



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
FACULDADE DE DIREITO DO RECIFE

BRUNA FERNANDES SIQUEIRA DA SILVA

**OS IMPACTOS DA PANDEMIA SOBRE A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO NAS
CÂMARAS DE RECIFE**

RECIFE

2022

BRUNA FERNANDES SIQUEIRA DA SILVA

**OS IMPACTOS DA PANDEMIA SOBRE A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO NAS
CÂMARAS DE RECIFE.**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito da Universidade Federal de Pernambuco como requisito para obtenção de grau de bacharel em direito.

Área de concentração: Direito Civil

Orientador: Prof. Dr. Lucas Buriel de Macêdo

RECIFE

2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Silva, Bruna Fernandes Siqueira.

Os impactos da pandemia sobre a mediação e a conciliação nas câmaras do Recife / Bruna Fernandes Siqueira Silva. - Recife, 2022.
62 f.

Orientador(a): Lucas Buril de Macêdo
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Jurídicas, Direito - Bacharelado, 2022.

1. Mediação. 2. Conciliação. 3. Auto composição. 4. Mediação virtual. 5. Pandemia. I. Macêdo, Lucas Buril de . (Orientação). II. Título.

340 CDD (22.ed.)

BRUNA FERNANDES SIQUEIRA DA SILVA

**OS IMPACTOS DA PANDEMIA SOBRE A MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NAS
CÂMARAS DE RECIFE.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado Curso de Direito da
Universidade Federal de Pernambuco,
Centro de Ciências Jurídicas, como requisito
parcial para obtenção do título de Bacharela
em Direito.

Aprovado em 11/10/2022.

Banca Examinadora:

Professor Doutor Lucas Buril de Macêdo (Orientador)

Universidade Federal de Pernambuco

Professora Doutora Patrícia Alves da Silva (Examinador Interno)

Universidade Federal de Pernambuco

Professor Doutor João Flávio Vidal Wanderley (Examinador Externo)

Universidade Católica de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

Meus mais sinceros sentimentos de gratidão e afeto a todos que me auxiliaram nessa jornada. Reconheço que Deus de maneira soberana e providencial colocou cada um de vocês na minha vida.

À minha família, que me apoiou nos bastidores e me proporcionou um ambiente de paz e tranquilidade para que eu pudesse repousar nos momentos de exaustão;

Aos meus amigos que se dispuseram, mesmo em horários inconvenientes, a sanar minhas dúvidas durante os anos de curso e por acreditarem em mim, mesmo quando eu não era capaz disso;

Ao meu orientador que me conduziu à luz, pacientemente, em meio a neblina de possibilidades, dificuldades e técnicas, fazendo com que fosse possível concretizar esse trabalho;

E, não menos importante, à toda equipe do Núcleo de Mediação, Conciliação e Arbitragem da Defensoria Pública de Pernambuco, pois me ensinaram os primeiros passos rumo à profissão sonhada, foram fundamentais em minha formação profissional e sem a colaboração delas não seria possível minha pesquisa.

RESUMO

A mediação e conciliação são métodos menos tradicionais de resolução de conflitos, mas que com o passar dos anos e incentivo do próprio poder Judiciário, foi se tornando mais popular entre as camadas da sociedade. Sobretudo entre os hipossuficientes através da implantação de audiências obrigatórias pelos tribunais. Entretanto, por serem técnicas humanizadas e relativamente recentes, com o advento da Pandemia, as câmaras de mediação tiveram sua estrutura remodelada. Assim, tem-se como objetivo averiguar os possíveis impactos gerados nas câmaras de mediação e conciliação administradas pela Defensoria Pública de Pernambuco e apurar a eficácia da implementação das sessões de mediação e conciliação no meio virtual. Para tal finalidade foi realizada pesquisa bibliográfica para elucidar as nuances que envolvem a mediação e conciliação. Juntamente com a pesquisa empírica coletando dados junto ao Núcleo de Mediação, Conciliação e Arbitragem da Defensoria Pública de Pernambuco (NUMEC/DPE). Os resultados apresentados afastaram a hipótese levantada de que devido às mudanças repentinas os mais vulneráveis teriam o acesso à justiça prejudicado.

Palavras-chaves: Mediação. Conciliação. Autocomposição. Mediação Virtual. Justiça Multiportas. Pandemia. Acesso à Justiça. Hipossuficiência.

ABSTRACT

Mediation and conciliation are less traditional methods of conflict resolution, but over the years and with the encouragement of the Judiciary itself, it has become more popular among social classes of society. Especially among the lower class through the implementation of mandatory hearings by the courts. However, as they are humanized and relatively recent techniques, with the advent of the Pandemic, the mediation chambers had their structure remodeled. Thus, the objective is to investigate the possible impacts generated in the mediation and conciliation chambers administered by the Public Defender's Office of Pernambuco and to determine the effectiveness of the implementation of the mediation and conciliation sessions in the virtual environment. For this purpose, extensive bibliographic research was carried out to elucidate the nuances that involve mediation and conciliation. Along with empirical research collecting data from the Center for Mediation, Conciliation and Arbitration of the Public Defender's Office of Pernambuco (NUMEC/DPE). The results presented rejected the hypothesis that, due to sudden changes, the most vulnerable would have their access to justice impaired.

Keywords: Mediation. Conciliation. Autocomposition. Virtual Mediation. Multiport Justice. Pandemic. Access to justice. Hyposufficiency.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: CONCEITUAÇÃO	10
2.1 DEFINIÇÃO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO	10
2.2 CONSTRUÇÃO DA CONCILIAÇÃO JUDICIAL	13
3 DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS DA MEDIAÇÃO E SEU USO NO JUDICIÁRIO	17
3.1 MEDIAÇÃO E SUA UTILIDADE AO JUDICIÁRIO	17
3.2 MEDIAÇÃO DIGITAL E O ACESSO À JUSTIÇA	22
3.3 MEDIAÇÃO E ESPAÇO: REAL OU VIRTUAL	30
3.4 MEDIAÇÃO AOS HIPOSSUFICIENTES NA PANDEMIA	38
4 ANÁLISE DO RESULTADO OBTIDO NA PESQUISA EMPÍRICA	41
4.1 INTRODUÇÃO: DA RELEVÂNCIA DA ANÁLISE REALIZADA	41
4.2 MÉTODO	41
4.3 TÉCNICAS DE PESQUISA	47
4.4 ANÁLISE DE DADOS	48
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
REFERÊNCIAS	55

1 INTRODUÇÃO

A COVID-19 exigiu do direito desdobramentos jamais antes cogitados e gerou respostas inesperadas. É nesse contexto que se buscou elucidar os resultados práticos que a pandemia trouxe sobre as câmaras de mediação e conciliação do Recife, mais especificamente, das sessões de mediação realizadas no Núcleo de Mediação, Conciliação e Arbitragem da Defensoria Pública de Pernambuco (NUMEC/DPE). Tendo em vista que, na esfera pública as práticas de mediação e conciliação se desenvolveram mais tardiamente - seja pelos fatores sociais ou pelos fatores econômicos - e dependem da administração pública para implantação e adesão dessas ferramentas não-processuais.

Assim, torna-se interessante observar os possíveis impactos gerados nas câmaras de mediação e conciliação administradas pela Defensoria Pública de Pernambuco, e, sobretudo, como a Defensoria enquanto principal canal de acesso à justiça dos cidadãos mais vulneráveis adaptou-se a essa situação extrema.

Nesse diapasão, busca-se averiguar as possíveis dificuldades que poderiam levar a prejuízo daqueles mais afetados pela pandemia - chamados hipossuficientes - bem como, apurar a eficácia da implementação das sessões de mediação e conciliação virtuais enquanto medida de solução em face das políticas de isolamento social exigidas como protocolo de segurança e saúde pública. Além de aferir se a adoção desse modelo virtual trouxe ou não ganhos aos hipossuficientes.

Para esse fim, foi utilizada pesquisa bibliográfica e análise crítica da literatura jurídica concernente à matéria objeto de trabalho - da importância das técnicas aplicadas na mediação - e além disso, o levantamento de dados, providos diretamente pela equipe de mediadores e defensores públicos do Núcleo de Mediação, Conciliação e Arbitragem da Defensoria Pública de Pernambuco (NUMEC/DPE). Os dados colhidos através de pesquisa de campo, registram a experiência dos servidores atuantes no NUMEC durante o período compreendido entre 2019 a 2021. Esse recorte de tempo deu-se porque, em 2019, houve normal funcionamento do NUMEC, servindo como parâmetro para o cenário pré-pandêmico, ao passo que em 2020 foi quando a Defensoria Pública de Pernambuco implantou as salas de mediação online devido às políticas públicas de isolamento, onde vemos as

alterações mais drásticas com a suspensão do atendimento presencial. E, também se observa que já no ano de 2021, a Defensoria voltou às atividades presenciais e a realizar as sessões presenciais, o que permitiu comparar os números de produção do órgão. Ainda, dentro do número de sessões realizadas foi aferido também a quantidade de êxitos obtidos no período, ou seja, das sessões realizadas quantas foram celebrados Termo de Acordo entre as partes.

Então, utilizou-se como metodologia, a pesquisa teórica, através de uma revisão bibliográfica de livros, artigos, sites e teses a respeito do tema, bem como o recurso de entrevista para coletar dados diretamente na fonte, neste caso, a própria DPPE, juntamente com a coordenadora do Núcleo no período pandêmico, Dra. Lúcia Autran, e sua equipe de conciliadores e mediadores que conduziram as sessões de mediação. Frisa-se, portanto, que as informações trazidas resultam do estudo sobre a temática dos métodos consensuais de resolução de conflitos e dos dados empíricos coletados *in loco*.

Busca-se com o presente trabalho a elucidação minuciosa do trabalho realizado dentro das câmaras de mediação e conciliação do Recife, em especial, o maior centro de mediação do estado, qual seja, o Núcleo de Mediação e Conciliação da Defensoria Pública de Pernambuco, onde muitos esforços foram realizados tendo em vista os desafios advindos do cenário pandêmico e, como os frutos de diversos profissionais puderam beneficiar as camadas mais fragilizadas de nossa sociedade.

Desta feita, o levantamento desses dados é essencial para, empiricamente, estabelecer um padrão que revele, em termos palpáveis, os impactos sofridos pela população atendida pela Defensoria do estado. Assim foram considerados os quantitativos apurados em relação às sessões realizadas, juntamente com a forma com que se concretizaram na prática.

Nota-se que a pesquisa desenvolvida mostra-se importante no contexto hodierno, uma vez que sua finalidade consiste em proporcionar um caminho adequado para tratar os conflitos, abrindo os canais de comunicação interrompidos e reconstruindo laços sociais destruídos. A mediação tem como desafio mais importante aceitar a diferença e a diversidade, o dissenso e a desordem gerados pelo atributo intrínseco das relações humanas. Então, é imprescindível lançar luz sobre o desenvolvimento da mediação no contexto da pandemia e averiguar como sua evolução poderá contribuir para a sociedade.

2 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO: CONCEITUAÇÃO

2.1 DEFINIÇÃO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Os dispositivos jurídicos da Mediação e Conciliação muitas vezes são utilizados como sinônimos, porém, não constituem a mesma ferramenta. Em verdade, um dos maiores problemas enfrentados na implementação dos meios adequados de solução de conflitos no Brasil é a confusão de seus conceitos e práticas¹. Assim, faz-se necessária uma correta definição do instituto da mediação, bem como sua distinção da conciliação.

A mediação é, pois, um mecanismo não adversarial em que um terceiro imparcial que não tem poder sobre as partes às ajuda para que em forma cooperativa encontrem o ponto de harmonia no conflito. O mediador induz as partes a identificar os pontos principais da controvérsia, a acomodar seus interesses aos da parte contrária, a explorar fórmulas de ajuste que transcendam o nível da disputa, produzindo uma visão produtiva para ambas.²

A partir dessa definição trazida por CALMON, pode-se entender a Mediação como um instrumento jurídico que busca soluções para aplacar conflitos entre as partes. Nesse sentido, BRAGA NETO³ aponta que a mediação tem por objetivo, atingir a satisfação das partes envolvidas. Porém, sob um olhar mais atento, SALES⁴ argumenta que existem quatro principais objetivos na Mediação: solução de conflitos, prevenção dos conflitos, inclusão social e paz social.

Destarte, JAZZAR⁵ qualifica as “Soluções de conflitos” nas quais as partes atingem um consenso satisfatório, mediante suas necessidades e prioridades. Sendo esse objetivo atingido através da comunicação, porque essa ferramenta possibilita que as partes consigam minimizar as diferenças existentes e efetivamente dirimir o conflito. Já no tocante à “Prevenção dos conflitos”, BRAGA NETO⁶ entende que esse

¹SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios. In: Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos, Florianópolis, v. 35, n. 69, p. 255-280, dez. 2014. ISSN 2177-7055. Disponível em: . Acesso em: 25 mar. 2022. p. 261.

²CALMON, Petrônio. Fundamentos da conciliação e da mediação. Rio de Janeiro: Forense, 2007. p. 120

³BRAGA NETO, Adolfo. Aspectos relevantes sobre mediação de conflitos. Revista de Arbitragem e Mediação, São Paulo, 2007.

⁴SALES, Lillia Maia de Moraes. Justiça e Mediação de Conflitos. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

⁵JAZZAR, Inês Sleiman Molina. Mediação e conflitos coletivos de trabalho. 212 p. Dissertação (Direito) — Universidade de São Paulo, 2008.

⁶ BRAGA NETO, Adolfo. Aspectos relevantes sobre mediação de conflitos. Revista de Arbitragem e Mediação, São Paulo, 2007.

é um atributo essencial à mediação. Isso porque ao se trabalhar antes da formação do conflito, é possível promover um ambiente propício à colaboração e novas maneiras de resolução de conflitos.

Nesse sentido, SALES⁷ complementa, apontando que o fato de uma parte obter uma sentença judicial favorável não significa que o conflito entre os envolvidos esteja resolvido, pois podem existir outros problemas latentes naquela situação. Ainda, MOORE⁸ corrobora ao afirmar que a mediação possibilita estabelecer relacionamentos de confiança e respeito entre as partes ou encerrar relacionamento de uma maneira que minimize os custos e os danos psicológicos.

No que diz respeito à "Inclusão Social", FREITAS JUNIOR⁹ advoga que o mediador tem o condão de conscientizar as partes sobre seus direitos e deveres, possibilitando, no futuro, um maior envolvimento delas nas questões sociais. Assim, sob esse aspecto a mediação toma nuances de um veículo do exercício da cidadania, "porque possibilita que as partes exerçam sua autonomia para tratar de conflitos".¹⁰

Por fim, o último objetivo da mediação, a Paz Social, qualifica o método de resolução de conflito enquanto um importante mecanismo de pacificação social. Nesse sentido, SADEK¹¹ pontua que a paz social que se busca alcançar pela mediação não é a paz buscada pelo Estado. Veja que, para a mediação, o que se prioriza é a busca do interesse comum e do respeito entre os cidadãos e, nesse contexto, a paz está fundamentada na responsabilidade dos envolvidos, não depende da ação estatal. Desta feita, a mediação possibilita que os envolvidos passem a encarar os conflitos de forma positiva, atingindo a melhor contribuição para cada um e paz no meio social de convivência."¹²

⁷ SALES, Lilia. Maia de Moraes. *Justiça e Mediação de Conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

⁸ MOORE, W. Christopher. *O processo de mediação*. Porto Alegre: Artmed, 1998.

⁹ FREITAS JUNIOR, Antônio Rodrigues. *Direito Sindical e controle corporativo: a insuficiência das proposições atualmente em debate*. In: ____ (Ed.). *Os direitos sociais e a Constituição de 1988: economia e políticas de bem estar*. Rio de Janeiro: Forense, 1993.

¹⁰ RAMOS, Iêda Vânia de Oliveira Tavares. *A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E SUA EFICÁCIA NOS ACORDOS JURÍDICOS NO BRASIL*. *Jornal Multidisciplinar Internacional do Brasil*, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 53–66, 2018. Disponível em: <http://imjbr.arcaeducacional.ga/index.php/imjbr/article/view/11>. Acesso em: 19 maio. 2021.

¹¹ SADEK, Maria Tereza. *Judiciário: mudanças e reformas*. São Paulo: Estudos avançados, 2004.

