esses autores, o acesso à justiça pode ser considerado o requisito mais básico de um sistema jurídico moderno e igualitário, que busca garantir, e não apenas declarar, os direitos de todos.

No contexto brasileiro, Kazuo Watanabe (2005) introduz o conceito de “acesso à ordem jurídica justa”, ampliando o entendimento sobre justiça ao enfatizar que o verdadeiro acesso não se restringe à possibilidade de demandar judicialmente, mas à criação de condições para que os direitos sejam reconhecidos e efetivados.

Ademais, os métodos consensuais, como a mediação e a conciliação, surgem como ferramentas importantes para ampliar o acesso à justiça. Segundo Goretti (2019, p. 99), a mediação pode ser compreendida sob três perspectivas: processual, técnica e filosófica. Na dimensão processual, trata-se de uma sequência de atos conduzidos por um terceiro imparcial, com sessões conjuntas e privadas voltadas à construção de uma solução dialogada, autônoma e compartilhada para o conflito. Na perspectiva técnica, envolve as estratégias e recursos que o mediador utiliza para facilitar essa construção. Já sob a ótica filosófica, a mediação se apresenta como uma postura ética, baseada no diálogo, na alteridade e na responsabilidade pelo outro.

Complementando essa visão, Fernanda Tartuce (2018) ressalta que os métodos consensuais de resolução de conflitos representam uma mudança de paradigma no direito brasileiro, pois deslocam o foco do litígio para a construção colaborativa de soluções, promovendo a autonomia das partes e a corresponsabilidade pelo resultado.

A conciliação, por sua vez, caracteriza-se por uma abordagem mais diretiva, na qual o terceiro imparcial pode sugerir soluções, sempre respeitando a autonomia das partes. Ambos os métodos se fundamentam nos princípios da voluntariedade, confidencialidade, imparcialidade e autonomia da vontade, mostrando-se instrumentos essenciais para tornar o acesso à justiça mais efetivo, humano e participativo (Goretti, 2019).

2.3 Marco legal da mediação no Brasil

O desenvolvimento normativo dos métodos consensuais no Brasil reflete transformação gradual do paradigma jurídico tradicional. O primeiro marco significativo foi a Resolução CNJ nº 125/2010, que estabeleceu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos, reconhecendo que “incumbe ao Poder Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos” (Conselho Nacional de Justiça, 2010).

O Código de Processo Civil de 2015 dedicou atenção especial aos métodos consensuais, estabelecendo no artigo 3º que “a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público” (Brasil, 2015).

A Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação) regulamentou de forma abrangente a mediação entre particulares e a autocomposição de conflitos na administração pública, estabelecendo princípios fundamentais: imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé (Brasil, 2015).

Essas normas marcaram uma mudança importante na forma como o Brasil lida com os conflitos. Em vez de enxergar a justiça apenas como um espaço de disputa, elas trazem a ideia de que o diálogo e o entendimento podem ser caminhos mais eficazes e humanos para resolver problemas. Os métodos consensuais, como a mediação e a conciliação, deixam de ser vistos apenas como alternativas ao

processo judicial e passam a representar uma nova forma de fazer uma justiça mais colaborativa, participativa e voltada para a construção da paz nas relações.

2.4 Inovação institucional no Poder Legislativo

A tradicional divisão dos poderes atribui ao Legislativo, principalmente, a função de criar leis e fiscalizar sua aplicação. Porém, os desafios atuais têm mostrado que é possível ir além desse papel, com experiências que incluem a resolução direta de conflitos.

Essa ampliação se apoia em ideias modernas de governança democrática, que valorizam a participação da sociedade e a colaboração entre instituições. Hoje, a legitimidade democrática depende da criação de espaços em que as pessoas possam se envolver diretamente nas decisões que afetam suas vidas.