¹² RAMOS, Iêda Vânia de Oliveira Tavares. *A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E SUA EFICÁCIA NOS ACORDOS JURÍDICOS NO BRASIL*. *Jornal Multidisciplinar Internacional do Brasil*, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 53–66, 2018. Disponível em: <http://imjbr.arcaeducacional.ga/index.php/imjbr/article/view/11>. Acesso em: 19 maio. 2022.

Para além disso, a mediação pode tomar as formas extrajudicial e judicial conforme a Resolução 125 do CNJ dispõe, sendo a última subdividida em pré-processual e processual. Admitimos essa diferenciação apenas para fins didáticos, cientes de que extrajudicial e pré-processual são termos sinônimos. Mas para fins de facilitação do entendimento, ao tratar da forma pré-processual da mediação faz-se referência à sua aplicação dentro do espaço judiciário, enquanto que extrajudicial é referente à aplicação nos espaços menos formais. Assim, a modalidade extrajudicial é exercida principalmente pelas câmaras privadas de mediação, como em escritórios de advocacia ou prefeituras municipais, enquanto que a pré-processual ocorre nos CEJUSC dos Tribunais, onde os Termos de Acordo são lançados dentro do sistema do PJe. Já a sua aplicação processual ocorre no curso do processo, podendo ser adotada a qualquer tempo e em qualquer fase processual na tentativa de uma solução consensual para o litígio, via de regra - é mediada pelos juízes, mas é possível a delegação a um mediador ou conciliador judicial pelo juízo.¹³

Por outro lado, em se tratando da Conciliação, este apresenta algumas semelhanças, o que leva a confusão entre os institutos. CALMON busca elucidar sobre seu conceito:

Entende-se como conciliação a atividade desenvolvida para incentivar, facilitar e auxiliar a essas mesmas partes a se auto comporem, adotando, porém, metodologia que permite a apresentação de proposição por parte do conciliador.¹⁴

Assim, a conciliação tem a participação de terceiro imparcial para auxiliar a composição, sendo esse um elemento interseccionado com a mediação. Todavia, o método adotado é diferente, isso porque o conciliador tem um papel ativo de interferência, e pode manifestar sua opinião ao propor termos de acordo para resolução do conflito; em contrapartida, o mediador não tem esse caráter intrusivo, cabendo à ele apenas a condução do procedimento, como entende CALMON¹⁵ O mediador se abstém de aconselhar as partes ou mesmo de formular propostas, dando a elas a autonomia máxima em termos de possibilidades de resolução.

¹³LOPES, Liliane Nunes Mendes. O Dever de Desjudicialização dos conflitos durante e pós pandemia de COVID-19. Direitos e Deveres Fundamentais em Tempos de Coronavírus: Terceiro Volume, IASP, São Paulo, n. 3, p. 412 – 437, 2020. ISSN 978-65-87082-05-9. Disponível em: <https://www.iasp.org.br/produto/ebook-direitos-e-deveres-fundamentais-em-tempos-de-coronavirus-volume-3/>. Acesso em: 19 janeiro 2022.

¹⁴ CALMON, Petrônio. Fundamentos da conciliação e da mediação. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

¹⁵ CALMON, Petrônio. Fundamentos da conciliação e da mediação. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

Ainda nesse sentido, SALES E CHAVES¹⁶ atribuem uma maior adequação da conciliação para os casos em que não há relação prévia entre as partes, justamente por essa capacidade do conciliador de formular sugestões para solução do conflito entre envolvidos, que não tem conhecimento do outro até o conflito, ou que seu envolvimento seja superficial. LOPES¹⁷ aponta que a conciliação costuma ser utilizada no processo civil para casos desse perfil, como nas questões que envolvem patrimônio ou outras mais objetivas. Já a mediação, que conta com um pano de fundo mais robusto para tratar as relações emocionais entre os envolvidos, normalmente duradouras, sendo o papel do mediador apenas da direção do procedimento, preocupando-se em fazer com que as partes consigam restabelecer suas comunicações para, assim, apaziguarem efetivamente o conflito. Nesse tipo de conflito esse método revela-se mais adequado, pois apenas assim atinge-se a satisfação de ambas as partes, isso porque, conforme apontado por SALES E CHAVES¹⁸ a formulação de um acordo não é suficiente para resolver o efetivo litígio.

2.2 CONSTRUÇÃO DA CONCILIAÇÃO JUDICIAL

A conciliação judicial, diferente do que muitos acreditam, na verdade não é um instrumento novo no sistema judiciário brasileiro. Observando o Código de Processo Civil de 1973, é possível encontrar na legislação a previsão legal desse método:

Art. 331. Se não ocorrer qualquer das hipóteses previstas nas seções precedentes, e versar a causa sobre direitos que admitam transação, o juiz designará audiência preliminar, a realizar-se no prazo de 30 (trinta) dias, para a qual serão as partes intimadas a comparecer, podendo fazer-se representar por procurador ou preposto, com poderes para transigir.

§ 1º Obtida a conciliação, será reduzida a termo e homologada por sentença.

¹⁶ SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios. In: Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos, Florianópolis, v. 35, n. 69, p. 255-280, dez. 2014. ISSN 2177-7055. Disponível em: . Acesso em: 25 mar. 2022. p. 261.

¹⁷ LOPES, Liliane Nunes Mendes. O Dever de Desjudicialização dos conflitos durante e pós pandemia de COVID-19. Direitos e Deveres Fundamentais em Tempos de Coronavírus: Terceiro Volume, IASP, São Paulo, n. 3, p. 412 – 437, 2020. ISSN 978-65-87082-05-9. Disponível em: <https://www.iasp.org.br/produto/ebook-direitos-e-deveres-fundamentais-em-tempos-de-coronavirus-volume-3/>. Acesso em: 19 janeiro 2022.

¹⁸ SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios. In: Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos, Florianópolis, v. 35, n. 69, p. 255-280, dez. 2014. ISSN 2177-7055. Disponível em: . Acesso em: 25 mar. 2022. p. 261.

§ 2º Se, por qualquer motivo, não for obtida a conciliação, o juiz fixará os pontos controvertidos, decidirá as questões processuais pendentes e determinará as provas a serem produzidas, designando audiência de instrução e julgamento, se necessário.

Assim sendo, quando não fossem atendidas as hipóteses previstas nos artigos 329 e 330 do CPC/1973, as quais versavam acerca da extinção do processo sem exame do mérito ou com exame em razão da autocomposição, e tratando a causa de direitos que admitissem transação, o artigo 331 do CPC determinava uma audiência prévia com o objetivo de tentar a composição entre as partes. Mas, para os casos que os direitos não admitiam a realização da transação referida no artigo, o magistrado deslocava essa etapa, realizando a audiência na fase instrutória. Assim, entende-se que o art. 331 quando tratava da prévia “audiência preliminar”, abrigava na verdade, a possibilidade da realização de conciliação sem caráter obrigatório. Isso porque, apesar da indisponibilidade, não há impedimento da autocomposição, como acontece com o direito de família ou direito do consumidor que são indisponíveis. O direito da Fazenda Pública é indisponível, mas também admite autocomposição, sendo, aliás, arbitrável.¹⁹

Não obstante, esse comportamento generalizado dos magistrados com o tempo ganhou força, sedimentando a instrumentalidade da conciliação e demais meios de autocomposição, que demonstravam sua eficácia. Então, a princípio, esse dispositivo começou a receber maior profundidade legislativa depois da promulgação da Lei de Pequenas Causas de 1984 e com a Lei de Juizados Especiais de 1995.

Ainda nesse sentido, Cabral e Cramer pontuam o seguinte:

O CPC/1973 não fazia nenhuma menção à mediação e referia-se à conciliação basicamente como integrante de um dos atos do processo de conhecimento, a audiência preliminar, a ser realizada, em regra, pelo próprio juiz²⁰

Assim, pode-se observar não foi apenas objetivo do antigo CPC/1973 criar oportunidade dedicada à conciliação, dando conta também de abrir o espaço para

¹⁹ CUNHA, Leonardo Carneiro da; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. A ABRANGÊNCIA OBJETIVA E SUBJETIVA DA MEDIAÇÃO. Revista dos Tribunais Online, v. 287, p. 531 – 552, Janeiro 2019. Disponível em: https://www.academia.edu/38278750/A_abrang%C3%Aancia_objetiva_e_subjetiva_da_media%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 19 de Abril 2022.

²⁰ CABRAL, Antônio do Passo; CRAMER, Ronaldo. Comentário ao novo Código de Processo Civil, 2017, revista, 2. ed. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530971441/cfi/6/40!/4/452/6/2@0:29.3>>. Acesso em: 10 out. 2021.

outros meios de autocomposição. Por isso, foi oportuna a alteração de nomenclatura - conciliação preliminar - da primeira audiência realizada no procedimento ordinário do CPC/1973, já que não contemplava a amplitude do termo, nem das técnicas possíveis para as audiências de autocomposição.

Apenas com a Lei 13.105/2015, que instituiu o CPC vigente, é que esse método - da mediação - finalmente é distinguido como Mediação Judicial, mais especificamente em seu art. 165. Aqui cabe o adendo de que na conciliação, o facilitador interfere no litígio e pode sugerir opções para solução do conflito, em contraste à mediação, cujo objetivo é a estabilização do diálogo entre as partes, deixando ao encargo delas a proposição da melhor solução para o conflito.

Observando cronologicamente, é preciso pontuar que cinco anos antes, em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tomou a vanguarda deste cenário para viabilizar os métodos consensuais, ao implantar a Política Judiciária Nacional, a fim de estabelecer tratamento adequado dos conflitos de interesse, conforme se observa em sua Resolução 125, que regulamenta o assunto, com o seguinte objetivo: “desenvolvem-se novas políticas sociais referentes ao papel jurisdicional do Estado frente a essa explosão de litigiosidade, decorrente da complexidade socioeconômica moderna”²¹ justamente para que se implemente a cultura da pacificação social e também haja um incentivo da prestação de serviços autocompositivos com qualidade.

Ainda nessa dissipação, nota-se que a Lei de Mediação somada à Resolução n. 125 do CNJ e as normas sobre o tema contidas no CPC/2015, geraram um “minissistema de métodos consensuais de solução de conflitos”²². Porém, ao se falar de marco legal, a Lei de Mediação é central, tendo em vista seu teor exclusivamente voltado ao meio consensual, disciplinando minuciosamente as regras da mediação extrajudicial - algo que nenhuma lei anterior havia feito.²³

Por outro lado, é importante frisar que, ao se tratar da evolução jurídica, é fundamental prestar atenção na forma de gerenciar conflitos, posto que, o Judiciário

²¹ MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion (ed.). Mediação e arbitragem: alternativa à jurisdição. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2008. v. 2

²² GRINOVER, Ada Pellegrini. Os métodos consensuais de solução de conflitos no novo CPC. O novo Código de Processo Civil : questões controvertidas. Tradução . São Paulo: Atlas, 2015.

²³ TARTUCE, Fernanda. O novo marco legal da mediação no direito brasileiro. Revista de Processo, v. 41, n.258, p. 495 – 516, Agosto 2016. Disponível em: <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2017/01/O-novo-marco-legal-da-mediacao-no-direito-brasileiro-2016-Fernanda-Tartuce.pdf>. Acesso em: 20 Abril 2022.

tem papel protagonista nesse sentido, esforçando-se ao longo dos anos para consolidar a cultura de pacificação e, paralelamente, dirimindo o estímulo à jurisdicionalização. Essa estratégia provou-se eficaz, especialmente diante de um cenário de calamidade pública, com o advento da pandemia da COVID-19 no Brasil e no mundo. Isso porque, mesmo diante do imperativo de isolamento social e diante do fechamento da maior parte das instituições, foi possível ao Judiciário dar continuidade aos seus trabalhos de forma remota via teletrabalho, sendo possível realizar as operações de mediação e conciliação através de serviços de teleconferência e outros aplicativos online - como será detalhado posteriormente.

Tendo em mente essas considerações, é possível observar que a Defensoria Pública de Pernambuco (DPPE), através do Núcleo de Mediação, Conciliação e Arbitragem da Capital, integrado à Subdefensoria Cível da Capital, é um dos exemplos de atuação durante o período pandêmico, qual seja, aqui considerado o recorte de tempo entre 2019 e 2021. Nesse intervalo, o referido Núcleo foi comandado pela Defensora Pública Lúcia Aufran, que conseguiu se manter atuante por meio de videoconferências utilizando ferramentas virtuais como Cisco Webex e WhatsApp, consolidando mais de 300 atendimentos realizados nesse período. Além disso, já no segundo ano da pandemia, tendo sido as políticas de isolamento afrouxadas pelo Governo Federal, foi possível a realização de atendimentos de forma semipresencial, para que pessoas que não tinham acesso à internet ou aparelhos telefônicos adequados também pudessem se beneficiar e ter o devido acesso à justiça, que serão tratados posteriormente.

3 DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS DA MEDIAÇÃO E SEU USO NO JUDICIÁRIO

3.1 MEDIAÇÃO E SUA UTILIDADE AO JUDICIÁRIO

A mediação como modelo de pacificação não litigiosa é necessária à sociedade, quando se leva em consideração a possibilidade de segurança jurídica e do estabelecimento de uma cultura de mediação no âmbito nacional, que busque solucionar os conflitos por meios não litigiosos e facilite o acesso à justiça aos interessados, além de considerar também sua importância quando deparou com o quadro crônico de congestionamento processual presente nas cortes brasileiras, pois se torna uma alternativa que ajuda no escoamento do fluxo das demandas cíveis.

Ainda nesse sentido, vale frisar que a atual estrutura judiciária não era capaz de solucionar e pacificar os conflitos em um tempo razoável, de forma que a morosidade processual tem se tornado um obstáculo recorrente aos que buscam a solução de seus conflitos, o que, por sua vez, atenta ao direito que todas as pessoas possuem de ter acesso à justiça. Entretanto:

A segmentação do procedimento comum em duas fases e o estímulo para que os cidadãos sejam atores da resolução de seus conflitos é uma proposta interessante e segue a tendência mundial de valorização dos meios consensuais de resolução de disputas. Contudo, sem que sejam vencidos alguns desafios ou entraves, o sistema multiportas não poderá funcionar adequadamente no Brasil.²⁴

Ainda, nota-se que à medida que esse problema é contrastado com a realidade, torna-se mais visível a necessidade de implementação de novas técnicas que possibilitem a descomplicação do processo, tornando-o mais ágil e acessível. Assim sendo, dentro dessas técnicas, destacam-se os meios consensuais de resolução de conflitos. Devido a sua configuração procedimental, esses métodos normalmente são realizados em menor tempo e requerem menores recursos em

²⁴ LESSA NETO, José Luiz. O NOVO CPC ADOTOU O MODELO MULTIPORTAS!!! E AGORA?! Revista dos Tribunais Online, v. 244, p. 427 – 441, Junho 2015. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf. Acesso em: 19 de Abril 2022.

relação à uma ação judicial, o que pode gerar tanto para o Poder Judiciário quanto para os litigantes uma economia processual²⁵.

Dessa maneira, essas técnicas apresentam características que podem ser vantajosas ao Judiciário, mas principalmente aos interessados, por possibilitarem mais celeridade na resolução do conflito, aliada a um menor custo investido. E para além disso, uma vez que a solução dos conflitos é feita de maneira consensual entre as partes com o auxílio do terceiro imparcial - que tem a capacidade de conduzir a solução mais apropriada às demandas e considera com sensibilidade os sentimentos envolvidos no conflito - as chances de uma pacificação mais eficiente entre elas é maior, diferentemente de uma decisão imposta pelo juiz quando a controvérsia é judicializada, cenário em que a parte "perdedora" não terá nenhum aspecto do seu interesse atendido.

Em contraste, pontua-se que os motivos utilitaristas ou ainda, a lógica de custo-benefício,²⁶ formaram, ao longo do tempo, a força motriz para a aplicação dos vários meios alternativos de solução de controvérsias diante os tribunais, mas não é o que impulsiona atualmente o incentivo às técnicas pacificadoras. Nota-se que a partir da Res. CNJ 125/2010, da Lei 13.140/2015 (que dispõe sobre a mediação) e do Código de Processo Civil de 2015, os tribunais têm se empenhado para construir um processo civil junto ao sistema de justiça multiportas, ou seja, a depender do caso, é indicado o método ou técnica mais adequada para a solução do conflito, assim alguns são encaminhados para a negociação direta, ou para mediação, ou a conciliação, ou para arbitragem, ou a própria justiça estatal. O que voga atualmente não é o julgamento ou extinção de mais um processo, mas que seja conferida uma solução adequada ao conflito.²⁷

É preciso entender que a mediação e a conciliação não são apenas mecanismos destinados a desafogar o Poder Judiciário. Mais do que isso,

²⁵ NASCIMENTO, Amanda. A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO PERANTE A CRISE DO PODER JUDICIÁRIO. Cadernos de Iniciação Científica, S.B. do Campo, n. 13, 2016.

²⁶ SCHMITZ, Leonard Ziesemer. Compreendendo os "Precedentes" no Brasil: Fundamentação de Decisões com base em outras Decisões. Revista de Processo, vol. 226, p. 349, Dez / 2013 DTR-2013-11585. Acesso em: 14 de dez. de 2021.

²⁷ CABRAL, Antônio Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da. NEGOCIAÇÃO DIRETA OU RESOLUÇÃO COLABORATIVA DE DISPUTAS (COLLABORATIVE LAW): "MEDIAÇÃO SEM MEDIADOR". Revista dos Tribunais Online, v. 259, p. 471 – 489, Setembro 2016. Disponível em: https://www.academia.edu/30837605/NEGOCIA%C3%87%C3%83O_DIRETA_OU_RESOLU%C3%87%C3%83O_COLABORATIVA_DE_DISPUTAS_COLLABORATIVE_LAW_MEDIA%C3%87%C3%83O_SEM_MEDIADOR_. Acesso em: 19 de Abril 2022.

apresentam-se enquanto ferramentas para alcançar um meio de resolução de disputas mais compatível aos casos concretos. Isto é, existem disputas que são mais adequadamente resolvidas pela mediação, ao passo que outras se resolvem mais apropriadamente pela conciliação, e outras só se resolvem mais adequadamente pelo julgamento realizado por um juiz.²⁸

Lembra-se, ainda, que o caminho para o bom funcionamento dessas ferramentas integradas ao processo judicial tradicional ainda está sendo pavimentado e sofre obstáculos. Pode-se observar a existência de desafios de ordem estrutural, educacional e cultural que precisam ser superados para que o modelo multiportas possa vir a ser exitoso no Brasil. Em relação a ordem estrutural, por exemplo, vale lembrar que o modelo estipulado pelo CPC determina um espaço próprio para a realização das sessões de conciliação ou mediação, espaço esse pensado para estimular as partes positivamente para fins de negociação - aqui pontua-se ainda que o espaço físico é tão importante que já foram estabelecidas as diretrizes e materiais necessários para fazê-lo, conforme descrevem o Manual de Conciliação, Mediação e Arbitragem do CNJ e do STJ. Entretanto, é preciso construir - no sentido literal - tais locais na grande maioria dos fóruns do Brasil. Além disso, a infraestrutura logística também precisa ser eficiente, sendo necessário servidores aptos a operarem dentro do mecanismo - nas mais diversas áreas do conhecimento, desde aqueles do setor de informática, administração, psicologia e outros - e a adequada formação profissional jurídica para implantar com êxito esse sistema. Ainda, há de se falar de uma resistência velada advinda tanto dos profissionais jurídicos quanto da população atendida, pois, fatores como a informalidade podem impactar negativamente a credibilidade do procedimento, sobretudo numa perspectiva leiga e, da falta de especialização ou remuneração mais baixa do profissional.²⁹

²⁸ CABRAL, Antônio Passo.; CUNHA, Leonardo Carneiro da. NEGOCIAÇÃO DIRETA OU RESOLUÇÃO COLABORATIVA DE DISPUTAS (COLLABORATIVE LAW): “MEDIAÇÃO SEM MEDIADOR”. Revista dos Tribunais Online, v. 259, p. 471 – 489, Setembro 2016. Disponível em: https://www.academia.edu/30837605/NEGOCIA%C3%87%C3%83O_DIRETA_OU_RESOLU%C3%87%C3%83O_COLABORATIVA_DE_DISPUTAS_COLLABORATIVE_LAW_MEDIA%C3%87%C3%83O_SEM_MEDIADOR_. Acesso em: 19 de Abril 2022.

²⁹ LESSA NETO, José Luiz. O NOVO CPC ADOTOU O MODELO MULTIPORTAS!!! E AGORA?! Revista dos Tribunais Online, v. 244, p. 427 – 441, Junho 2015. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf. Acesso em: 19 de Abril 2022.

Acrescenta-se a isso que o modelo adjudicatório e a denominada “cultura da sentença” (WATANABE, 2005) estão arraigados no ideário da sociedade brasileira ainda hoje, dificultando a ampla implementação do paradigma legislativo da justiça multiportas e da garantia efetiva de acesso à justiça no Brasil.³⁰

Assim sendo, dentro dessa seara, somado ao contexto da pandemia, o recurso à mediação tornou-se ainda mais relevante. Não somente porque cumpre requisitos vantajosos para os envolvidos, seja para o Estado, trazendo economia processual, seja para os litigantes, que podem usufruir de rapidez e eficácia em seu atendimento, mas também por conta da velocidade com que foi estruturado para o meio virtual, permitindo que o fluxo de demandas não fosse interrompido em nenhum momento. Veja que, com o surgimento da pandemia, adicionado ao isolamento social, o Poder Legislativo foi obrigado a formular com urgência uma série de leis e reformas que permitissem sua operação nesse contexto. Não obstante, foi nesse ímpeto que se deu a aprovação da: "Lei nº 13.994/2020, alterando a possibilidade de que tais audiências aconteçam de maneira remota, por plataforma digital"³¹.

É interessante assinalar que o art. 46 da Lei 13.140 de 2015 prevê as mediações feitas pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que haja consenso entre os participantes, inclusive fora do território nacional. Nesse sentido, é crescente a criação e o uso de plataformas on-line para a solução consensual das controvérsias, que são capazes de prover uma resolução efetiva das demandas de massa e em causas repetitivas - uma vez que a mediação tradicional já se revela inadequada ou insuficiente para esse tipo de litigância. Assim, apesar de trazer vantagens reais para a solução consensual de disputas, ainda carece de uma eficiente forma de fiscalização.³²

³⁰LOPES, Liliene Nunes Mendes. O Dever de Desjudicialização dos conflitos durante e pós-pandemia de COVID-19. Direitos e Deveres Fundamentais em Tempos de Coronavírus, Editora IASP, São Paulo, v. 3, p. 411 – 437, Novembro 2020. Disponível em: <https://periodicos.uniarp.edu.br/index.php/juridico/article/view/1986/0>. Acesso em: 28 Abril 2022.

³¹ SOUZA, Francisco De Assis Diego Santos De Souza. JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E A AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO VIRTUAL (LEI Nº 13.994/20) À LUZ DO MODELO CONSTITUCIONAL DE PROCESSO BRASILEIRO. In: ANAIS ELETRÔNICOS, 2020, Florianópolis. PROCESSO, JURISDIÇÃO E EFETIVIDADE DA JUSTIÇA II. Florianópolis: II Encontro Virtual do CONPEDI, 2020. p. 1 – 30. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/nl6180k3/74gvx4c8/2pu7PY6Y1Y05t685.pdf>. Acesso em: 4 dezembro 2021.

³² CUNHA, Leonardo Carneiro da; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. A ABRANGÊNCIA OBJETIVA E SUBJETIVA DA MEDIAÇÃO. Revista dos Tribunais Online, v. 287, p. 531 – 552, Janeiro 2019. Disponível em:

Ademais, vale salientar a celeridade com que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) respondeu a crise causada pela pandemia, assegurando a continuidade da prestação de serviços à sociedade pelo uso da tecnologia e pela mobilização dos tribunais. Nota-se que logo que foi declarada a situação de calamidade pública, em março de 2020, o CNJ celebrou um acordo com a Cisco Brasil tornando disponível aos tribunais o acesso gratuito à plataforma Webex para a realização de videoconferências. Paralelamente, a ação de magistrados e servidores em adaptar ritos e procedimentos à realidade do trabalho remoto e virtual tem sido determinante em garantir os serviços judiciais essenciais aos cidadãos. Ainda assim, é importante destacar que essa forma de audiência não é uma ferramenta inédita no direito brasileiro, tendo em vista que já existiam outras formas eletrônicas admitidas pelos tribunais, que vão desde a implantação do PJe até a aceitação pelos tribunais da intimação por meio de aplicativos de mensagem.

Werneck e Martinez (2020)³³ retratam que a eclosão da Lei nº 13.994/2020, mesmo que tardia, pois teve que esperar 25 anos da criação dos juizados e uma pandemia para poder ter sido aprovada no âmbito do ordenamento jurídico brasileiro veio certificar apenas o óbvio, já que o CPC/2015 e a lei da mediação, por exemplo, já admitiam a realização de audiências virtuais³⁴

Não obstante, o CNJ foi um dos responsáveis por possibilitar as condições para que os tribunais se mantivessem em atividade em uma situação de calamidade pública, através do acordo com a Cisco Brasil, supracitado, foi possível continuar com atos processuais dentro da plataforma Webex de forma gratuita, em todo o país. E tal esforço também produziu resultados, posto que o órgão também se organizou para fiscalizar os atos disponíveis na plataforma para aferir a produtividade de seus servidores, demonstrando resultados em números. Foram proferidas 12 milhões de decisões judiciais, publicados 7,8 milhões de acórdãos e realizados 20,1 milhões de

https://www.academia.edu/38278750/A_abrang%C3%Aancia_objetiva_e_subjetiva_da_media%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 19 de Abril 2022.

³³MARTINEZ, José Manuel Fonseca; WERNECK, Leandro Aragão. Efeitos e problemas da lei 13.994/20 sobre o procedimento nos Juizados Especiais. Migalhas, Ribeirão Preto, 28 abr. 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/325688/efeitos-e-problemas-dalei-13994-20-sobre-o-procedimento-nos-juizados-especiais>. Acesso em: 30. set. 2021.

³⁴SOUZA, Francisco De Assis Diego Santos De Souza. JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E A AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO VIRTUAL (LEI Nº 13.994/20) À LUZ DO MODELO CONSTITUCIONAL DE PROCESSO BRASILEIRO. In: ANAIS ELETRÔNICOS, 2020, Florianópolis. PROCESSO, JURISDIÇÃO E EFETIVIDADE DA JUSTIÇA II. Florianópolis: II Encontro Virtual do CONPEDI, 2020. p. 1 – 30. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/nl6180k3/74gvx4c8/2pu7PY6Y1Y05t685.pdf>. Acesso em: 4 dezembro 2021.

despachos, em um movimento que abrange tribunais de todos os segmentos - instituídos ao Plantão Extraordinário na Justiça brasileira.³⁵

3.2 MEDIAÇÃO DIGITAL E O ACESSO À JUSTIÇA

Ao se tratar de acesso à justiça, nota-se que seu conceito foi alterado no decorrer do tempo. Essas alterações, em parte, são desdobramentos das modificações geradas pelo Código de Processo Civil. Entre os séculos XVII e XIX, o conceito de acesso à justiça estava ligado à proteção judicial, ou seja, o direito positivado do indivíduo de propor sua demanda - desde que tivesse os recursos financeiros para fazê-lo, uma vez que até então o Estado não tinha o dever de garantia, o que resultava em indivíduos hipossuficientes legalmente desprotegidos - em contraste com a definição de acesso à justiça trazida pela Constituição Federal de 1988, que assegura a gratuidade do direito e cobre toda sociedade.

Porém, apesar dos dispositivos constitucionais e das leis esparsas tratarem do acesso à justiça, tornou-se comum confundi-lo com acesso ao judiciário. Nesse sentido, é possível encontrar com certa frequência estudos que se referem a ambos como sinônimos, embora acesso à justiça seja mais amplo, é um gênero de tutela aos direitos do cidadão. O acesso ao judiciário é um item desse gênero. Veja que não se ignora a interpretação mais ampla de acesso à justiça, que nesse caso refere-se ao ingresso nos meios de desenvolvimento social, econômico e político do Estado pelo cidadão. Já no *stricto sensu*, entende-se o acesso à justiça aos diversos escopos da jurisdição e engloba os problemas essenciais da efetividade do processo³⁶.

Assim sendo, ao se tratar das limitações ao ingresso na justiça, a exemplo de recursos socioeconômicos escassos ao indivíduo, fala-se na verdade de obstáculos ao acesso à justiça. “Tais limitações, como se pode observar, privam inúmeras pessoas da tutela jurisdicional, o que lhes causa dano substancial, pois quem não vem a juízo ou não pode fazê-lo, renuncia àquilo que aspira ou busca satisfazer suas

³⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Produtividade Semanal do Poder Judiciário: Em regime de teletrabalho em razão da COVID-19. 2020. Disponível em: <https://paineisanalytics.cnj.jus.br/single/?appid=ba21c495-77c8-48d4-85ec-ccd2f707b18c&sheet=b45a3a06-9fe1-48dc-97ca-52e929f89e69&lang=pt-BR&opt=cursel&select=clearall>. Acesso em: 23 julho 2021.

³⁶ MORAIS, José Luis Bolzan de.; SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação e arbitragem: Alternativas à jurisdição. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

pretensões por outros meios.”³⁷ Por conseguinte, acesso à justiça compreende a concepção do ingresso do indivíduo em juízo, mas também a de que o processo é um meio para realização dos direitos individuais e, desemboca, por fim, na amplitude relacionada a uma das funções do próprio Estado, cuja competência vai além de garantir a eficiência do ordenamento jurídico, proporcionando a realização da justiça aos cidadãos.³⁸

Importante pontuar que com a positivação do direito de acesso à justiça a todos os brasileiros, passou-se a discutir a criação de políticas públicas que pudessem fomentá-lo. Assim, é possível perceber o resultado de tais esforços através do tempo, principalmente no que diz respeito ao acesso aos tribunais - face de dois gumes, uma vez que com o aumento das demandas ajuizadas deu-se também o congestionamento processual. Nesse diapasão, a Resolução 125/2010 do CNJ, a Lei 13.140/2015, a Resolução 174/2016 do CSJT e o Código de Processo Civil 2016 trazem como hipóteses de acesso à justiça qualificada pela resolução de conflitos a mediação e a conciliação, juntamente com a mediação virtual, que passou a ser uma ferramenta importante para proporcionar um acesso à justiça virtual com qualidade igual ou melhor do que aquelas oferecidas pelos meios tradicionais.

Ainda nessa seara, a previsão da Lei nº 11.419/2006 traz a informatização do processo judicial, garantindo o acesso à justiça no formato eletrônico. Entretanto, para que essa acessibilidade seja materializada, é necessário dispositivos de acesso à internet - como computador, celular, tablets ou outros -, uma vez que apenas por meio destes é possível acessar o sistema de redes digitais. Pontua-se que as alterações de acesso - do físico ao virtual - trazidos pela lei acabaram por transformar o cenário jurídico brasileiro, especialmente após a introdução do processo eletrônico.

Nesse contexto, é importante verificar que a inclusão digital no Brasil é relativamente recente, pois o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades só foi instituído pelo Decreto nº 6.991/2009, dentro da política de inclusão digital do Governo Federal. O objetivo dessa inclusão foi desenvolver ações que implantassem e mantivessem telecentros públicos e comunitários no território nacional. No ano de 2010, criou-se o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), pelo Decreto nº 7.175/2010,⁴⁰ que possui

³⁷ SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A MEDIAÇÃO DIGITAL DE CONFLITOS COMO POLÍTICA JUDICIÁRIA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL. Revista da Faculdade de Direito de Minas Gerais, n. 72, p. 219 – 258, Dezembro 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/issue/view/137>. Acesso em: 24 de Abril 2022.