Nesse sentido, inovação institucional significa mudar as regras e práticas que orientam a convivência social, buscando soluções mais eficientes para problemas coletivos. No campo do acesso à justiça, isso se traduz em novos modelos organizacionais, como o Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos (CPRC) da Alece, que surge como uma forma inovadora de mediar e resolver conflitos de maneira participativa e prática.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida por meio de uma abordagem qualitativa, de caráter descritivo e exploratório, com estudo de caso como delineamento principal. Essa escolha metodológica fundamenta-se na necessidade de compreender como o Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (CPRC/ALECE) atua na promoção do acesso à justiça e na consolidação da cultura de paz, valorizando significados, percepções e resultados institucionais que não podem ser reduzidos a números ou estatísticas.

O estudo foi realizado no CPRC/ALECE, localizado na sede da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em Fortaleza. A população da pesquisa compreende os usuários atendidos pelo Centro e os profissionais envolvidos em suas atividades institucionais. A amostra considerada para análise correspondeu ao conjunto dos atendimentos realizados entre janeiro e setembro de 2025, totalizando

424 processos, que englobam mediações, conciliações e consultorias jurídicas.

A coleta de dados ocorreu por meio de pesquisa documental e pesquisa bibliográfica. Foram examinados relatórios institucionais, registros de atendimento, planilhas de desempenho e materiais administrativos do CPRC/ALECE, além de marcos legais e doutrinários sobre mediação, cultura de paz e acesso à justiça. Também foram utilizados dados quantitativos disponibilizados pelo Centro, incluindo número de processos, taxa de acordos, satisfação dos usuários e perfil socioeconômico dos atendidos.

Os dados foram organizados e sistematizados em tabelas descritivas, elaboradas pelas autoras, com o objetivo de apresentar de forma clara os principais resultados obtidos. A análise dos dados seguiu uma abordagem interpretativa e analítica, relacionando as informações empíricas às categorias teóricas de mediação, cultura de paz e inovação institucional. Assim, buscou-se compreender com quem e como o CPRC/ALECE contribui para ampliar o acesso à justiça e fortalecer práticas de convivência pacífica na sociedade cearense.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Criado pela Resolução nº 739/2022, o Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos da ALECE representa inovação institucional ao ampliar o papel do Legislativo na promoção do acesso à justiça. Alinhado à Resolução CNJ nº 125/2010, atua fora do Judiciário com equipe técnica qualificada e metodologia baseada na mediação transformadora e na cultura de paz. Entre 2024 e 2025, registrou aumento de 108 para 424 processos, 84% de acordos e 95% de satisfação dos usuários. Com mais de 4.000 pessoas alcançadas, o Centro comprova a efetividade dos métodos consensuais. Assim, o CPRC/ALECE consolida-se como iniciativa pioneira no Poder Legislativo brasileiro, promovendo a cultura de paz e um acesso à justiça mais humano, inclusivo e participativo.

4.1 O CPRC/ALECE: estrutura e funcionamento

O Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (CPRC/ALECE) foi criado em 2022, por meio da Resolução nº 739/2022, integrando a estrutura administrativa da Casa conforme a Resolução nº

698/2019. Em 2025, sua nomenclatura foi atualizada pela Resolução nº 777/2025, demonstrando o processo evolutivo e de aperfeiçoamento contínuo desta importante iniciativa.

Como iniciativa pioneira no âmbito do Poder Legislativo brasileiro, sua criação representa um marco de inovação institucional sem precedentes, ao ampliar a noção tradicional de acesso à justiça e levar a resolução de conflitos para além dos limites do Poder Judiciário. Esta expansão conceitual aproxima os cidadãos de mecanismos ágeis, dialógicos e acessíveis de solução de controvérsias, promovendo uma verdadeira democratização do acesso aos métodos consensuais de resolução de disputas.

A implementação do CPRC/ALECE surge em um contexto nacional de fortalecimento dos métodos alternativos de resolução de conflitos, alinhando-se às diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) através da Resolução nº 125/2010, que instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Contudo, ao situar-se no âmbito do Poder Legislativo, o Centro inova ao proporcionar uma alternativa institucional que ultrapassa as fronteiras tradicionais da administração da justiça.