³⁸ CICHOCKI NETO, José. Limitações ao acesso à justiça. Curitiba: Juruá, 1999.

finalidade de fomentar e difundir o uso e o fornecimento de bens e serviços de tecnologias de informação e comunicação.³⁹

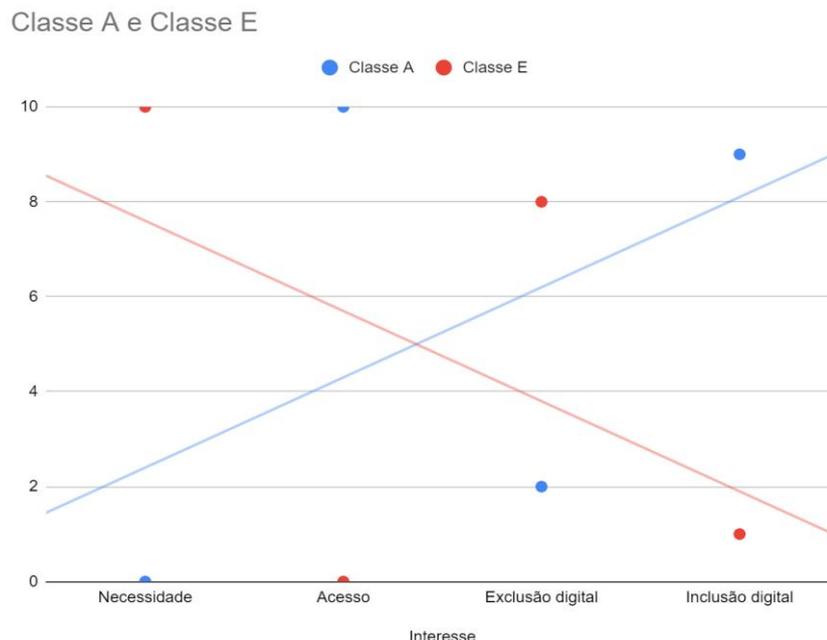
Ainda, em 2016 o Ministério das Comunicações adicionou ao PNBL uma nova etapa - denominada de Programa Brasil Inteligente (PBI) -, sob o objetivo de universalização do acesso à internet e o aumento da velocidade média da banda larga fixa no país. Ou seja, numa tentativa de incluir os excluídos digitais o Ministério pretendia garantir o acesso à banda larga de alta velocidade para 95% da população e aumentar de 53% para 70% o número de municípios cobertos com redes de fibras ópticas até 2018, desembocando ainda na implantação da Política Nacional de Inclusão Digital, incorporada à Política Nacional de Apoio a Inclusão Digital nas Comunidades.⁴⁰

Em tempo, quanto aos aspectos positivos da implantação do processo eletrônico destacam-se a acessibilidade e a celeridade. Nesse sentido, o processo eletrônico é uma ferramenta que facilita o procedimento jurídico em termos de consulta processual, democratizando o acesso aos autos para os juriconsultos e para as partes, porém, o acesso à justiça virtualizado deve ser aproximado com cautela. Isso porque apesar de seus evidentes benefícios escondem-se ressalvas a serem analisadas. Almeida Filho⁴¹ propõe uma análise a partir de um código binário: exclusão x inclusão. O jurista apresenta assim um breve sistema da desigualdade, onde é observado o seguinte:

³⁹ SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A MEDIAÇÃO DIGITAL DE CONFLITOS COMO POLÍTICA JUDICIÁRIA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL. Revista da Faculdade de Direito de Minas Gerais, n. 72, p. 219 – 258, Dezembro 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/issue/view/137>. Acesso em: 24 de Abril 2022.

⁴⁰ AGÊNCIA BRASIL. Ministério lança programa para ampliar o acesso à internet em alta velocidade. 2016. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2016-05/ministerio-lanca-programa-para-ampliar-o-acesso-internet-em-alta-velocidade>. Acesso em: 20 de Abril 2022.

⁴¹ ALMEIDA FILHO, José Carlos de. Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico. A informatização judicial no Brasil. 5. ed. revista e atualizada. Rio de Janeiro: Forense, 2015.



Os excluídos digitais, que não têm acesso a internet, muitas vezes são aqueles que também não têm acesso à informação e não conhecem os seus direitos. Encontram-se, pois, aleijados em sua cidadania duplamente: primeiro porque muitas vezes desconhecem seus próprios direitos ou os mecanismos digitais de acesso a eles; segundo quando não têm acesso à internet e não conseguem, por exemplo, reclamar seus direitos. Esses são os “analfabetos digitais” e/ou os “analfabetos de cidadania”.⁴²

Ainda sob esse raciocínio, é possível observar dois lados de uma mesma moeda. Qual seja, em uma face vê-se a busca da inclusão para completo proveito da forma virtual, e, em outra, tem-se a necessidade de envolver mecanismos possibilitadores dessa inclusão digital. Desta feita, independentemente se o debate diz respeito ao processo eletrônico ou a mediação virtual, a exclusão digital atinge os hipossuficientes. Devido a sua condição socioeconômica, eles estão em posição mais vulnerável, não têm acesso ao sistema digital e, ao mesmo tempo, são os que mais se beneficiaram em tê-lo. Por conseguinte, a criação de políticas públicas de acesso virtual à justiça não é suficiente, diante da realidade de que não ocorre a disseminação

⁴² SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A MEDIAÇÃO DIGITAL DE CONFLITOS COMO POLÍTICA JUDICIÁRIA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL. Revista da Faculdade de Direito de Minas Gerais, n. 72, p. 219 – 258, Dezembro 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/issue/view/137>. Acesso em: 24 de Abril 2022.

isonômica de acessibilidade à internet, especialmente ao público-alvo, que também não tem acesso à informação para usufruir de suas benesses.

Nesse cenário, revela-se em evidência a necessidade de acesso tecnológico. Isso porque, como já inferido, é justamente essa inclusão digital que torna possível a utilização de redes de comunicação e otimiza o acesso à justiça do cidadão. Sendo assim, mesmo diante de uma legislação específica e da inserção da mediação digital, o número de usuários que não conseguem acessar virtualmente esses serviços - seja por falta de equipamentos básicos, ou de informação - é significativo.

Rodrigues e Cabral (2020), analisando os incentivos e os limites das audiências por videoconferência e sobre o futuro virtual, aduzem que as nuances pertinentes à realização de tais atos devem observar as situações materiais das partes e dizem que a realidade brasileira é extremamente desigual, em que grande parte das pessoas nem sequer possuem acesso à saneamento básico, imagine à uma tecnologia adequada para comunicação eletrônica por videoconferência. Eles dizem que o problema é quando a Lei nº 13.994/2020 não prever a consensualidade para a realização da audiência e questionam, também, se o juiz pode impor a prática virtual de tal ato processual. Parece-me que isso não é crível. Demais, os supracitados autores elencam Rocha (2019) que, citando os atos administrativos do Tribunal de Justiça de São Paulo e Santa Catarina, expressamente expõem a necessidade prévia da concordância das partes, aduzindo o autor, assim, que a formalização de audiência não presencial não pode forçar as partes, mas sim possuir um viés de alternativo, desde que favorável a elas.⁴³

Dentro dessa perspectiva levantada por Rodrigues e Cabral, é necessário lançar um olhar mais atento no que se quer dizer com a desigualdade do acesso à tecnologia - considerando não somente o acesso à internet mas a aparelhos capazes de operá-la de modo eficiente. Assim, tem-se que, no contexto da pandemia, tanto a conexão quanto as ferramentas tecnológicas disponíveis impactam diretamente na capacidade de realizar atividades de teletrabalho e de ensino a distância.

Em que pese o fato de que a maioria das ocupações cujas atividades podem ser realizadas remotamente estão relacionadas com trabalhadores de maior escolaridade e renda, quanto maior a duração das medidas de isolamento

⁴³ SOUZA, Francisco De Assis Diego Santos de Souza. JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E A AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO VIRTUAL (LEI Nº 13.994/20) À LUZ DO MODELO CONSTITUCIONAL DE PROCESSO BRASILEIRO. In: ANAIS ELETRÔNICOS, 2020, Florianópolis. PROCESSO, JURISDIÇÃO E EFETIVIDADE DA JUSTIÇA II. Florianópolis: II Encontro Virtual do CONPEDI, 2020. p. 1 – 30. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/nl6180k3/74gvx4c8/2pu7PY6Y1Y05t685.pdf>. Acesso em: 4 dezembro 2021.

social, maiores são as consequências para aqueles que não podem realizar o teletrabalho, aumentando vulnerabilidades e desigualdades (Cepal, 2020).⁴⁴

Da mesma maneira, o uso de soluções de sessões de mediação à distância depende da disponibilidade de conexão e de dispositivos adequados. Outro fator a ser considerado é de que a baixa qualidade da conexão e a quantidade de dispositivos disponíveis impedem a realização concomitante dessas atividades, o que pode precarizar as experiências de teletrabalho, ensino remoto e acesso à justiça, impactando parcelas já vulneráveis da população. Nesse sentido:

Susskind (2020, p. 27) diz que apenas 46% dos cidadãos têm acesso à justiça, ao mesmo tempo em que 50% dos seres humanos são usuários ativos na rede mundial de computadores, consoante a Organização para Cooperação e Desenvolvimento (OCDE). Sobre isto, Caldas (2020) traz um questionamento extremamente relevante para a temática do presente estudo: sabe-se que o senso comum demonstra que muitas pessoas possuem acesso à internet ou a um celular nos dias de hoje. Todavia, diz a autora, até que ponto realmente a conexão via internet que de modo suposto todos possuem pode causar danos às partes que precisam do juizado para resolver seus conflitos?⁴⁵

Adicionando a esse contexto, a Pesquisa sobre o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC),⁴⁶ relatou que em 2019, a presença de computadores e acesso à Internet se deu em apenas 12% dos domicílios das classes mais baixas (classe D e classe E). Esses resultados, em conjunto com os demais indicadores sobre o acesso individual à Internet, demonstram a consolidação, observada nos últimos anos, da importância do telefone celular para o acesso à

⁴⁴ Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2019 [livro eletrônico]. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. 1. ed. São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020. Disponível em https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20201123121817/tic_dom_2019_livro_eletronico.pdf. Acesso em 12 Outubro de 2021.

⁴⁵ SOUZA, Francisco De Assis Diego Santos de Souza. JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E A AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO VIRTUAL (LEI Nº 13.994/20) À LUZ DO MODELO CONSTITUCIONAL DE PROCESSO BRASILEIRO. In: ANAIS ELETRÔNICOS, 2020, Florianópolis. PROCESSO, JURISDIÇÃO E EFETIVIDADE DA JUSTIÇA II. Florianópolis: II Encontro Virtual do CONPEDI, 2020. p. 1 – 30. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/nl6180k3/74gvx4c8/2pu7PY6Y1Y05t685.pdf>. Acesso em: 4 dezembro 2021.

⁴⁶ Ver NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - Análise de Domicílios: 2019.**

Internet no Brasil, sobretudo entre as camadas da população mais vulneráveis economicamente.

Ainda sobre isso, KOGAN⁴⁷ demonstra a síntese dessa situação ao dizer que a maioria dos brasileiros possuem celulares pré-pagos e internet precária que não dará aptidão a participar eficazmente de uma audiência, por exemplo. Isso pode desencadear uma desigualdade entre as partes. Além do mais, atenta-se para outro ponto importante: devido à crescente demanda em relação ao ano anterior (2019), as operadoras e provedores de internet apresentam dificuldades em suprir essas linhas, deixando a conexão lenta, com quedas ou sem sinal.

Nos últimos anos, a evolução da conectividade dos domicílios brasileiros à Internet acompanhou uma tendência observada mundialmente. Em relação à velocidade da Internet nos domicílios, manteve-se a relação entre maior poder aquisitivo e planos melhores. As velocidades acima de 8 Mbps – megabits -, por exemplo, foram mais comuns entre domicílios de classe A (71%) e entre aqueles com renda familiar superior a dez salários mínimos (64%), estando presentes em apenas 18% das residências com renda familiar de até um salário mínimo e em 15% das pertencentes às classes D ou E⁴⁸. No contexto da crise sanitária da COVID-19, a velocidade da conexão impacta diretamente a capacidade das famílias de desempenhar concomitantemente atividades profissionais, educacionais e culturais.

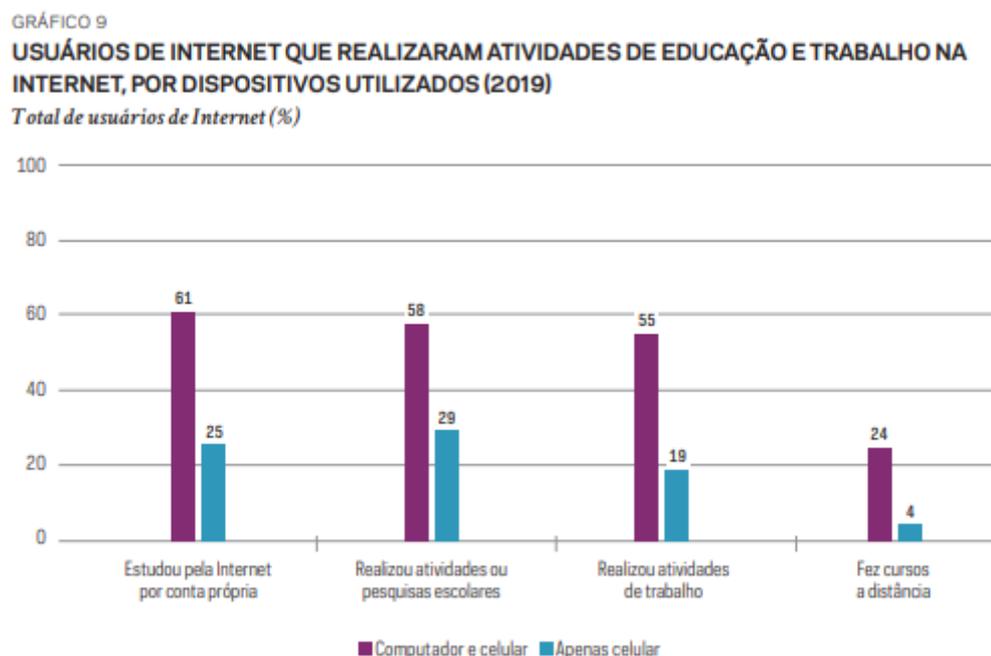
Desta feita, observa-se que, os cidadãos das classes mais baixas, foram condicionados por circunstâncias socioeconômicas a buscar serviços governamentais para manutenção e proteção, aliados também a ideia de burocracia e lentidão, assim, não tardou para que esses valores fossem transferidos também para a esfera da justiça.

Percebe-se ainda que, para esses cidadãos, há uma barreira costumeira a ser transposta, tornando métodos como mediação mais difíceis de serem utilizados. Ainda, essa situação é agravada quando se trata do acesso eletrônico, devido a falta de informação e as dificuldades no acesso à Internet.

⁴⁷KOGAN, Priscila. Audiência online em sede de Juizado Especial Cível – Lei 13.994/2020. ABC Repórter, São Caetano do Sul, 24 jun. 2020. Disponível em: <https://abcreporter.com.br/2020/06/24/audiencia-online-em-sede-de-juizado-especial-civellei-13-994-202>. Acesso em: 30 set. 2021

⁴⁸ Ver NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - Análise de Domicílios: 2019.

Salienta-se que, analisando os dados da TIC, os indivíduos que acessaram a Internet exclusivamente pelo celular realizaram em menor proporção as atividades de educação e trabalho pesquisadas (Gráfico 9).



Tais atividades também foram menos realizadas pelos que utilizavam conexão móvel em comparação aos que possuíam banda larga fixa nos domicílios e aqueles que utilizavam WiFi no acesso à rede pelo celular. Essas desigualdades nas condições de conectividade indicam o possível impacto no acesso às oportunidades que podem ser encontradas na Internet, principalmente em tempos de restrições como o período de isolamento social em consequência da pandemia COVID-19. Isso ilustra a relação entre diferentes tipos de exclusão digital que, por sua vez, amplificam as desigualdades sociais existentes.⁴⁹

Como se viu, a Lei nº 13.140/2015 dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e aponta as modalidades judicial e extrajudicial. É interessante destacarmos seu art. 46, que trata da mediação pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes assim o queiram. Veja que a mediação na sua modalidade virtual não só encurta distâncias, como também traz a diminuição de gastos e otimização do tempo “processual”, porque busca desburocratizar a administração dos conflitos. Sem

⁴⁹DEURSEN, Alexander van; HELSPER, Ellen; EYNON, Rebecca; DIJK, Jan van. Os componentes e sequências da desigualdade digital. *Jornal Internacional de Comunicações*. 2017, p. 452-473.

sombra de dúvidas, a mediação digital ou online é um avanço significativo na utilização de novas tecnologias para lidar com os conflitos.⁵⁰

Vale salientar que a modalidade virtual da mediação, disposta na Resolução 125/2010 do CNJ e na Lei 13.140/2015, que atende por mediação online, digital ou pela internet é inspirada na Diretiva nº 11/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia, que normatiza a resolução alternativa de litígios consumeristas, criando uma plataforma digital (RLL) para facilitar essa atividade (Regulamento UE n. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha)⁶⁵. Ademais, houve a regulamentação da resolução de disputa virtual entre consumidores e comerciantes, por meio da PE-COS n. 80/2012 e do Regulamento 524/2013. Trata-se de providência extremamente salutar, sobretudo diante do crescimento exponencial dos atos de comércio eletrônico.⁵¹

Reitera-se que o sistema de mediação digital tem como objetivo ampliar o acesso aos métodos de resolução de conflito, transpondo barreiras geográficas e aproximando virtualmente os envolvidos no conflito, tornando possível o restabelecimento do diálogo mediante a utilização de linguagem positiva. Assim, independente da localização, as partes conectadas pelo sistema online são capazes de encontrar uma solução para o seu conflito de modo ponderado, rápido e econômico.

Em outros termos, a Resolução 125/2010 do CNJ, a Lei 13.140/2015 e o CPC/2015 não só consagram a mediação digital enquanto método de solução de conflitos, mas também como uma política judiciária de acesso à justiça no Brasil, embora a realidade tenha demonstrado desafios quanto a sua aplicação e efetivação isto não obnubila os seus efeitos positivos.

3.3 MEDIAÇÃO E ESPAÇO: REAL OU VIRTUAL

Tendo em vista que para que o processo de conciliação e mediação seja realizado com eficácia, leva-se em conta todos os elementos que podem afetar o

⁵⁰ SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A MEDIAÇÃO DIGITAL DE CONFLITOS COMO POLÍTICA JUDICIÁRIA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL. Revista da Faculdade de Direito de Minas Gerais, n. 72, p. 219 – 258, Dezembro 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/issue/view/137>. Acesso em: 24 de Abril 2022

⁵¹ SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A MEDIAÇÃO DIGITAL DE CONFLITOS COMO POLÍTICA JUDICIÁRIA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL. Revista da Faculdade de Direito de Minas Gerais, n. 72, p. 219 – 258, Dezembro 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/issue/view/137>. Acesso em: 24 de Abril 2022

psicológico dos mediandos, sendo necessárias não somente a aplicação de técnicas conciliatórias pelo mediador ou conciliador ao tratar com as partes, mas também dos elementos físicos que colaboram ou prejudicam a realização da mediação, pois estes também atingem o processamento das partes e sua postura antes ou durante a sessão da mediação, além de permitir um melhor domínio do mediador sobre o ambiente.

Em relação aos elementos que afetam a psique dos participantes, é possível elucidar através do que se passa nos conflitos familiares. Nota-se que o cerne dessas disputas envolve conflitos psicológicos, afetivos, relacionais e o sofrimento das partes, o que extrapola a questão jurídica *per se*. Dessa feita, para que esses conflitos sejam solucionados, é necessário uma compreensão positiva dos problemas e o restabelecimento dos vínculos, através do respeito mútuo da escuta e da abertura para o diálogo.⁵²

Assim, quanto ao papel da psicologia dentro do sistema judiciário, vê-se que sua contribuição se dá no sentido de humanizar a sua operação. Isto é, construir um sistema de justiça ideal, cuja perseguição se traduz por um valor ético, inerente à condição subjetiva do ser humano. Nesse diapasão, muitas pessoas depositam no Poder Judiciário a esperança de ver resolvido seus problemas emocionais, transferindo a responsabilidade da decisão para o juiz. Porém, quando o resultado difere do esperado, os conflitos e dificuldades são maximizados, o que leva ao agravamento dos sentimentos não tratados, causando a ruptura das relações familiares ou interpessoais, o que pode impossibilitar outras intervenções no futuro.

Nesse sentido, PRIEBE e SCHWANTES⁵³ acreditam que a incerteza e os riscos dos conflitos são imprevisíveis por causa da inteligência das partes, que criam situações novas e respondem a elas. Porém, a partir do momento em que esses conflitos se tornam um processo judicial de fato, é frequente observar uma transferência de sentimentos negativos - como raiva, frustração ou descontentamento - para os atos processuais, transformando o procedimento jurídico em uma espécie

⁵² PRUDENTE, Neemias Moretti. A mediação e os conflitos familiares. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XI, n. 52, abr 2008. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2536. Acesso em julho 2021.

⁵³ PRIEBE, Victor. SCHWANTES, Helena. IMPACTOS PRÁTICOS E PSICOLÓGICOS DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE AUTOCOMPOSIÇÃO NA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO CIVIL BRASILEIRO. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. (Org.). Políticas públicas para composição no Código de Processo Civil brasileiro. 1ed. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017, v. 1, p. 31-50.

de canalizador emocional, onde são exteriorizados os sentimentos mal resolvidos.⁵⁴ Assim, como resultado dessa colocação se tem na prática o aumento do desgaste entre os envolvidos ao invés da efetiva resolução do conflito.

Seguindo esse raciocínio, cabe pontuar a relação entre o tempo - durante o curso do processo - , a interferência nas emoções e expectativas do sujeito e de sua saúde psíquica. Uma vez que somados por período prolongado, podem desembocar em alguns quadros ansiosos advindos desse contexto. Veja que, como os quadros ansiosos são amplos, cabe aqui apenas uma curta observação quanto ao transtorno de adaptação, popularmente conhecido como stress. Isto posto, destaca-se que no transtorno de adaptação a reação do sujeito está de acordo com o evento que lhe deu origem, tendo surgido de uma série de estímulos, situações e eventos estressores, classificados em estressores internos e externos.⁵⁵

Assim, conforme indica o Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais (DSM-5), os transtornos de adaptação são caracterizados por sintomas comportamentais ou emocionais em resposta a um estressor identificável, que pode acontecer de forma pontual, como, por exemplo, o término de um relacionamento afetivo, ou ocorrer devido a múltiplos estressores, no caso das dificuldades profissionais acentuadas, ou ainda podem se dar de maneira recorrente, quando um indivíduo é exposto à um litígio de longa duração, por exemplo.

Tendo em vista essas considerações, nota-se que o serviço jurisdicional não está sendo prestado de forma que satisfaz os reais interesses, prioridades e necessidades das pessoas envolvidas, além do que, ao se considerar os impactos psicológicos decorrentes do tempo processual vivenciado atualmente, fica claro o quanto as políticas públicas de autocomposição tornam-se importantes neste contexto, com especial destaque da mediação de conflitos.

Segundo DEUTSCH⁵⁶ o mediador tem a função de: Ajudar a prover circunstâncias e condições favoráveis para se confrontarem as questões. Um terceiro

⁵⁴ TRINDADE, Jorge. et al. Psicologia judiciária: para a carreira da magistratura. 2. ed. rev., atual. e ampl. – Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

⁵⁵ LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Transtorno de adaptação. Bol. - Acad. Paul. Psicol., São Paulo, v. 27, n. 1, p. 72-82, jun. 2007. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-711X2007000100012&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 29 julho 2021.

⁵⁶ DEUTSCH, Morton. A resolução do Conflito: Processo Construtivo e Destrutivo. New Haven: Universidade de Yale. 1973. p 420.

pode ajudar a criar uma atmosfera na qual discussões significativas possam ocorrer, fornecendo um lugar para reunião em território neutro, no qual os conflitantes podem ser separados de pressões e rupturas imediatas, devido às irritações do dia a dia. Além disso, por meio da sua intervenção, ele pode dirimir o grau de tensão entre as partes, manter um diálogo sério e remover a preocupação em excesso que possa romper um encontro produtivo. Outrossim, ele pode ajudar a arranjar e a medir o tempo dos confrontos, de maneira que os conflitantes estejam prontos a ingressar na discussão e de forma que nenhum deles pense que a prontidão em ingressar em um diálogo é uma admissão de fraqueza.

Assim, ao contrário do que ocorre na jurisdicionalização, a mediação busca o tratamento do conflito como um todo, ou seja, também são dirigidas as pendências emocionais das partes. Lembra-se que o objetivo da mediação é a restauração das relações entre os envolvidos, por isso se apoia na oralidade para que eles possam restabelecer a comunicação, e também conta com a informalidade, para que esses indivíduos tenham autonomia para encontrar possíveis soluções e chegar no consenso. Veja que, não compete ao mediador oferecer a solução do conflito, mas garantir a manutenção e orientação do seu tratamento. Então, para esse fim, existem é necessário que o procedimento percorra os estágios apropriados.

Vale frisar que apesar de ser um método flexível e adaptável, esses estágios são essenciais para o bom desenvolvimento da mediação. Assim, esses estágios podem variar a depender do caso concreto, porém ainda se dão dentro de uma baliza técnica. Nesse sentido, SPENGLER⁵⁷ explica que o primeiro estágio possui dois aspectos de extrema importância: i) a orientação dada às partes e ii) organização do espaço de reuniões. Não obstante, é possível encontrar no Manual de Mediação da Justiça Federal e também no Manual de Mediação do CNJ, capítulos dedicados inteiramente a montagem das salas de mediação, que devem obedecer parâmetros mínimos para que seja possível a correta ambientação que evoca a conciliação no subconsciente das partes.

Assim, é importante salientar que os aspectos físicos são determinados pela estrutura disponibilizada para instalação do programa de conciliação. Perceba que

⁵⁷ MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. (ed.). Mediação e arbitragem: alternativa à jurisdição. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

essa “proximidade com a Justiça também faz que, muitas vezes, o centro ou a central de conciliação e mediação tenha um aspecto de oficialidade que pode confundir a parte, levando a crer que se encontra perante o juiz da causa, e não um conciliador ou mediador.”⁵⁸ como aponta as instruções do referido manual.

Então, há de se falar, no importante papel do gestor ao dispor atentamente para organização física do espaço, a câmara de mediação, adicionando elementos relevantes para proporcionar um ambiente de maior informalidade e de acolhimento das partes, já incutindo na mente dos atendidos uma atmosfera não beligerante, nesse sentido pode-se utilizar de exemplo o uso de mesas redondas e um posicionamento das cadeiras que não coloque as partes em posição antagônica - veja-se que um dos princípios da mediação é a autocomposição e autonomia das partes, que precisam ter o diálogo restabelecido através do mediador, e para esse fim é necessário evitar qualquer linguagem que amplie o sentimento de contraposição dos envolvidos - ainda, o seu posicionamento fixo, o que inviabiliza que o conciliador/mediador adote disposições específicas com o intuito de mitigar situações de desequilíbrio de poder.

A ambientação física da câmara de mediação e conciliação, tem como objetivo proporcionar aos envolvidos um ambiente que permita a estimulação de sua tranquilidade e empoderamento, e assim, estabelecer uma segurança agradável naquele ambiente que permita a comunicação, de forma que haja um constante crescimento interno (pensamento-ação-emoção), dispondo a colaboração das partes no processo de tomada de decisão consciente e responsável, acarretando a superação do conflito de forma mais integrada e respeitando os sentimentos subjetivos dos envolvidos de maneira saudável. Não longe disso, BAUMAN⁵⁹ indaga que: Na ausência do conforto existencial, agora nós decidimos pela segurança, ou pela aparência de segurança em outros termos, é natural ao indivíduo sempre procurar por espaços ou locais que denotem segurança, seja interna ou externamente.

⁵⁸TAKAHASHI, Bruno. et al. Manual de Mediação e Conciliação da Justiça Federal. 2019. PDF. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf>. Acesso em: 2 outubro 2021.

⁵⁹ BAUMAN, Zygmund. Vida líquida. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 2007b.

Então, tem-se que, na construção do ambiente de conciliação e mediação, é fundamental levar todos os sentidos em conta, porque esse é um processo orgânico.

Por isso, todos os elementos devem ser observados, desde o conforto das cadeiras, que não devem ranger ou estar desniveladas - causando sensação de desconforto físico ou sonoro -, passando pela limpeza do ambiente, evitando também cheiros fortes e enjoados, e também pela temperatura no ambiente - não devendo estar demasiadamente fria ou quente, para que o indivíduo não seja tensionado a sair do local - haja vista que o equilíbrio do clima influencia positivamente na produtividade. Ainda, em se tratando de pessoas hipossuficientes, e deve levar em conta que muitas pessoas passam o dia fora e acabam se alimentando mal, e caso isso ocorra, a fome em excesso, sendo favorável a presença de uma mesa com pequenos lanches como biscoitos, frutas frescas, água, café e chás.

O sentimento de desconforto, de fato, representa um inconveniente deveras acentuado ao alcance do êxito no processo, uma vez que as partes deixarão de se preocupar com a controvérsia em si, deslocando a sua preocupação para algo bastante improdutivo à mediação. Desse modo, todos devem se sentir fisicamente confortáveis, concentrados e seguros, e o ambiente deverá transparecer conforto e privacidade. Outros fatores ambientais como a cor das salas, música ambiente e aromas podem ser úteis para melhorar a qualidade ambiental.⁶⁰

Percebe-se que o ambiente do judiciário, por sua natureza mais rígida, acaba por não ser acolhedor, além disso, a figura do juiz tende a intimidar os requerentes, tencionando-os. Então, é imprescindível a ambientação da sala em que irá ocorrer a conciliação ou mediação, pois esse contraste tem papel indispensável na construção do acordo.

Assim sendo, é importante se atentar a todos os pormenores dentro desse ambiente, pois a linguagem tácita pode ser determinante no sucesso das sessões de mediação, assim, as cadeiras devem ser iguais, na mesma altura, inclusive do conciliador, para dar sensação de equilíbrio entre as partes, também nesse sentido, a aplicação de mesas redondas, para que seja anulada a ideia de polarização dos envolvidos, e, também, por possibilitar que todos se olhem e fiquem mais próximos.

⁶⁰ TAKAHASHI, Bruno. et al. Manual de Mediação e Conciliação da Justiça Federal. 2019. PDF. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf>. Acesso em: 2 outubro 2021.

Pontua-se aqui que é o conjunto desses fatores que fazem a diferença na construção de um ambiente atípico no Judiciário, mais acolhedor e menos formal, facilitando o restabelecimento do diálogo. Nesse sentido:

A busca pela solução da situação conflituosa, a ambientação aqui estudada se volta para dois conceitos: a ambientação física, por meio da preparação da sala de espera e da sala de audiência, de modo a construir um lugar propício para o diálogo autêntico, e conseqüentemente, para uma possível resolução de conflito, e a ambientação psicológica, que se estabelece nos envolvidos naquele espaço, na busca, a princípio, pelo bem estar, o conforto e o empoderamento dos mesmos, através da conversa e do acolhimento centrada no indivíduo, como atitude facilitadora, que permita a fala autêntica e a escuta ativa, impulsionando, assim, o processo orgânico de crescimento pessoal.⁶¹

Para tanto, infere-se que o local adequado e seu aprimoramento é importante para fazer a parte acreditar que dentro daquele espaço todos estão em busca de ajudá-la, de modo que esse se sinta segura e tranquila, apta a negociação e conciliação proposta. Todo esse preparo e cuidado com o ambiente é, na verdade, uma linguagem não verbal, uma extensão da ambientação centrada na pessoa, que auxilia no processo de tomadas de decisões mais conscientes e responsáveis⁶², sendo essencial para um desdobramento eficaz da conciliação e mediação.

Por outro lado, nenhum desses elementos físicos se faz presente em uma sessão de mediação online, e aqui encontra-se um desafio ao mediador ou conciliador, diante das limitações impostas pela tecnologia. Entretanto, vale pontuar que o acesso à justiça e a continuidade do atendimento das câmaras de mediação só foram possíveis devido à flexibilidade possível do processo de mediação. Não se pode negligenciar as contribuições benéficas que esse modelo remoto oferece aos conflitos. Assim sendo, o formato remoto trouxe consigo outros pontos a serem tratados, sendo o da comunicação o mais importante entre eles, haja vista as considerações feitas anteriormente quanto ao acesso da internet pela população, em especial as de classe D e E.