O CPRC/ALECE foi cuidadosamente planejado para garantir eficiência e qualidade nos atendimentos prestados à população cearense, compreendendo uma coordenação geral responsável pela gestão estratégica e operacional do Centro, articuladores especializados em estabelecer conexões com a comunidade e identificar demandas específicas, e facilitadores das ações sociais com temáticas correlatas à cultura de paz, que desempenham papel fundamental na promoção de ambientes harmoniosos e colaborativos.

A equipe técnica é composta por mediadores e conciliadores devidamente capacitados e certificados, seguindo os padrões estabelecidos pelo CNJ e pelas melhores práticas nacionais e internacionais na área. Estes profissionais passam por formação continuada, participando regularmente de cursos de aperfeiçoamento, seminários e workshops que mantêm suas competências atualizadas com as mais recentes técnicas e metodologias de resolução consensual de conflitos. Complementando a equipe técnica, o Centro conta com consultoras jurídicas especializadas em diversas áreas do Direito, proporcionando suporte legal abrangente e orientação qualificada aos cidadãos que buscam esclarecimentos sobre seus direitos e deveres.

A infraestrutura física do CPRC/ALECE foi especialmente projetada para criar um ambiente acolhedor e propício ao diálogo construtivo. O espaço físico adequado inclui salas de mediação e conciliação equipadas com mobiliário confortável e disposição que favorece a comunicação horizontal entre as partes, salas de espera que promovem tranquilidade e reflexão, e espaços específicos para atendimento individual e consultoria jurídica, sempre respeitando os princípios de confidencialidade e privacidade essenciais aos métodos consensuais.

O funcionamento do CPRC/ALECE fundamenta-se em uma metodologia inovadora que integra harmoniosamente princípios da mediação transformadora com técnicas consolidadas de justiça restaurativa, conciliação e ações voltadas à educação para a paz. Esta abordagem multidisciplinar reconhece que os conflitos são fenômenos complexos e multifacetados, requerendo estratégias diversificadas e complementares para sua adequada resolução. A mediação transformadora constitui um dos pilares fundamentais do Centro, enfatizando não apenas a resolução do conflito específico, mas também o empoderamento das partes e o reconhecimento mútuo de suas necessidades e perspectivas.

Os atendimentos seguem um fluxo estruturado e cuidadosamente planejado, que garante qualidade e eficiência na prestação dos serviços. O processo inicia-se com o acolhimento inicial, etapa fundamental onde os interessados são recebidos em ambiente acolhedor e têm a oportunidade de expor suas demandas de forma livre e descontraída. Durante esta fase, profissionais especializados realizam uma escuta qualificada, identificando não apenas os aspectos objetivos do conflito, mas também as dimensões emocionais e relacionais envolvidas.

A segunda etapa consiste na análise da adequação do caso aos métodos consensuais disponíveis no Centro. Esta avaliação técnica considera diversos fatores, incluindo a natureza do conflito, o perfil das partes envolvidas, a complexidade da situação e a disponibilidade para o diálogo construtivo. Casos que apresentem desequilíbrio significativo de poder entre as partes, ou outras características que possam comprometer a efetividade dos métodos consensuais, são cuidadosamente avaliados para definição da estratégia mais adequada. Finalizada a análise de adequação, procede-se ao agendamento das sessões de mediação ou conciliação, respeitando-se a disponibilidade de todas as partes envolvidas e garantindo-se condições ideais para o desenvolvimento do processo.

O Centro atende conflitos de natureza cível, concentrando-se principalmente no âmbito familiar, condominial, de vizinhança e outras situações que se mostrem adequadas aos métodos consensuais. Os conflitos familiares representam uma parcela significativa dos atendimentos, abrangendo questões como divórcio consensual, guarda de filhos, pensão alimentícia e outras demandas relacionais. A abordagem diferenciada aplicada a estes casos reconhece a importância da preservação dos vínculos familiares e da construção de soluções que considerem o bem-estar de todos os membros da família, especialmente quando há crianças e adolescentes envolvidos.

Os conflitos condominiais constituem outra área de atuação relevante, abordando questões como ruídos excessivos, uso de áreas comuns, inadimplência de taxas condominiais e divergências relacionadas à administração predial. A resolução consensual destes conflitos contribui significativamente para a melhoria da convivência em edifícios e condomínios residenciais, promovendo ambientes mais harmoniosos e colaborativos. Conflitos de vizinhança também recebem atenção especial, incluindo questões como som alto, festas ou obras fora do horário, desentendimentos sobre vagas de garagem, incômodos com animais de estimação, além de problemas estruturais, como vazamentos, galhos que ultrapassam o terreno do vizinho ou o escoamento inadequado de água da chuva.

São excluídos do atendimento apenas casos em que há evidente desequilíbrio de poder entre as partes que não possa ser adequadamente manejado através das técnicas disponíveis, como casos criminais e outras situações onde a proteção de direitos fundamentais requeira intervenção estatal direta. Esta delimitação reflete o compromisso do Centro com a segurança e proteção dos cidadãos, reconhecendo os limites apropriados dos métodos consensuais de resolução de conflitos.

Na consultoria jurídica, o atendimento apresenta escopo mais amplo, abrangendo todas as áreas do direito, inclusive temas que não são passíveis de mediação ou conciliação. Esta amplitude reflete o reconhecimento de que a finalidade deste serviço transcende a resolução de conflitos específicos, voltando-se para a orientação clara e acessível sobre direitos e deveres das pessoas atendidas.

O serviço de consultoria jurídica desempenha papel educativo fundamental, contribuindo para a formação de uma cidadania mais consciente e informada através de orientações claras e linguagem acessível.

As ações sociais desenvolvidas pelo Centro possuem caráter eminentemente pedagógico e preventivo, voltando-se para a promoção de ambientes mais saudáveis e colaborativos em toda a sociedade cearense. Entre as iniciativas regularmente realizadas estão palestras temáticas, rodas de conversa participativas, workshops práticos, oficinas vivenciais e círculos de construção de paz, sempre com temas relacionados à prevenção da escalada de conflitos e à gestão adequada de controvérsias que possam surgir em diversos espaços de convivência.

Além disso, o Centro tem estabelecido importantes parcerias estratégicas com diversas instituições públicas e privadas, ampliando seu alcance e potencializando seus resultados. Estas colaborações incluem convênios com organizações da sociedade civil para expansão das ações educativas, e articulações com outros órgãos públicos para criação de uma rede integrada de atendimento aos cidadãos.

A parceria com organizações não governamentais tem possibilitado ao Centro ampliar seu alcance, chegando a comunidades em situação de vulnerabilidade social. Por meio dessas ações, os serviços de mediação, conciliação e consultoria jurídica têm sido levados a regiões periféricas e a grupos que historicamente encontram mais barreiras no acesso à justiça. As iniciativas de extensão incluem mutirões de atendimento, palestras, workshops, oficinas e rodas de conversa, com previsão de criação futura de núcleos descentralizados de atendimento.

A integração com outros órgãos do sistema de justiça tem favorecido a criação de fluxos de encaminhamento mais eficientes, otimizando o atendimento aos cidadãos e evitando a duplicidade de serviços. Essa articulação garante que cada demanda seja direcionada à instância mais adequada. Um exemplo é a parceria com o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), que permitiu a implementação de uma extensão do CEJUSC no CPRC/ALECE, possibilitando que os termos de acordo sejam enviados diretamente ao sistema do TJCE para homologação judicial. Essa rede de cooperação institucional representa um avanço importante na eficiência da prestação jurisdicional, reduzindo custos operacionais e aprimorando a qualidade dos serviços prestados.