Assim, traz-se a luz os dados levantados anteriormente a pandemia, pela TIC Domicílios 2019 eram desanimadores, pois apontavam o quadro em que a população “entrou” na pandemia, qual seja:

⁶¹ MARINHO SILVA E MOTA. Ciências sociais e direito 3 [recurso eletrônico] / Organizadora Renata Luciane Polsaque Young Blood. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (Ciências Sociais e Direito; v. 3) Disponível em <https://sistema.atenaeditora.com.br/index.php/admin/api/artigoPDF/10907>

⁶² MARINHO SILVA E MOTA. Ciências sociais e direito 3 [recurso eletrônico] / Organizadora Renata Luciane Polsaque Young Blood. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (Ciências Sociais e Direito; v. 3) Disponível em <https://sistema.atenaeditora.com.br/index.php/admin/api/artigoPDF/10907>

Apesar do avanço na oferta de serviços de governo eletrônico, as parcelas mais vulneráveis da população – justamente as que poderiam ser beneficiadas fortemente com o acesso on-line a serviços públicos relacionados a direitos e ao bem-estar – tiveram menor acesso a elas. Menos da metade dos usuários de Internet com escolaridade até Educação Infantil (30%), com Ensino Fundamental (46%) e pertencentes às classes DE (48%) utilizaram a rede para buscar informações ou realizar serviços públicos. (...) No contexto da pandemia, em que se suspendeu a prestação de diversos serviços públicos em modo presencial, dificuldades no acesso pela Internet efetivamente impedem que parcelas da população consigam acessar serviços ou obtenham benefícios, incluindo o auxílio emergencial.⁶³

Em contraste, a pesquisa TIC Domicílios 2020 (Edição Covid-19 – Metodologia Adaptada)⁶⁴, que foi realizada predominantemente por telefone entre os meses de outubro de 2020 e maio de 2021, aponta que nesse período houve um aumento significativo de atividades online pela população. Não obstante, nesse mesmo período, o Governo Digital acompanhou a demanda e acelerou seus processos de transformação digital, e cerca de 60% dos 4,7 mil serviços oferecidos pelo governo federal foram digitalizados. Atualmente, cerca de 71% dos serviços já se encontram na plataforma virtual Sougov.br e ao alcance rápido e imediato da população.

Dessa forma, o Judiciário foi rápido em adaptar-se à nova realidade, havendo para tanto, a publicação da Portaria nº 61/2020 pelo Conselho Nacional de Justiça, que instituiu e disponibilizou para os tribunais a Plataforma Emergencial de Videoconferência em todo setor judiciário. Pontua-se novamente que a mediação online trouxe ganhos ao aproximar virtualmente os mediandos e o mediador, evitando gastos com deslocamento e dispêndio de tempo, mas também trouxe perdas, tais como, a inviabilização do contato pessoal, “o que dificulta a ampla percepção e captação dos sentimentos, das angústias, dos interesses subjacentes ao conflito, o que pode prejudicar o procedimento de construção do consenso.”⁶⁵ Resta apurar na prática a qualidade do funcionamento digital dessas sessões.

⁶³ NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. TIC Análise de Domicílios: Edição 2019. [S.l.], 2020. Disponível em: <https://www.cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/analises/>. Acesso em: 20 julho 2021.

⁶⁴ NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. TIC Análise de Domicílios: Edição Covid-19 - Metodologia Adaptada. [S.l.], 2021. Disponível em: <https://www.cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/analises/>. Acesso em: 23 julho 2021.

⁶⁵ PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A MEDIAÇÃO ON LINE E AS NOVAS TENDÊNCIAS EM TEMPOS DE VIRTUALIZAÇÃO POR FORÇA DA PANDEMIA DE COVID-19. Revista Eletrônica de Direito Processual, v. 2, n. 4, p. 1 – 30, Maio 2021. Disponível em <http://conhecimento.tjrj.jus.br/documents/5736540/7186707/AMEDIACCAOONLINEEASNOVASTENDENCIASTEMPOSDEVIRTUALIZACAOPORFORCADA> Acesso em: 3 de agosto 2021

3.4 MEDIAÇÃO AOS HIPOSSUFICIENTES NA PANDEMIA

Conforme suscitado anteriormente, o CNJ celebrou acordo junto à Cisco Brasil, justamente para assegurar aos tribunais um instrumento emergencial para a ininterrupção dos serviços necessários aos órgãos judiciários - aqui, cabe destacar que, entre os atos permitidos nesta plataforma, foram realizadas por videoconferência: sessões de julgamento, tratativas de acordos, audiências, perícias reuniões de trabalho e reuniões de treinamento em atos processuais em todas as comarcas. E desde a celebração de tal acordo, junto ao estado prolongado da pandemia, que dura quase 2 (dois) anos, o CNJ vem tomando outras iniciativas sobre como deve ser o uso da videoconferência nos atos processuais já visualizando o cenário pós-pandêmico, para apresentar uma diretriz consolidada para os tribunais sobre o uso dessa tecnologia de forma permanente. Assim, segundo afirma o juiz Bráulio Gusmão: “o uso da videoconferência veio para ficar e fará parte da nossa rotina. O outro aspecto é como fazer isso, porque será necessário investimento e planejamento porque o uso das videoconferências tem que ser sustentável no tempo e nosso trabalho, agora, é preparar o terreno. Já que as videoconferências farão parte da nossa rotina, a questão é saber como fazer isso”.⁶⁶

Nesse sentido, percebe-se que recentemente o Judiciário vem dando respostas eficazes no que diz respeito às ferramentas tecnológicas implantadas visando a sua utilização de longo prazo. Pode-se citar o Programa Justiça 4.0 e o Balcão Virtual⁶⁷, que nada mais são do que medidas que tornam permanente o acesso remoto direto e imediato dos usuários dos serviços da Justiça às secretarias das Varas em todo o país, seja por parte do usuário comum, litigante, ou por seus operadores, assim, se observa como fundamental a plataforma digital do Poder Judiciário enquanto ferramenta digital ao estabelecer uma rede colaborativa de serviços que permite às unidades de Justiça customizar os serviços, adequando-os às necessidades próprias de cada tribunal e permitindo que todos os sistemas utilizados pelas unidades de Justiça se comuniquem entre si.

⁶⁶ OTONI, Luciana. Realidade na pandemia, sessões e audiências por videoconferência vieram para ficar. 17 de julho de 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/realidade-na-pandemia-sessoes-e-audiencias-por-videoconferencia-vieram-para-ficar/>. Acesso em: 28 novembro 2021.

⁶⁷ BANDEIRA, Regina. Judiciário inova para buscar acesso mais democrático à Justiça. 29 de novembro de 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/judiciario-inova-para-buscar-acesso-mais-democratico-a-justica/>. Acesso em: 4 dezembro 2021.

Por outro lado, a Defensoria Pública, responsável por atender os hipossuficientes e garantir o acesso destes à justiça, tem enfrentado uma nova realidade em seus atendimentos. Para efeitos comparativos, é interessante pincelar o contraste encontrado entre as Defensorias Estatais, como podemos observar os dados disponibilizados pela Defensoria Pública do Rio Grande do Sul, tem-se que, no que se trata de conflitos familiares a Câmara de Mediação de Família da Defensoria Pública realizou, entre 29 de abril e 30 de junho deste ano, 125 sessões de mediação no formato online. Além de seguir na nova modalidade – antes da pandemia as sessões eram presenciais - a Câmara ainda registrou aumento de 76,9% no número de acordos em relação ao mesmo período do ano passado, conforme balanço. O levantamento ainda apontou que, no período, foram concluídos 92 acordos, 11 entendimentos provisórios, 17 atendimentos e orientações jurídicas e realizadas cinco constelações familiares online, a mais recente prática de mediação de conflitos oferecida pela Defensoria Pública.⁶⁸

Conforme apontado pela coordenadora da Câmara de Mediação de Família no Rio Grande do Sul, Patricia Pithan Pagnussatt Fan, ao término de cada sessão de mediação foi realizada uma pesquisa de satisfação com os mediandos, e a maior parte dos participantes relataram aprovação quanto ao método online, apontando a eficiência e a economia com o transporte e deslocamento das partes - o que se configura como um avanço positivo para os envolvidos. Além disso, houve uma mudança na cultura dos próprios assistidos quanto à judicialização dos conflitos trazidos ao órgão, o que está diretamente relacionado aos resultados produzidos nessas sessões de conciliação e mediação, que refletem a efetividade das atividades realizadas durante a pandemia. Ainda segundo a coordenadora, o que se observou é que o fato de os assistidos estarem à vontade em suas residências tornou-os mais receptivos a solucionarem os conflitos, além de contarem com mais facilidades quanto à locomoção, que não precisa ser feita, e rapidez com que são atendidos pelos mediadores.

Enfim, cabe apresentar também que a tecnologia colaborou para a abrangência das mediações, quebrando barreiras geográficas, pois, através das

⁶⁸ CARVALHO, Nicole Borges de. Com implantação de mediações online, Defensoria Pública registra aumento de 76% em acordos familiares. 14 Julho 2020. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/com-implantacao-de-mediacoes-online-defensoria-publica-registra-aumento-de-76-em-acordos-familiares>. Acesso em: 26 Novembro 2021.

videoconferências os assistidos podem estar presentes independentemente de sua localização, o que foi observado pela coordenação da DPRS, onde, frequentemente, houve casos em que foram feitos acordos entre um assistido que estava fora do estado do Rio Grande do Sul no momento da mediação.

4 ANÁLISE DO RESULTADO OBTIDO NA PESQUISA EMPÍRICA

4.1 INTRODUÇÃO: DA RELEVÂNCIA DA ANÁLISE REALIZADA

Considerando toda pesquisa bibliográfica realizada anteriormente, fez-se importante transportar para o campo da realidade as questões e observações encontradas no campo teórico. Assim, considerando a natureza dos métodos autocompositivos e sua forte característica em trabalhar com técnicas sensíveis a psique dos mediandos - como por exemplo o uso da comunicação positiva e escuta ativa - e que para tal, também depende de um ambiente próprio com uma abordagem mais humanizada para que diminua as tensões entre eles. A adaptação das sessões para o campo virtual onde não há existência física desse espaço e de que a própria comunicação se dá de maneira diferente entre os envolvidos, mexe com sua forma de aplicação e, possivelmente, com sua eficácia. Assim, é necessário aferir as mudanças causadas por esse novo formato e descrever a realidade enfrentada tanto pelos mediadores quanto pelos mediandos, ainda passando pelos agravantes de, se encontrarem em uma situação de uma calamidade pública e por essa causar a adoção abrupta desse formato virtual, submetendo muitos órgãos ao improviso por falta de preparo imediato.

4.2 MÉTODO

Para fins de condução do estudo, buscou-se analisar os impactos causados pela pandemia sobre o funcionamento das câmaras de mediação e conciliação do Núcleo de Mediação, Conciliação e Arbitragem da Defensoria Pública de Pernambuco (NUMEC/DPE).

Foram colhidos os quantitativos de sessões de mediação realizadas no Núcleo de Mediação, Conciliação e Arbitragem da Defensoria Pública de Pernambuco (NUMEC/DPE) durante o período pandêmico, a saber, entre 2019 e 2021. Esse recorte de tempo foi escolhido porque, em 2019 houve normal funcionamento do NUMEC, servindo como parâmetro para o cenário pré-pandêmico, ao passo em que 2020 foi quando a Defensoria Pública de Pernambuco implantou as salas de mediação online devido às políticas públicas de isolamento, período no qual vemos

as alterações mais drásticas com a suspensão do atendimento presencial. Também se observa que no ano de 2021, a Defensoria voltou às atividades presenciais e a realizar as sessões presenciais, o que permitiu comparar os números de produção do órgão.

Dentro do número de sessões realizadas foi aferido também a quantidade de êxitos obtidos no período, ou seja, das sessões realizadas quantas foram celebrados Termo de Acordo entre as partes.

Aqui esses dados são fatores que auxiliam no contexto do que se quer investigar, assim tem-se:

Questão de Pesquisa:

- Qual o impacto nas sessões de mediação e conciliação quando são realizadas exclusivamente pelo meio virtual?
- Hipótese Nula: Não é possível realizar tais sessões dentro do espaço virtual.
- Hipótese Alternativa: O volume de sessões realizadas diminui porque seu público de atendimento não tem fácil acesso a internet.
- Variáveis dependentes: volume de sessões de mediação.
- Variáveis Independentes: acesso à internet.
- Tratamento: aumentar o acesso à internet nas camadas hipossuficientes.

Com relação a nossa hipótese, podemos verificar que: com o tratamento “aumentar o acesso à internet as camadas hipossuficientes.” alteramos a variável independente “acesso à internet” e observamos o impacto desse aumento no “volume de sessões de mediação” (variável dependente).

Em 2019, período antes da pandemia, foram coletados os seguintes dados:

Acordos Formalizados 2019	
Demanda do Acordo	Quantitativo
ALIMENTOS	414
DIVORCIO	388
GUARDA	25
PATERNIDADE	09

CÍVEL	05
ARQUIVADOS	214
Total de procedimentos abertos	1055

O número total de procedimentos abertos, conforme indicado, foi de 1.055, sendo que dentre esses, 214 foram arquivados, ou seja, não foram concluídos com êxito - seja porque as partes não entraram em acordo ou devido a ausência de uma das partes na audiência de conciliação. Resultando num total de 841 acordos celebrados com êxito neste ano. Também foram discriminados os temas relativos aos acordos extrajudiciais celebrados.

Já no ano de 2020, quando a primeira onda da COVID-19 começou e forçou a adoção do atendimento virtual de todo judiciário, temos os seguintes dados:

Acordos Formalizados em 2020	
Demanda do Acordo	Quantitativo
Alimentos	84
Divórcio	277
Arquivados	87
Total de procedimentos abertos	448

É importante saber que a redução de temas a serem tratados durante a pandemia se deu por uma decisão administrativa do próprio órgão, tendo em vista que, com o número de funcionários reduzidos, juntamente com a adaptação necessária para o trabalho remoto. Assim, tem-se que, 361 acordos foram celebrados com êxito, apesar das condições adversas.

No ano subsequente, em 2021, com as regras de isolamento ainda em voga, tem-se:

Acordos Formalizados em 2021	
Demanda do Acordo	Quantitativo
Alimentos	16

Divórcio	172
Arquivados	58
Total de procedimentos abertos	246

Entretanto, faz-se necessário salientar que, esses foram os dados coletados até o mês de julho de 2021. Ao se deparar com o relatório de produtividade anual do NUMEC, temos:

Relatório de Produtividade Anual - NUMEC/DPE			
Período 2021	Acordos realizados	Arquivados e triagens	Encaminhamentos
Janeiro	24	08	-
Fevereiro	17	05	-
Março	39	08	-
Abril	31	08	-
Maió	44	15	-
Junho	37	09	-
Julho	46	11	-
Agosto	68	12	-
Setembro	111	45	-
Outubro	244	233	71
Novembro	205	187	79
Dezembro	106	79	67
Total	972	806	217

Assim sendo, foram contabilizados um total de 1.995 procedimentos, sendo: 1.149 aberturas de acordo, das quais 972 acordos obtiveram êxito. Ainda, 177 arquivamentos e 217 encaminhamentos para judicialização.

Foi constatado juntamente com a própria equipe de mediadores do NUMEC que as sessões sofreram mudanças também em sua duração. O tempo de duração das sessões antes do período pandêmico encontra-se entre quarenta minutos até

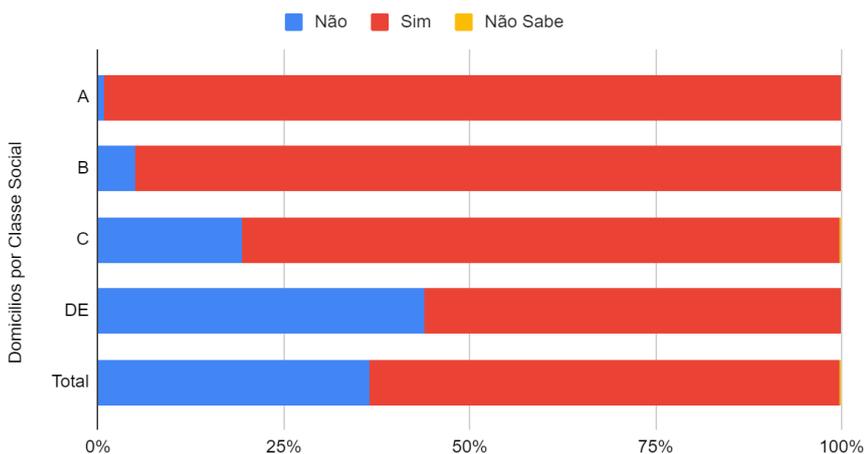
duas horas por sessão. Em contraste com os registros apresentados durante as sessões online que pularam para quatro horas chegando até seis horas por sessão.