O CPRC/ALECE tem desenvolvido também um importante programa de pesquisa e desenvolvimento, voltado para o aprimoramento contínuo de suas práticas e metodologias. Este programa inclui a coleta sistemática de dados sobre os atendimentos realizados, análise estatística dos resultados obtidos e a avaliação

da satisfação dos usuários. Os dados coletados têm permitido identificar tendências nos tipos de conflitos atendidos, avaliar a efetividade das diferentes técnicas empregadas e desenvolver estratégias específicas para demandas emergentes.

As pesquisas realizadas têm contribuído significativamente para o desenvolvimento teórico e prático da resolução consensual de conflitos no Brasil, gerando publicações acadêmicas, apresentações em congressos científicos e intercâmbio de experiências com outros centros de mediação e conciliação. Esta produção científica tem posicionado o CPRC/ALECE como referência nacional na área, atraindo visitantes de outros estados interessados em conhecer e replicar suas práticas inovadoras.

O Centro tem enfrentado diversos desafios em sua trajetória, incluindo questões relacionadas à sensibilização da população sobre os benefícios dos métodos consensuais, superação de resistências culturais arraigadas que favorecem a judicialização de conflitos, e necessidade constante de capacitação e atualização de seus profissionais. A superação destes desafios tem exigido estratégias criativas e persistentes, incluindo campanhas educativas de longo prazo, parcerias com meios de comunicação para divulgação dos serviços, e investimento contínuo em formação e aperfeiçoamento profissional.

Um dos principais desafios enfrentados relaciona-se à mudança de mentalidade social necessária para a plena aceitação e utilização dos métodos consensuais. A cultura litigiosa predominante na sociedade brasileira, aliada ao desconhecimento sobre as possibilidades oferecidas pela mediação e conciliação, tem exigido esforços educativos intensivos e continuados. O Centro tem respondido a este desafio através de campanhas de sensibilização dirigidas a diferentes segmentos sociais, utilização de redes sociais e mídias digitais para divulgação de conteúdos educativos, e promoção de eventos públicos que demonstram na prática os benefícios dos métodos consensuais.

As perspectivas futuras do CPRC/ALECE incluem a expansão de suas atividades para outros municípios cearenses, através da criação de núcleos regionais que repliquem sua metodologia e práticas. Esta expansão está sendo planejada de forma gradual e cuidadosa, garantindo que os padrões de qualidade sejam mantidos e que cada novo núcleo esteja adequadamente estruturado antes de iniciar suas atividades. A descentralização dos serviços representa um passo

fundamental para a democratização do acesso aos métodos consensuais em todo o território estadual.

O CPRC/ALECE tem contribuído significativamente para a consolidação de uma nova cultura jurídica e social no Ceará, baseada no diálogo, na cooperação e na busca de soluções mutuamente satisfatórias para os conflitos. Esta transformação cultural representa um legado duradouro que transcende os resultados quantitativos imediatos, projetando-se sobre as futuras gerações e contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa, pacífica e solidária.

Os profissionais capacitados pelo Centro levam consigo os conhecimentos e habilidades adquiridos para seus ambientes de trabalho, famílias e comunidades, multiplicando o impacto das ações desenvolvidas e contribuindo para a disseminação de uma cultura de diálogo e paz em toda a sociedade cearense. Esta multiplicação de saberes e práticas representa um dos aspectos mais significativos do trabalho desenvolvido, assegurando que os investimentos realizados gerem retornos sociais duradouros e exponenciais.

4.2 Resultados quantitativos e qualitativos

A análise temporal dos dados mostra um crescimento consistente na demanda pelos serviços, com o número de processos abertos passando de 108 em 2024 para 424 em 2025, evidenciando a consolidação do Centro e o reconhecimento da iniciativa pela população cearense.

Os resultados alcançados pelo CPRC/ALECE no ano de 2025, até setembro, evidenciam altos índices de efetividade. Nesse período, 84% foram concluídos com acordo, demonstrando a eficiência dos métodos consensuais adotados pelo Centro conforme podem ser verificados.

Tabela 1 - Indicadores quantitativos e qualitativos do CPRC/Alece

Indicador	CPRC/ALECE
Taxa de acordos	84%
Número de ações sociais	92

Satisfação dos usuários 95%

Número de pessoas alcançadas pelos serviços 4.052

Fonte: Elaborada pelas autoras, com dados do CPRC/ALECE até setembro/2025.

A avaliação qualitativa, realizada através de pesquisa de satisfação, revela altos índices de aprovação. Entre as pessoas atendidas pelos serviços, 95% declararam-se muito satisfeitas com o atendimento, 93% afirmaram que recomendariam os serviços, e 89% consideraram que a experiência contribuiu para melhorar sua capacidade de resolver conflitos futuros.

Tabela 2 - Perfil socioeconômico dos usuários atendidos pelo CPRC/ALECE (2025)

Indicador	Categoria	Percentual (%)
Renda familiar	Até 3 salários mínimos	89
Escolaridade	Ensino médio completo ou incompleto	52
Primeiro acesso à mediação	Nunca haviam utilizado serviços de mediação ou conciliação	74

Fonte: Elaborada pelas autoras, com dados do CPRC/ALECE até setembro/2025.

Os dados da Tabela 2 demonstram que 89% dos usuários do CPRC/ALECE possuem renda familiar de até três salários mínimos, o que confirma o alcance social e inclusivo da iniciativa. Esse resultado reforça o compromisso do Centro com a democratização do acesso à justiça, especialmente entre grupos de menor poder aquisitivo.

Observa-se ainda que 52% possuem ensino médio completo ou incompleto, indicando que o público atendido apresenta nível educacional intermediário, o que exige linguagem acessível e ações educativas. Outro dado expressivo é que 74% nunca haviam utilizado serviços de mediação ou conciliação, evidenciando o caráter inovador e pedagógico do CPRC/ALECE ao introduzir métodos consensuais à população.

Esses resultados, em conjunto, evidenciam que o CPRC/ALECE vem

cumprindo um papel estratégico na democratização do acesso à justiça, ao alcançar grupos tradicionalmente excluídos dos mecanismos formais de resolução de conflitos.

Tabela 3 - Tipos de conflitos atendidos pelo CPRC/ALECE (2025)

Tipo de conflito	Percentual (%)
Conflitos familiares	43
Questões imobiliárias	36
Conflitos condominiais	14
Outros tipos de conflitos	7

Fonte: Elaborada pelas autoras, com dados do CPRC/ALECE até setembro/2025.

Conforme a Tabela 3, os conflitos familiares representam 43% dos atendimentos, seguidos das questões imobiliárias (36%) e condominiais (14%), enquanto 7% se referem a outras categorias. Essa distribuição indica que o Centro concentra sua atuação em situações cotidianas e de alta relevância social, em que o diálogo é essencial para restabelecer vínculos e prevenir a judicialização.

A predominância dos conflitos familiares revela a importância da mediação como instrumento de pacificação social, pois permite que as próprias partes construam soluções compartilhadas e sustentáveis, promovendo reconciliação e entendimento mútuo.

Assim, os dados confirmam o papel do CPRC/ALECE como espaço efetivo de mediação cidadã e fortalecimento da cultura de paz, contribuindo para reduzir conflitos recorrentes e ampliar o acesso a formas não adversariais de justiça.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa permitiu constatar que o Centro de Prevenção e Resolução de Conflitos da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (CPRC/ALECE) constitui uma inovação institucional pioneira no âmbito do Poder Legislativo brasileiro, ao incorporar práticas de mediação e conciliação extrajudicial como instrumentos

efetivos de promoção da cultura de paz e do acesso à justiça.