Ainda, foram realizadas entrevistas com as mediadoras responsáveis pelo Núcleo de Conciliação e Mediação da Capital (anexo 1). Nessas entrevistas as funcionárias apontaram como principais obstáculos para efetivação da Conciliação:

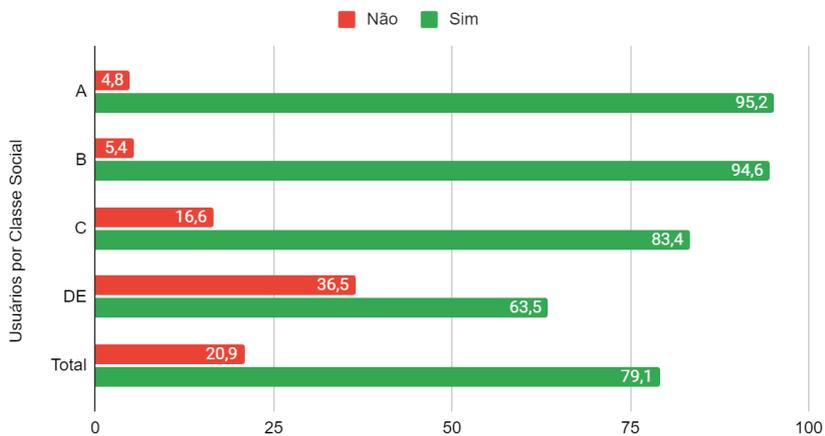
- Desconfiança por parte dos assistidos quanto à credibilidade do procedimento (acreditavam que o procedimento não possuía efeitos legais, frequentemente pediam para ajuizar antes da tentativa de acordo).
- Descredibilização do procedimento online devido ao caráter informal (frequentes casos em que durante a sessão a parte envolvida desconectava e não retornava para finalizar o procedimento).
- Conexão com a internet de baixa capacidade (as partes apresentavam conexões mais lentas o que prejudicou o andamento da conciliação ao dificultar a comunicação entre as partes)
- Animosidade mais alta dos assistidos (adotavam frequentemente postura combativa, por estarem em suas respectivas residências ou ambientes semelhantes).
- Interrupção da sessão por parte de terceiros (provocado pela falta de ambiente isolado ao assistido; por vezes as sessões eram realizadas no ambiente de trabalho dos próprios assistidos).

Em relação aos dados colhidos do TIC - Domicílios, para fins de interesse, fez-se a observação da quantidade de Domicílios com Acesso à internet e da porcentagem de novos Usuários de Internet, nos anos de 2019, período anterior à pandemia, e de 2020, quando houve as restrições quanto ao isolamento social. Faz-se o adendo de que, até a presente data não foi apresentado o Relatório Anual de 2021 da referida pesquisa.

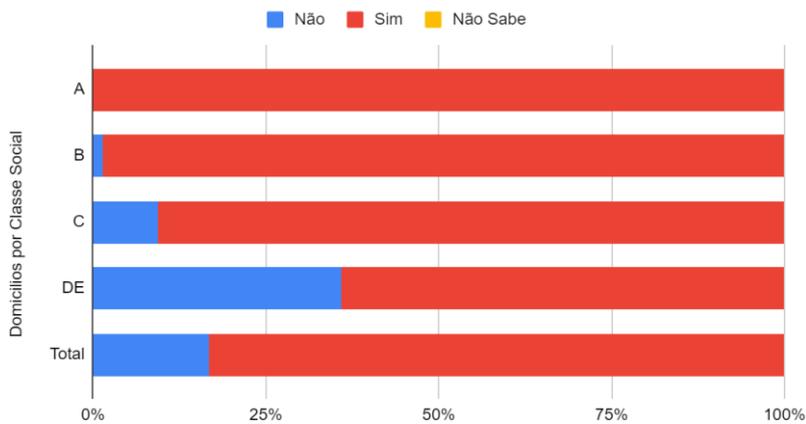
Domicílios com Acesso à internet - 2019



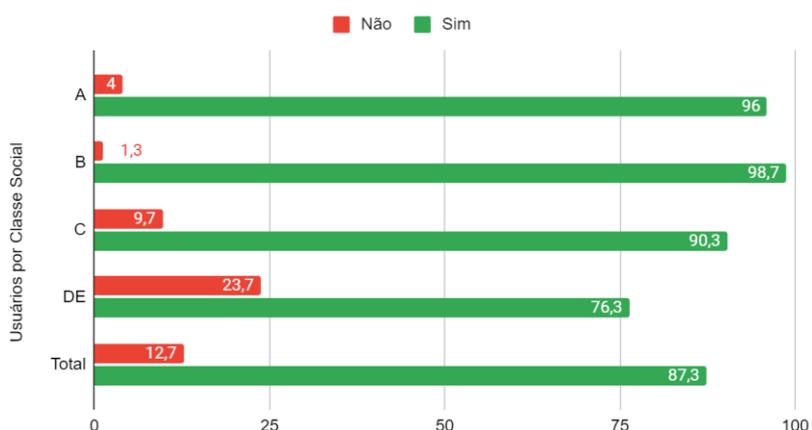
Usuários de internet (%) - 2019



Domicílios com Acesso à internet - 2020



Usuários de internet (%) - 2020



O resultado levantado pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC), aqui demonstrado, aponta para o crescimento da população com acesso à internet, seja pela quantidade de domicílios ou pelo percentual de indivíduos. Assim, tem-se o aumento de 14 pontos percentuais dos domicílios da Classe DE com acesso à internet entre 2019 e 2020. E, paralelamente, o aumento de 10 pontos percentuais da classe DE para novos Usuários de Internet, mais detalhadamente, também foi apresentado no mesmo relatório que houve não somente o aumento do acesso à internet em todas as classes, mas também que, o acesso feito exclusivamente pelo telefone celular na classe DE chega a ser de 90% entre os usuários, e, não coincidentemente, foi observado que a maioria das sessões realizadas entre os atendidos pela NUMEC foi realizada pelo aparelho celular, sobretudo utilizando-se exclusivamente whatsapp.

4.3 TÉCNICAS DE PESQUISA

Foi realizada extensa pesquisa bibliográfica para ambientação da pesquisa, e para aprofundamento do tema percorrido através de mídias online, periódicos e monografias, além da literatura dos principais expoentes dentro do tema da Mediação.

Ainda, foi realizada a coleta de dados in loco. Sendo, todos os dados dessa pesquisa foram colhidos junto ao Núcleo de Mediação, Conciliação e Arbitragem da Defensoria Pública de Pernambuco (NUMEC/DPE), tendo sido disponibilizados os relatórios de produção internos do órgão. A coleta de tais dados deu-se inteiramente através do sistema de administração da própria defensoria.

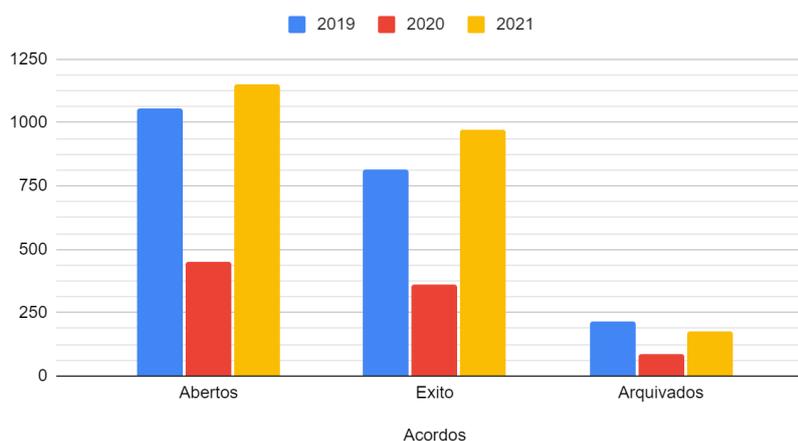
E, para um entendimento completo da situação, foi necessário considerar os números apresentados pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC) em seus relatórios de pesquisa de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) anuais, que tratam quanto ao quadro de acesso à tecnologia e dispositivos com acesso a internet do brasileiro médio.

Então, foram comparados os números levantados antes da pandemia (2019), durante (2020) e após (2021) para aferir, enquanto sendo este o principal objetivo da pesquisa, se houve o detrimento do acesso à justiça da população de hipossuficientes em termos de atendimento durante a pandemia, resultante das políticas de isolamento e adaptações para o meio virtual adotadas nesse período.

4.4 ANÁLISE DE DADOS

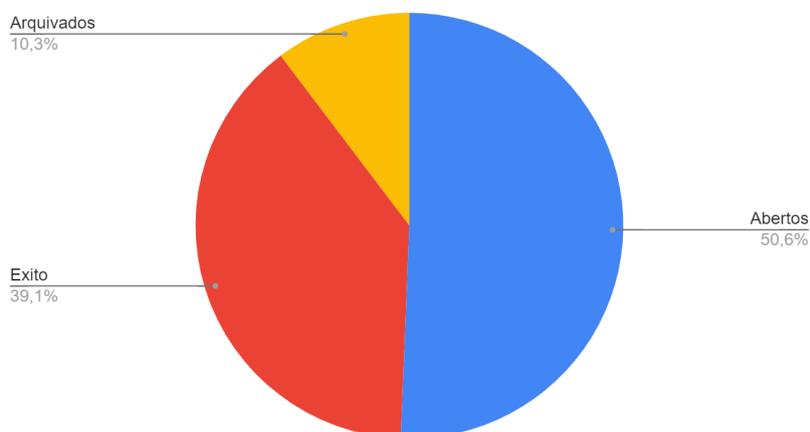
Veja-se que, ao lançar mão dos dados colhidos, pode-se observar que, em números absolutos, o total de atendimentos realizados pela NUMEC sofreu uma redução drástica. Essa redução, convertida em porcentagem, representa uma queda de 42% dos atendimentos realizados em relação ao ano anterior (2019). Isso se deu devido ao contexto de isolamento, e, embora a Defensoria Pública não tenha em nenhum momento suspenso totalmente suas atividades, houve a readaptação para conseguir manter-se ativa, migrando para o sistema de atendimento virtual. Ainda, observou-se que houve a recuperação plena da capacidade de atendimento no ano posterior à pandemia, sendo ainda maior do que em 2019, com um crescimento de aproximadamente 9%.

Número de Procedimentos - NUMEC/PE

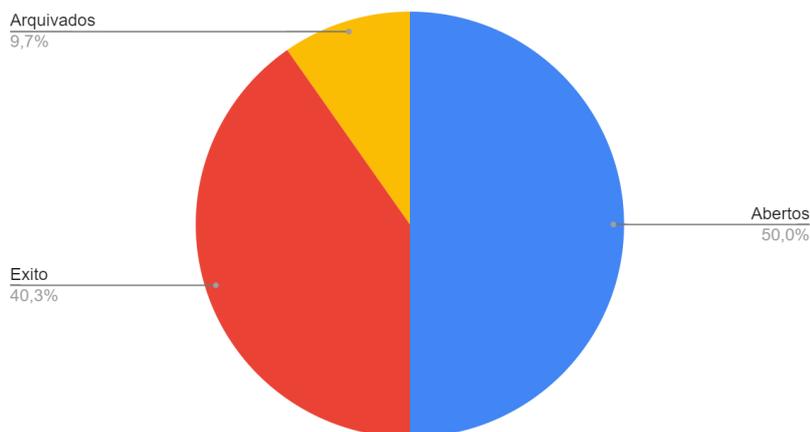


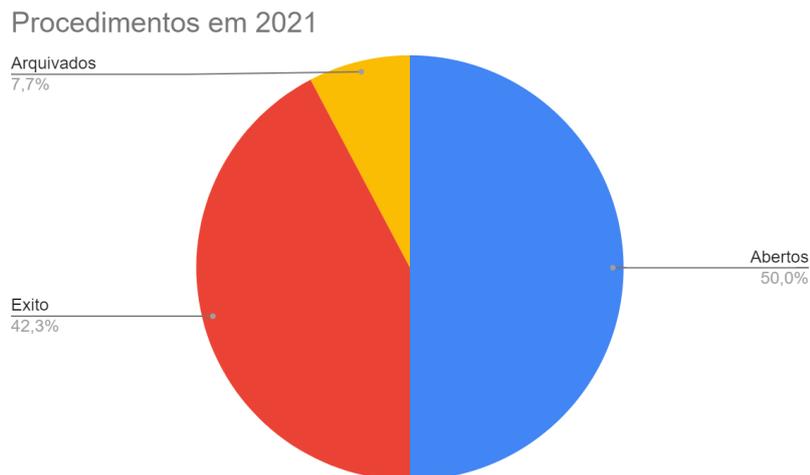
Entretanto, ao contrário do que inicialmente se acreditava nesse estudo, ao observar os dados em cada ano, o que se pode observar é na verdade a manutenção da proporção dos atendimentos realizados, com poucas variações entre os atendimentos de Acordo que foram abertos, Acordos que foram arquivados e inclusive, Acordos que obtiveram êxito.

Procedimentos em 2019



Procedimentos em 2020





Ainda, vale ressaltar que, apesar dos relatos da equipe da NUMEC de que houve uma dificuldade inicial na transição para o atendimento virtual, uma vez que o método de atendimento foi desenvolvido e polido - com técnicas mais voltadas para comunicação entre as partes pela videoconferência, estabelecimento de confiança e credibilidade no procedimento e afins - foi possível superar esse momento de adaptação. Foi apontado que os próprios assistidos conseguiram se familiarizar com a plataforma virtual. Aponta-se também que, apesar de haver a parceria da Defensoria Pública com a Cisco Webex, o que se utilizou na prática foi o aplicativo Whatsapp, justamente por se tratar de uma plataforma já conhecida pelo público que busca à Defensoria, o que permitiu a realização de Acordos durante toda pandemia, mantidas as limitações do período.

Então, no intervalo de tempo estudado houve um pequeno aumento em relação à obtenção de êxito dos Acordos, indo de 39,1% em 2019, para 40,3% em 2020 e chegando em 42,3% em 2021. Ao passo em que, em se tratando de Arquivamentos de Acordos, houve uma paulatina redução, começando em 2019 com 10,3%, indo para 9,7% no ano seguinte e em 2021 para 7,7%. Esses dados podem refletir não somente a capacidade com que as câmaras do NUMEC operaram neste intervalo temporal, mas também refletem um crescimento tímido da eficiência na aplicação de técnicas de mediação durante o decorrer das sessões, independentemente se aplicadas presencialmente ou virtualmente.

Ainda, pode-se relacionar o crescimento do acesso das classes mais baixas à internet enquanto fator contribuinte para manutenção do acesso à justiça. Veja que, foi possível aferir que as classes mais baixas conseguiram esse acesso devido aos

dispositivos celulares, sendo este o principal meio de acesso à justiça para essa camada da população, e também, ferramenta imprescindível para a realização das sessões nas câmaras do NUMEC. Assim, é possível acreditar que, conforme as populações tenham mais acesso à tecnologias, maior será a capacidade de que o sistema judiciário chegue até elas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acesso à justiça é necessário para toda a sociedade. Para assegurar que este direito constitucional seja acessado por todos os cidadãos, o Poder Público tem procurado anexar ao seu sistema judiciário o máximo de ferramentas possíveis ao seu arsenal. Nesse sentido, temos a construção do sistema multiportas do judiciário à direcionar possibilidades mais adequadas para resolução dos conflitos, oferecendo entre essas opções a mediação. Que, tem crescido cada vez mais ao longo dos anos, sendo solidificada enquanto meio eficiente para atender aos interesses dos envolvidos.

Entretanto, com o advento da pandemia, o sistema de mediação sofreu alterações por conta das políticas de isolamento aplicadas em todo país. Assim, os atendimentos realizados nas câmaras de mediação em todo Brasil foram afetados, e, especificamente, aferimos as consequências dessas mudanças nos atendimentos realizados no NUMEC/DPPE. Nesse cenário, os atendimentos realizados nos espaços físicos do NUMEC foram transferidos para seu domínio virtual.

Embora a tese contemplada de que essa mudança realizada às pressas pela Defensoria Pública pudesse prejudicar os hipossuficientes, que dependem da Defensoria para acessar o judiciário, tenha sido o ponto de partida, ao observar os dados colhidos, não provou-se absoluta. Revelando que apesar das mudanças para o atendimento virtual a princípio ter sido difícil, rapidamente esse novo formato foi aderido pelos mediadores e mediados, e trouxe consigo resultados positivos. Em outros termos, observa-se que, apesar do número total de atendimentos ter sofrido uma redução considerável durante a pandemia, de quase metade de sua capacidade pré-pandêmica, houve a manutenção proporcional da eficácia dos acordos celebrados, mantendo-se percentualmente.