Os resultados analisados revelam altos índices de efetividade, com 84% de acordos celebrados e 95% de satisfação dos usuários, demonstrando a confiança da população nos métodos consensuais adotados. O perfil socioeconômico dos usuários, majoritariamente de baixa renda e com escolaridade média, reforça o papel do CPRC/ALECE como política pública inclusiva, voltada à democratização da justiça e à redução das desigualdades sociais.

Observou-se também que os conflitos familiares constituem a maior demanda do Centro, o que confirma a pertinência da mediação como meio adequado de restaurar relações interpessoais fragilizadas.

O estudo ainda evidencia que a experiência do CPRC/ALECE materializa o entendimento sobre o acesso efetivo à justiça, ao oferecer mecanismos simples, gratuitos e participativos de solução de controvérsias. Ademais, o enfoque educativo adotado pelo Centro, baseado no diálogo e na autonomia das partes, destaca a importância da comunicação libertadora e do fortalecimento da cidadania.

Conclui-se, portanto, que o CPRC/ALECE representa um modelo exitoso de mediação pública, com potencial de replicabilidade em outras Assembleias Legislativas e instituições públicas brasileiras. Sua consolidação depende, contudo, da continuidade institucional, da capacitação permanente dos mediadores e da ampliação de suas ações educativas e preventivas.

Em síntese, o estudo confirma que a mediação, quando incorporada como política pública, é capaz de aproximar o Estado da sociedade, promover o diálogo social e consolidar uma cultura de paz alinhada aos valores democráticos e de justiça social.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma de. **Manual de mediação judicial**. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CEARÁ. Assembleia Legislativa. **Resolução nº 698, de 31 de outubro de 2019**. Dispõe sobre a estrutura organizacional, cargos em comissão e funções de natureza comissionada da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará e dá outras providências. Fortaleza: Alece, 2019. Disponível em: https://www2.al.ce.gov.br/legislativo/tramit2019/reso698_19.htm. Acesso em: 3 out. 2025.

CEARÁ. Assembleia Legislativa. **Resolução nº 739, de 6 de abril de 2022**. Altera dispositivos da Resolução nº 698, de 31 de outubro de 2019, que trata da estrutura administrativa da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. Fortaleza: Alece, 2022. Disponível em: https://www2.al.ce.gov.br/legislativo/tramit2022/reso739_22.pdf. Acesso em: 8 out. 2025.

CEARÁ. Assembleia Legislativa. **Resolução nº 777, de 19 de agosto de 2025**. Altera a Resolução n.º 698, de 31 de outubro de 2019, que dispõe sobre a estrutura organizacional, cargos em comissão e funções de natureza comissionada da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. Fortaleza: Alece, 2025. Disponível em: <https://www.al.ce.gov.br/legislativo/leis-e-normativos-internos/1726>. Acesso em: 13 out. 2025.

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. Brasília, DF: CNJ, 2010.

GORETTI, Ricardo. **Gestão adequada de conflitos**. Salvador: Editora JusPodivm, 2019.

OLIVEIRA, Gilberto. Johan Galtung e a paz por meios pacíficos. **Le Monde Diplomatique Brasil**, Rio de Janeiro, 21 fev. 2024. Disponível em: <https://diplomatie.org.br/johan-galtung-paz/>. Acesso em: 10 out. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração e Programa de Ação sobre uma Cultura de Paz**. Nova York: ONU, 1999.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena. **Mediação de conflitos e políticas públicas de justiça**. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2016.

RODRIGUES, Zélia Inez Lazaro. O conceito de diálogo na obra de Paulo Freire. In: MIGUEL, José Carlos (org.). **Educação de jovens e adultos**: teoria, práticas e políticas. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2022. p. 177-192. Disponível em: <https://doi.org/10.36311/2022.978-65-5954-310-6.p177-192>. Acesso em: 10 out. 2025.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed. São Paulo: Método, 2018.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.