Para além disso, não é negado que o sistema de atendimento virtual tenha submetido os mediados à condições não ideais daquelas encontradas nos espaços físicos oferecidos pelo NUMEC. Nesse sentido, a preocupação com o espaço físico

levantada por SPENGLER⁶⁹ e TAKASHI⁷⁰ reflete nos resultados encontrados. Isso porque, ao observar os fatores que impossibilitaram a conclusão da sessão de mediação, levando ao arquivamento ou reagendamento, os defensores pontuaram casos frequentes onde houve a saída de uma das partes durante o percurso da sessão - com a dificuldade de contatá-la após o evento, devido à uma conexão instável de rede ou a impaciência do mediando com o procedimento. Isso corrobora com as afirmativas encontradas em KOGAN⁷¹ e em SOUZA⁷², que apontam a aptidão em participar eficazmente de uma audiência devido ao problema de conexão com a rede foi um obstáculo para uma ou ambas as partes no percurso da audiência.

Ainda, muitos dos atendimentos foram prejudicados devido ao ambiente no qual os mediados estavam inseridos - os mediadores apontaram que uma parcela significativa das sessões um ou dois dos mediados encontrava-se no seu local de trabalho ou até mesmo na rua, o que prejudicava a comunicação necessária para o procedimento.

Ademais, a redução de quase metade da capacidade de atendimentos encontrados também corrobora para com a hipótese levantada. Veja que, consoante ao referido por ALMEIDA FILHO⁷³ e SPENGLER E PINHO⁷⁴, a parcela da população de excluídos digitais é significativa, o que foi possível visualizar com a redução de quase metade dos atendimentos realizados pelo Núcleo; 42% da amostra

⁶⁹MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. (ed.). Mediação e arbitragem: alternativa à jurisdição. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

⁷⁰ TAKAHASHI, Bruno. et al. Manual de Mediação e Conciliação da Justiça Federal. 2019. PDF. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/utras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf>. Acesso em: 2 outubro 2021.

⁷¹ KOGAN, Priscila. Audiência online em sede de Juizado Especial Cível – Lei 13.994/2020. ABC Repórter, São Caetano do Sul, 24 jun. 2020. Disponível em: <https://abcreporter.com.br/2020/06/24/audiencia-online-em-sede-de-juizado-especial-civellei-13-994-202>. Acesso em: 30 set. 2021

⁷² SOUZA, Francisco de Assis Diego Santos De Souza. JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E A AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO VIRTUAL (LEI Nº 13.994/20) À LUZ DO MODELO CONSTITUCIONAL DE PROCESSO BRASILEIRO. In: ANAIS ELETRÔNICOS, 2020, Florianópolis. PROCESSO, JURISDIÇÃO E EFETIVIDADE DA JUSTIÇA II. Florianópolis: II Encontro Virtual do CONPEDI, 2020. p. 1 – 30. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/nl6180k3/74gvx4c8/2pu7PY6Y1Y05t685.pdf>. Acesso em: 4 dezembro 2021.

⁷³ ALMEIDA FILHO, José Carlos de. Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico. A informatização judicial no Brasil. 5. ed. revista e atualizada. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

⁷⁴ SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A MEDIAÇÃO DIGITAL DE CONFLITOS COMO POLÍTICA JUDICIÁRIA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL. Revista da Faculdade de Direito de Minas Gerais, n. 72, p. 219 – 258, Dezembro 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/issue/view/137>. Acesso em: 24 de Abril 2022

considerada não teve acesso ao domínio virtual do NUMEC durante a pandemia, e só voltou a ser atendida após a inserção do atendimento presencial, conforme os números apresentados.

Entretanto, o formato virtual mostrou sua eficácia dentro das limitações do cenário vivido. Ao considerar a amostra que foi atendida no domínio virtual da NUMEC houve a manutenção proporcional da taxa de êxito nos Acordos. Assim, a aplicação da mediação no campo virtual conseguiu atender de forma coerente às demandas apresentadas, apesar dos obstáculos. Podendo dessa forma, ser considerada tão eficaz quanto o método presencial. Então, embora não seja ideal, há vantagens encontradas nesse formato. Dentre essas, sendo: a economia de deslocamento para os mediados, sejam hipossuficientes e/ou com debilidade física, a facilidade de aplicação remota da autocomposição entre indivíduos com longa distância distintos no território nacional e ainda, a possibilidade de atendimento aos mediados em postos onde não há defensor público fixo - como acontece nos casos de cidades interioranas - ou que carecem de infraestrutura para o devido funcionamento do poder público judiciário. Portanto, a modalidade virtual da mediação corrobora com a ampliação do sistema judiciário brasileiro, e deve ser aprimorada nos próximos anos, uma vez que cada vez mais nossa sociedade está conectada pela internet.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA FILHO, José Carlos de. **Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico**. A informatização judicial no Brasil. 5. ed. revista e atualizada. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

ANDRADE, Juliana Loss de; BRAGANÇA, Fernanda; DYMA, Maria Fernanda. **Mediação online**: evolução, tecnologia e desafios de acessibilidade. Coletânea estudos sobre mediação no brasil e no exterior, Essere nel Mondo, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 1, p. 163 – 174, Agosto 2020. Disponível em: <https://lossandrade.com.br/index.php/category/publicacoes/>. Acesso em: 22 dez. 2021.

ASSIS, Carolina Azevedo. **A justiça multiportas e os meios adequados de solução de controvérsias: além do óbvio**. Revista de processo, Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 44, n. 297, p. 297 – 494, novembro. 2019. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/168552>. Acesso em: 28 abr. 2022.

BANDEIRA, Regina. **Judiciário inova para buscar acesso mais democrático à Justiça**. 29 de novembro de 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/judiciario-inova-para-buscar-acesso-mais-democratico-a-justica/>. Acesso em: 4 dez. 2021.

BAUMAN, Zygmund. **Vida líquida**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 2007b.

BRAGA NETO, Adolfo. **Aspectos relevantes sobre mediação de conflitos**. Revista de Arbitragem e Mediação, São Paulo, 2007.

BRASIL, Agência. **Ministério lança programa para ampliar o acesso à internet em alta velocidade**. Disponível em: Acesso em: 24 de abr. 2022

CABRAL, Antônio Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da. **Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (collaborative law): “mediação sem mediador”**. Revista dos Tribunais Online, v. 259, p. 471 – 489, Setembro 2016.

Disponível em:

https://www.academia.edu/30837605/NEGOCIA%C3%87%C3%83O_DIRETA_OU_RESOLU%C3%87%C3%83O_COLABORATIVA_DE_DISPUTAS_COLLABORATIVE_LAW_MEDIA%C3%87%C3%83O_SEM_MEDIADOR_. Acesso em: 19 de abr. 2022.

CAMBI, E.; GOTO, L. C. P.; NETTO, J. L. de S. **Neurociência aplicada à mediação**. Mediação e Conciliação: Métodos adequados para solução de conflitos, Editora Clássica, Curitiba, v. 1, p. 19 – 34, 2021. Disponível em:

https://editoraclassica.com.br/uploads/livros/mediacao_e_conciliacao.pdf. Acesso em: 28 abr. 2021.

CICHOCKI NETO, José. **Limitações ao acesso à justiça**. Curitiba: Juruá, 1999.

CUNHA, Leonardo Carneiro da; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **A abrangência objetiva e subjetiva da mediação**. Revista dos Tribunais Online, v. 287, p. 531 – 552, Janeiro 2019. Disponível em:

https://www.academia.edu/38278750/A_abrang%C3%Aancia_objetiva_e_subjetiva_da_media%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 19 de abr. 2022.

CABRAL, Antônio do Passo; CRAMER, Ronaldo. **Comentário ao novo Código de Processo Civil**, 2017, revista, 2. ed. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530971441/cfi/6/40!/4/452/6/2@0:29.3>>.

Acesso em: 10 out. 2021.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da conciliação e da mediação**. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

CARVALHO, Nicole Borges de. **Com implantação de mediações online, Defensoria Pública registra aumento de 76% em acordos familiares**. 14 Julho 2020. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/com-implantacao-de->

mediacoes-online-defensoria-publica-registra-aumento-de-76-em-acordos-familiares. Acesso em: 26 nov. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Produtividade Semanal do Poder Judiciário: Em regime de teletrabalho em razão da COVID-19. 2020.** Disponível em: <https://paineisanalytics.cnj.jus.br/single/?appid=ba21c495-77c8-48d4-85eccd2f707b18c&sheet=b45a3a06-9fe1-48dc-97ca-52e929f89e69&lang=pt-BR&opt=currssel&select=clearall>. Acesso em: 23 jul. 2021.

DEURSEN, Alexander van; HELSPER, Ellen; EYNON, Rebecca; DIJK, Jan van. **Os componentes e sequências da desigualdade digital.** *Jornal Internacional de Comunicações*. 2017, p. 452-473.

DEUTSCH, Morton. **A resolução do Conflito: Processo Construtivo e Destrutivo.** New Haven: Universidade de Yale. 1973. p 420.

DIAS, Feliciano Alcides. NEDEL, Diego Allan. VOLLE, Guilherme Augusto. **A mediação como meio adequado de solução de conflitos: perspectivas contemporâneas na crise do poder judiciário.** *Ponto de Vista Jurídico, Caçador (SC), Brasil*, v. 8, n. 2, p. 69-88., 2019. DOI: 10.33362/.v8i2.1986. Disponível em: <https://periodicos.uniarp.edu.br/index.php/juridico/article/view/1986>. Acesso em: 7 maio. 2022.

FREITAS JUNIOR, Antônio Rodrigues. **Direito Sindical e controle corporativo: a insuficiência das proposições atualmente em debate.** In: ____ (Ed.). *Os direitos sociais e a Constituição de 1988: economia e políticas de bem estar.* Rio de Janeiro: Forense, 1993.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os métodos consensuais de solução de conflitos no novo CPC.** *O novo Código de Processo Civil : questões controvertidas.* Tradução . São Paulo: Atlas, 2015.

JAZZAR, Inês Sleiman Molina. **Mediação e conflitos coletivos de trabalho.** 212 p. Dissertação (Direito) — Universidade de São Paulo, 2008.

KOGAN, Priscila. **Audiência online em sede de Juizado Especial Cível – Lei 13.994/2020**. ABC Repórter, São Caetano do Sul, 24 jun. 2020. Disponível em: <https://abcreporter.com.br/2020/06/24/audiencia-online-em-sede-de-juizado-especial-civellei-13-994-202>. Acesso em: 30 set. 2021

LESSA NETO, José Luiz. **O novo cpc adotou o modelo multiportas!!! E agora?!** Revista dos Tribunais Online, v. 244, p. 427 – 441, Junho 2015. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf. Acesso em: 19 de abr. 2022.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Transtorno de adaptação**. Bol. - Acad. Paul. Psicol., São Paulo, v. 27, n. 1, p. 72-82, jun. 2007 . Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-711X2007000100012&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 29 jul. 2021.

LOPES, Lilians Nunes Mendes. **O Dever de Desjudicialização dos conflitos durante e pós-pandemia de COVID-19**. Direitos e Deveres Fundamentais em Tempos de Coronavírus, Editora IASP, São Paulo, v. 3, p. 411 – 437, Novembro 2020. Disponível em: <https://periodicos.uniarp.edu.br/index.php/juridico/article/view/1986/0>. Acesso em: 28 abr. 2022.

MARIANO, Erica Neves; SOUSA, Gislene dos Santos. **A mediação online e sua eficácia na resolução de conflitos**. Revista científica multidisciplinar, RECIMA21, v. 3, n. 3, Março 2022. Disponível em: <https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/1285>. Acesso em: 12 abr. 2022.

MARINHO SILVA E MOTA. **Ciências sociais e direito 3** [recurso eletrônico] / Organizadora Renata Luciane Polsaque Young Blood. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (Ciências Sociais e Direito; v. 3) Disponível em

<https://sistema.atenaeditora.com.br/index.php/admin/api/artigoPDF/10907>. Acesso em 10 set. 2021.

MARQUES, R. D. **A resolução de disputas online (odr): do comércio Eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a Prática do acesso à justiça**. Revista de Direito e as Novas Tecnologias, Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 5, Outubro 2019. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/152716>. Acesso em: 20 dez. 2021.

MARTINEZ, José Manuel Fonseca; WERNECK, Leandro Aragão. **Efeitos e problemas da lei 13.994/20 sobre o procedimento nos Juizados Especiais**. Migalhas, Ribeirão Preto, 28 abr. 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/325688/efeitos-e-problemas-dalei-13994-20-sobre-o-procedimento-nos-juizados-especiais>. Acesso em: 30. set. 2021.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. (ed.). **Mediação e arbitragem: alternativa à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NASCIMENTO, Amanda. **A importância da mediação e da conciliação perante a crise do poder judiciário**. Cadernos de Iniciação Científica, S.B. do Campo, n. 13, 2016.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - Análise de Domicílios: Edição Covid-19 - Metodologia Adaptada**. [S.l.], 2021. Disponível em: <https://www.cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/analises/>. Acesso em: 23 jul. 2021.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios**

brasileiros: Análise de Domicílios: Edição 2019. [S.l.], 2021. Disponível em: <https://www.cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/analises/>. Acesso em: 20 jul. 2021.

OTONI, Luciana. **Realidade na pandemia, sessões e audiências por videoconferência vieram para ficar.** 17 de julho de 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/realidade-na-pandemia-sessoes-e-audiencias-por-videoconferencia-vieram-para-ficar/>. Acesso em: 28 nov. 2021.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A mediação on line e as novas tendências em tempos de virtualização por força da pandemia de covid-19.** Revista Eletrônica de Direito Processual, v. 2, n. 4, p. 1 – 30, Maio 2021. Disponível em: <http://conhecimento.tjrj.jus.br/documents/5736540/7186707/AMEDIACCAOONLINEEASNOVASTENDENCIASEMTEMPOSDEVIRTUALIZACAOPORFORCADA>. Acesso em: 3 ago. 2021.

PRIEBE, Victor. SCHWANTES, Helena. **Impactos práticos e psicológicos das políticas públicas de autocomposição na razoável duração do processo civil brasileiro.** In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. (Org.). Políticas públicas para composição no Código de Processo Civil brasileiro. 1 ed. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017, v. 1, p. 31-50.

PRUDENTE, Neemias Moretti. **A mediação e os conflitos familiares.** In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XI, n. 52, abr 2008. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2536. Acesso em 20 jul. 2021.

RAMOS, Iêda Vania de Oliveira Tavares. **A mediação de conflitos e sua eficácia nos acordos jurídicos no brasil.** Internacional Multidisciplinary Journal of the Brazil, [S. l.], v. 2, n. 1, p. 53–66, 2018. Disponível em: <http://imjbr.arcaeducacional.ga/index.php/imjbr/article/view/11>. Acesso em: 19 maio. 2021.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e Mediação de Conflitos.** Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. **Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios**. In: Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos, Florianópolis, v. 35, n. 69, p. 255-280, dez. 2014. ISSN 2177-7055. Disponível em: . Acesso em: 25 mar. 2022. p. 261.

SADEK, Maria Tereza. **Judiciário: mudanças e reformas**. São Paulo: Estudos avançados, 2004.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no brasil**. Revista da Faculdade de Direito de Minas Gerais, n. 72, p. 219 – 258, Dezembro 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/issue/view/137>. Acesso em: 24 abr. 2022.

SOUZA, Francisco de Assis Diego Santos De Souza. **Juizados especiais cíveis e a audiência de conciliação virtual (lei nº 13.994/20) à luz do modelo constitucional de processo brasileiro**. In: ANAIS ELETRÔNICOS, 2020, Florianópolis. PROCESSO, JURISDIÇÃO E EFETIVIDADE DA JUSTIÇA II. Florianópolis: II Encontro Virtual do CONPEDI, 2020. p. 1 – 30. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/nl6180k3/74gvx4c8/2pu7PY6Y1Y05t685.pdf>. Acesso em: 4 dez. 2021.

TAKAHASHI, Bruno. et al. **Manual de Mediação e Conciliação da Justiça Federal**. 2019. PDF. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/utras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf>. Acesso em: 2 out. 2021.

TARTUCE, Fernanda. **O novo marco legal da mediação no direito brasileiro**. Revista de Processo, v. 41, n.258, p. 495 – 516, Agosto 2016. Disponível em: <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2017/01/O-novo-marco-legal->

da-mediacao-no-direito-brasileiro-2016-Fernanda-Tartuce.pdf. Acesso em: 20 abr. 2022.

TRINDADE, Jorge. et al. **Psicologia judiciária: para a carreira da magistratura**. 2. ed. rev., atual. e ampl. – Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

WATANABE, Kazuo. **Cultura da sentença e cultura da pacificação**. In: MORAES, Maurício Zanoide; YARSHELL, Flávio Luiz (coords.) Estudos em homenagem à Professora Ada Pelegrini Grinover. São Paulo: DPJ, 2005